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 2019

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

- 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.

- 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.

- 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, 10 de diciembre de 2018
EL JEFE DEL SERVICIO DE SERVICIOS TÉCNICOS

Fdo: Juan Ángel Domínguez García