



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LICENCIA DE USO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE FUNCIONAL DE “MILENA PERSONAL” Y SISTEMAS DE COMUNICACIONES Y BASES DE DATOS PARA EL AÑO 2018

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I. ÁREAS DE CONOCIMIENTO DEL TÉCNICO DE SOPORTE MENCIONADO EN PCAP

- Administración avanzada de servidores Windows y Linux.
 - Configuración.
 - Gestión de cuentas de usuario y permisos.
 - Servicios de directorio.
 - Mantenimiento preventivo y actualizaciones.
 - Diagnóstico de problemas: sucesos, logs.
 - Seguridad y prevención.
 - Rendimiento.
- Conectividad y redes
 - Interconexión de equipos.
 - Redes IP. Direccionamiento, puertos, DHCP, estructura y diseño de redes...
 - Routers, switches, cortafuegos.
 - Proxys, proxys inversos.
 - Enrutamiento, NAT, VLAN.
 - Acceso remoto, SSL, VPN.
 - Configuración y scripting.
- Servidores de Internet
 - Servidores web y servidores de aplicaciones.
 - Servidores DNS. BIND.
 - Sistemas de correo.
 - Configuración y scripting.
- El técnico en cuestión deberá acreditar las siguientes certificaciones en vigor:
 - Certificación Enterprise Microsoft en su tecnología de servidores (MCSE, MCITP: Enterprise Administrator, etc)
 - Certificación Sonicwall Security Administrator
- La empresa deberá acreditar las siguientes certificaciones en vigor:
 - Certificación en tecnología de virtualización VMware VCP5, VMWare Enterprise SolutionPartner
 - Certificación Microsoft GOLD Partner
 - Certificación ISO 9000
 - Certificación ISO 27001
 - Certificación ISO 20000
 - Certificación Oracle Gold Partner
 - Certificación IBM Advanced Business Partner



Junta General del Principado de Asturias

- Deberá poseer experiencia demostrada en las siguientes tecnologías específicas:
 - Milena Personal
 - Redes y conectividad:
 - TCP/IP
 - IPSEC
 - Radius
 - 802.1Q
 - Cisco
 - Sonicwall
 - Servidores Microsoft:
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft Windows Server 2008
 - Microsoft Windows Server 2012
 - Microsoft Active Directory
 - Microsoft SQL Server
 - Microsoft Internet Information Server
 - Servidores Linux:
 - GNU/Debian Linux
 - Apache Server
 - Apache Tomcat
 - OpenSSL
 - Virtualización:
 - VMWare vSphere
 - Correo:
 - Kolab Mail Server
 - Cyrus
 - Bases de datos:
 - Oracle Database
 - MySQL Server
 - Otros:
 - Symantec BackupExec
 - McAfee Antivirus
 - FE*X
 - Owncloud
- En lo referente a incidencias en la infraestructura de la aplicación Milena:
 - Los especialistas atenderán y determinarán, con un tiempo medio de respuesta inferior a 8 horas laborables (según horario laboral de la empresa), las incidencias que se produzcan.
 - La resolución de las incidencias producidas se realizará con un tiempo medio de respuesta inferior a 16 horas laborables (según horario laboral de la empresa).
 - El horario laboral de la empresa, a los efectos aquí descritos, cubrirá al menos 10 horas diarias, de lunes a viernes, exceptuando festivos.
 - Los especialistas determinarán y resolverán las incidencias bien presencialmente o bien mediante intervenciones telefónicas y/o por control remoto, según sea aplicable.



Junta General del Principado de Asturias

- En lo referente a incidencias que se produzcan en la funcionalidad de la aplicación Milena:
 - El precio ofertado incluirá la disponibilidad anual de, como mínimo, 30 horas de soporte de consultoría por especialistas de la empresa.
 - Los especialistas atenderán y determinarán las incidencias con un tiempo medio de respuesta máximo que se detalla a continuación:
 - Incidencias muy graves: las que impiden la explotación del producto. El tiempo de respuesta máximo es de 8 horas laborables según horario de la empresa.
 - Incidencias graves: las que no impiden la explotación pero pueden derivar en muy graves a corto plazo. El tiempo de respuesta máximo es de 16 horas laborables según horario de la empresa.
 - Incidencias leves: afectan al uso del producto sin impedir su explotación. El tiempo de respuesta máximo es de 24 horas laborables según horario de la empresa.
 - Las condiciones de horario laboral y presencialidad son similares a las descritas para incidencias de infraestructura.

II. OTRAS CARACTERÍSTICAS:

- Realización de 1 prueba de recuperación ante desastres anual para la aplicación Milena. Se realizará en instalaciones del contratista a partir de la copia de seguridad de los datos que facilitará la Junta General.
- Realización de 4 mantenimientos preventivos anuales para la aplicación Milena, 1 por trimestre, y resolución de cualquier incidencia relacionada con los elementos revisados en los mantenimientos.
- Los **mantenimientos preventivos** de Milena Personal incluyen:
 - Prueba de recuperación ante desastres, descrita arriba (anual; lo que sigue, trimestral).
 - Comprobación del sistema operativo en el servidor de Milena:
 - Instalación de parches (S.O., base de datos) necesarios para el correcto funcionamiento de Milena Personal.
 - Registro de eventos.
 - Espacio en disco.
 - Rendimiento del sistema.
 - Elementos físicos.
 - Verificación de copia de seguridad y sus logs.
 - Comprobación de restauración de la copia de seguridad.
 - Limpieza de tablas temporales.
 - Base de datos ORACLE de Milena:
 - Redimensionamiento de *tablespaces*.
 - Control de extensión de tablas.
 - Análisis de actividad.
 - Ajuste de parámetros (uso de memoria, distribución de *tablespaces* en disco).
 - Control de archivos de rastreo.



Junta General del Principado de Asturias

- El **mantenimiento correctivo** de Milena Personal incluye:
 - Problemas de índole técnica, relacionados con la aplicación Milena, que se produzcan en el sistema operativo, base de datos y la propia aplicación Milena del servidor que la alberga.
 - Instalación de revisiones y modificaciones técnicas que se originen en Milena.
- **Informes.** El contratista entregará a la Junta General los siguientes informes:
 - Informe de mantenimiento preventivo, trimestral, de la aplicación Milena. Incluye las acciones preventivas realizadas, así como las incidencias del último trimestre.
 - Informe de la prueba de recuperación ante desastres de la aplicación Milena, anual (cuando esta se realice).
- **Exclusiones.** Las labores de mantenimiento no cubren la resolución de averías o deficiencias de hardware.

Oviedo, 5 de diciembre de 2017
EL JEFE DEL SERVICIO DE SERVICIOS TÉCNICOS

Fdo: Juan Ángel Domínguez García