

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO, BACKUP Y VIRTUALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES EN LA SEDE DE FIIAPP, F.S.P. EN MADRID.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios profesionales para la prestación del servicio de soporte, mantenimiento, infraestructura de virtualización y backup de servidores, incluyendo las herramientas necesarias para la gestión de estos servicios, en su sede de Madrid.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios a prestar serán de soporte y mantenimiento de servidores, sobre las tecnologías de los fabricantes siguientes: VMWare, Microsoft, Synology, Veeam y HP. Las operaciones objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Mantenimiento y gestión de la arquitectura. El personal encargado de la administración de sistemas deberá dar cobertura a los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo. Durante el periodo de puesta en marcha del servicio, se deberá realizar un inventario completo de la infraestructura a soportar y un esquema topológico. Esta documentación deberá actualizarse con cada cambio que se realice durante toda la vigencia del contrato. Será responsabilidad del adjudicatario mantener la base de datos de configuraciones de los equipos objeto del contrato. Las copias de seguridad, se definirán en la política de respaldo, así como las pruebas periódicas para comprobar su correcto funcionamiento.
- Revisión mensual de la arquitectura. Comprobando el correcto funcionamiento de los servidores y servicios, realizando operaciones de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Actualizaciones de parches y service packs. Según la disponibilidad y siguiendo las mejores prácticas propuestas por los fabricantes.
- Resolución de incidencias. El licitador deberá proponer un sistema automático para la gestión de incidencias, el cual será utilizado por la fundación para dar de alta los casos; en este sistema se podrá hacer el seguimiento de los mismo hasta su cierre. Permitirá la creación de informes para los ANS que se establezcan del servicio.
- Soporte a consultas/modificaciones de la arquitectura. Los cambios en serán consensuados entre ambas partes para la correcta operación de los servidores y servicios disponibles.
- Informes del servicio y recomendaciones para la mejora continua. De forma mensual se elaborarán informes con las modificaciones de la arquitectura, las operaciones realizadas, incidencias y peticiones, así

como los ANS, incluyendo en este informe recomendaciones para mejorar y añadir nuevos servicios.

La ejecución del contrato se ajustará a las condiciones detalladas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas que revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de la formalización del contrato.

3. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

a) Ofertas:

Los interesados ofertarán según las condiciones expuestas en el pliego administrativo en modo y forma para los servicios de soporte, mantenimiento, infraestructura de virtualización y backup.

Se presentará un proyecto para cumplir como mínimo, con cada uno de los requisitos técnicos de este documento, apartado 3 puntos del 2 al 8.

b) Infraestructura y servidores objeto del contrato:

La Fundación dispone de 24 servidores. La mayor parte están alojados el CPD ubicado en la sede, también hay servidores en proveedores externos.

Atendiendo a la infraestructura y servidores que serán objeto del contrato. La tabla adjunta indica la identificación del servidor, el sistema base que utiliza y los servicios principales disponibles:

SERVIDOR	SISTEMA BASE	SERVICIOS PRINCIPALES
1	VMWare	vSphere
2	VMWare	vSphere
3	VMWare	vCenter
4	Windows	Controlador de dominio - DNS
5	Windows	Controlador de dominio - DNS
6	Windows	Antivirus
7	Windows	Servidor de impresión
8	Windows	Base de datos
9	Linux	Almacenamiento
10	Windows	Servicios de Escritorio remoto
11	Windows	Servicios de Escritorio remoto
12	Windows	Correo Microsoft 365
13	Windows	Plataforma Microsoft 365
14	Windows	Contabilidad
15	Linux	Servidor Web
16	Synology NAS	Repositorio de Ficheros
17	Windows	Aplicaciones de gestión
18	Linux	Gestión
19	Synology NAS	Repositorio de ficheros
20	Synology NAS	Repositorio de ficheros
21	Synology NAS	Repositorio de ficheros
22	Synology NAS	Repositorio de ficheros
23	Synology NAS	Repositorio de ficheros
24	MycloudNAS	Repositorio de ficheros

c) Soporte y mantenimiento de servidores:

Para el correcto funcionamiento de los servidores es necesario realizar tareas de mantenimiento, siguiendo la metodología y procedimientos que indican de los distintos fabricantes, para la correcta operación y soporte de la arquitectura enumerada en el punto 3 apartado 2.

- Administración de servidores físicos y virtuales.
- Instalación y configuración de servidores.
- Administración de usuarios, grupos, permisos y accesos
- Copias de respaldo y pruebas de recuperación.
- Optimización de recursos físicos y virtuales.
- Configuración de medidas de seguridad tanto físicas como lógicas.
- Gestión del inventario.

d) Fases del proyecto:

El proyecto se dividirá en distintas fases, estas se utilizarán para definir la dinámica de los cambios a afrontar en este pliego técnico, la prestación del servicio comenzará con una fase de toma de requisitos y diseño, también será necesaria una fase de implementación, seguida de una fase de pleno funcionamiento y mejora continua, al final habrá una fase de transferencia del conocimiento.

La fase de toma de requisitos y diseño constituye un periodo de estudio y aprendizaje, en el que el licitador recopilará la información de los sistemas y servicios existentes en la arquitectura de servidores de FIIAPP, F.S.P., con objeto de poder realizar la prestación de los servicios objeto de este pliego técnico. Proponiendo al final de esta fase un diseño a la medida de las necesidades descritas (duración máxima 2 semanas).

La fase de implementación es un intervalo de tiempo utilizado para la materialización del diseño de la fase anterior, en esta fase se realizarán las configuraciones, mantenimientos y desarrollos necesarios, así como la instalación de sistemas y aplicativos, que se hayan detallado en la solución descrita de las necesidades de FIIAPP, F.S.P., en este periodo se realizarán pruebas para comprobar el correcto funcionamiento del sistema implementado (duración máxima 2 semanas).

Fase de pleno funcionamiento y mejora continua, finalizada la fase anterior, los servidores y su infraestructura se comenzarán a operar con los procedimientos descritos en la documentación de las fases

anteriores. En esta fase se detectarán incidencias, se propondrán mejoras, y en definitiva, todas aquellas funcionalidades descritas las acciones propuestas por el proveedor de los servicios. También de forma acordada entre ambas partes se podrán ir añadiendo, modificando o dando de baja servidores y servicios. En esta fase entrarán en vigor los acuerdos de niveles de servicio y la aplicación de las potenciales penalizaciones.

Fase de transferencia del conocimiento, es un período de devolución del servicio. En caso de ser necesario por finalizar el contrato vigente y/o solicitado por FIIAPP, F.S.P., cubre las actividades destinadas a devolver el conocimiento específico de las tecnologías e infraestructuras, tanto a nivel técnico como funcional, de forma que al final de este periodo, el personal designado a este cometido esté en condiciones de desbloquear y solucionar las incidencias que se puedan presentar, sin que sea precisa la intervención de personal alguno por parte del adjudicatario. En esta fase se deberán mantener los acuerdos de niveles de servicio, de tal forma, que se mantengan los niveles de calidad de prestación del servicio contratado; también se finalizarán todos los trabajos y tareas en curso registradas hasta el último día del contrato inclusive (duración máxima 1 mes, y FIIAPP, F.S.P. podrá solicitar la prórroga del contrato para su realización).

Durante cualquiera de las fases, en el caso de tener que sustituir alguna pieza o equipo, y que éste no esté cubierto por la garantía o contrato de mantenimiento, se tendrá que pasar un presupuesto que será aprobado por la FIIAPP, F.S.P., quien determinará la idoneidad de la reparación o el procedimiento a seguir en la sustitución.

e) Acuerdos de niveles de servicio:

La definición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) será parte imprescindible de pliego técnico, por lo que lo dispuesto en el mismo será considerado el mínimo exigible en la propuesta del ofertante. Con objeto de garantizar la calidad y el rendimiento esperado de la prestación del servicio objeto de este pliego, FIIAPP, F.S.P. junto al ofertante, durante la fase de implementación, definirán una serie de indicadores cuyo grado de cumplimiento se medirá con respecto a unos umbrales, cerrándose los correspondientes ANS entre el adjudicatario y FIIAPP, F.S.P. durante dicha fase.

Por ello, es necesario desarrollar el concepto, mediante la utilización de los siguientes parámetros:

- Los ANS podrán ser revisados semestralmente a petición de una de las partes y de mutuo acuerdo.
- La aplicación de los niveles de servicio no se realizará de manera global para todas las solicitudes. Durante la fase

de implementación se acordarán Líneas de Servicio separadas para el estudio y adaptación de los ANS.

- El proveedor en base a su experiencia, debe proponer un juego de indicadores que considere adecuados al servicio.
- Durante el periodo de implementación deberán quedar definitivamente establecidos los ANS.

Los indicadores que se utilizarán para el seguimiento de los Niveles de Servicio parten del horario base:

Días	Horario
Lunes a viernes	9:00 a 19:00

En la siguiente tabla se recoge la propuesta inicial que deberá ser mejorada con las propuestas recibidas y finalmente ajustada en la Fase de Implementación.

Hito comprometido	Tiempo	Objetivo mínimo
Tiempo de asignación de solicitudes	<20 min	95%
Tiempo de intervención inicial incidencias normales	< 24 horas	95%
Resolución de incidencias normales	< 4 horas	95%
Tiempo de intervención inicial incidencias graves	< 4 horas	95%
Resolución de incidencias graves	< 1 hora	95%
Porcentaje de incidencias resueltas	<24 horas	95%

f) Informes:

Mensualmente emitirá un informe con el resumen actualizado de la arquitectura de servidores. Así como las peticiones de soporte e incidencias, y operaciones de mantenimiento (tanto preventivo como correctivo). También se incluirán en el informe, si procede, las sugerencias para mejorar el funcionamiento de los servicios y mejores prácticas.

g) Equipo de trabajo:

Por parte de la empresa adjudicataria, se proveerán los recursos humanos y técnicos necesarios con el fin de ejecutar las prestaciones y servicios de su oferta en tiempo y forma. La oferta deberá presentar la estructura del equipo, los perfiles profesionales de la parte que atenderá

a FIIAPP, F.S.P. (de forma remota o presencial), el área de especialización y sus funciones.

En la oferta deberá describirse muy claramente cuál es la dedicación y estabilidad de la estructura organizativa que la empresa licitadora considera apropiada, cumpliendo con la estructura anteriormente descrita. Además, deberá describir cuántas personas dedica a la gestión y su distribución física en lo que se refiere a las oficinas suyas como las de FIIAPP, F.S.P. (Es necesaria su descripción, pero no se valorarán los perfiles profesionales, solamente se valorarán las certificaciones a nivel de empresa).

- El horario mínimo de prestación del servicio de soporte es: lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, excepto festivos nacionales.
- Los distintos servicios encomendados al adjudicatario serán realizados bajo su dirección, que deberá coordinar su realización con los responsables técnicos de FIIAPP, F.S.P.
- Asistencia de personal in-situ para el soporte y/o resolución de incidencias, cuando sea necesario y sin coste adicional.
- No se podrá cobrar ningún coste suplementario por desplazamientos a las oficinas de la FIIAPP, F.S.P. ni por las horas empleadas en la resolución de las incidencias.

8. Monitorización

Se dispondrá de un sistema de monitorización para los elementos objeto del contrato, sobre la arquitectura de servidores existente, se valorará:

- Parametrización y configuración del software. Para la monitorización de la arquitectura y servicios soportados, adaptable a distintos fabricantes.
- Configuración de alertas. Permitir configuración de alertas sobre los elementos monitorizados.
- Informes. Disponibilidad de informes por defecto y posibilidad de crear nuevos adaptados a la arquitectura.

4. PRESTACIONES ADICIONALES

Se consideran prestaciones adicionales las que se deriven de la aportación o cesión gratuita por parte del ofertante de servicios relativos al objeto de la contratación, siempre que sean valorables económicamente y tengan relación y utilidad directa para el desarrollo del objeto del contrato.

5. ENTREGA Y FACTURACIÓN

La entrega de los productos se realizará en la sede de FIIAPP F.S.P. como queda especificado en el punto 3 del presente pliego. La empresa adjudicataria se

compromete a cumplir con el plazo de entrega acordado, para cada trabajo, asumiendo la responsabilidad en caso de retraso, así como las posibles penalizaciones.

La facturación se realizará mensualmente.

El abono se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo no superior a treinta días, contados a partir de la presentación de la factura.