



EMSF/CPM/18006
CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO SOBRE
SERVICIOS DE IMPRESIÓN
(FOTOCOPIADORAS, IMPRESORAS, FAXES Y DIGITALIZACIÓN)

1. Objeto.

La consulta se dirige a todos aquellos suministradores que puedan estar interesados en dotar a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A. (en adelante EMSFCM) de la mejor solución de Servicios de Fotocopiado, Impresión, FAX y Digitalización para sus usuarios, así como la correspondiente migración desde la situación actual e integración de los mismos dentro de la implantación de la nueva red privada virtual de la EMSFCM.

Cabe señalar que NO es objetivo de la presente Consulta Preliminar obtener propuestas finales, dichas propuestas finales, serán objeto de un posterior proceso de licitación.

Esta Consulta Preliminar NO forma parte de un contrato ni representa un compromiso de contratación por parte de la EMSFCM.

La información técnica recogida en el presente documento se proporciona a título orientativo, siendo una sinopsis de la información del futuro expediente definitivo, y que se amplía y rectificadas se publicará formalmente, en su caso, a través de la Plataforma de Contratación del Estado.

2. Regulación Legal

La presente consulta preliminar al mercado se realiza al amparo de lo establecido en los artículos 115 y consiguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3. Alcance



Proyecto de Implantación Servicios de Impresión, FAX y Digitalización	Alcance
1. Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES	<ul style="list-style-type: none">- 9 sedes- 20 impresoras tipo uso administrativo tipo 1- 100 impresoras uso operaciones (App a medida y conexión a un PC)- costes aproximados tóner y folios último período de 12 meses = 48000 (36k tóner y 12k folios).- 55.000 faxes / año (48 equipos FAX)- 300 usuarios (OneDrive)- 20 departamentos (SharePoint)- políticas de alta/baja/modificación de dispositivos en Directorio Activo o de Seguridad de red- Configuración/estructura de RED y DA/ADFS- Configuración sistema de Telefonía
2. Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.	<ul style="list-style-type: none">- 9 sedes- 300 usuarios (OneDrive)- 20 departamentos (SharePoint)- políticas de alta/baja/modificación de dispositivos en Directorio Activo o de Seguridad de red- Configuración/estructura de red y DA/ADFS, OneDrive y SharePoint- Configuración sistema de Telefonía
3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.	<ul style="list-style-type: none">- 9 sedes- 300 usuarios (OneDrive)- 20 departamentos (SharePoint)



4. Desactivación y destrucción equipamiento actual	- 120 impresoras, 28 faxes (*) - 1 servidor impresión/faxes (*) impresoras/faxes fuera de garantía/obsoletas.
Gestión global del proyecto (PMO).	
1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo on-site• PMO• Seguimiento periódico• QA• Planes de remediación• Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.
Licencias y Servicios de Hosting	
1. Hosting de servidores (CPD Tier 3 o superior) y licenciamiento <u>Y MENSUALIDAD de equipamiento/licencias en uso.</u>	Servidores, capacidades y licenciamiento a sugerir por parte del licitante con los requisitos mínimos que sirvan para soportar el rendimiento actual y con suficiente escalabilidad futura, la EMSFCM sólo contratará un servicio por todo. Disponibilidad mínima del Servicio y Hosting global 99,5%
2. Servicios de Incidencias 24x7	Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA. Incidentes críticos = 20' / 4h 98% Incidentes importantes = 30' / 8h 98% Incidentes básicos = 30' / 16h 98% Incidencias reabiertas <= 1%



<p>3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación</p>	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>
<p>4. Servicios de Gestión de Cambio</p>	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>
<p>5. Servicios de Monitorización y disponibilidad</p>	<p>Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>
<p>6. Servicios de Administración</p>	<p>Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc. Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de consumos, etc. etc.</p> <p>Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>



7. Servicios de Back-up	Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento. Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor).
9. Servicios de Seguridad	Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM para acceso a DMZ, IP's públicas, plataformado de servidores cumpliendo políticas de la RPV, etc. Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.
10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global. Aseguramiento de la calidad.
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio. Informe inicial de servicios y plataforma entregado en la activación de los servicios. Actualización de la documentación cada 3 meses. Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.



4. Información Técnica

Proyecto de Implantación Servicios de Impresión, FAX y Digitalización	Entregables Principales
1. Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES	<ul style="list-style-type: none">- Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo- Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida- Estrategia de migración
2. Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.	<ul style="list-style-type: none">- Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo- Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida- Definición final de tipos y número de dispositivos- Estrategia de migración actualizada- Integración DA, OneDrive y SharePoint- Integración con sistema de Telefonía para faxes
3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.	<ul style="list-style-type: none">- Solución de impresión/faxes/digitalización activa- Integraciones activas- usuarios formados
4. Desactivación y destrucción equipamiento actual	- certificado de destrucción siguiendo normativa 27001 y 14001
Gestión global del proyecto (PMO).	
1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo on-site• PMO• Seguimiento periódico• QA• Planes de remediación• Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.



Licencias y Servicios de Hosting	
1. Hosting de servidores (CPD Tier 3 o superior) y licenciamiento <u>Y MENSUALIDAD de equipamiento/licencias en uso.</u>	<p>Servidores, capacidades y licenciamiento a sugerir por parte del licitante con los requisitos mínimos que sirvan para soportar el rendimiento actual y con suficiente escalabilidad futura, la EMSFCM sólo contratará un servicio por todo.</p> <p>Disponibilidad mínima del Servicio y Hosting global 99,5%</p>
2. Servicios de Incidencias 24x7	<p>Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA.</p> <p>Incidentes críticos = 20' / 4h 98% Incidentes importantes = 30' / 8h 98% Incidentes básicos = 30' / 16h 98% Incidencias reabiertas <= 1%</p>
3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>
4. Servicios de Gestión de Cambio	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>



5. Servicios de Monitorización y disponibilidad	Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.
6. Servicios de Administración	<p>Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc. Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de consumos, etc. etc.</p> <p>Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>
7. Servicios de Back-up	Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento. Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor).
9. Servicios de Seguridad	Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM para acceso a DMZ, IP's públicas, plataformado de servidores cumpliendo políticas de la RPV, etc. Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.



10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global. Aseguramiento de la calidad.
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio. Informe inicial de servicios y plataforma entregado en la activación de los servicios. Actualización de la documentación cada 3 meses. Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.

Resto de información a tener en cuenta:

Distribución de las **sedes** (a efectos de desplazamientos):

Nombre sede	Dirección
Tanatorio M30	Calle Salvador de Madariaga 11, 28027 Madrid
Cementerio la Almudena	Avenida de Daroca 90, 28017 Madrid
Crematorio Almudena	Avenida de Daroca 90, 28017 Madrid
Oficina de barrio 1	Pza. de Cristo Rey 4 1-D, 28040 Madrid
Oficina de barrio 2	Calle Doctor Castelo 52, 28009 Madrid
Oficina de barrio 3	Calle San Modesto 42, 28034 Madrid
Cementerio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid
Tanatorio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid
Crematorio Sur	Calle Ildefonso González Valencia 6, 28054 Madrid

Las sedes secundarias que pudieran existir están al lado de estas consideradas como principales y se puede llegar a ellas sin necesidad de vehículo.

Detalles sobre solución actual **impresión/FAX en aplicación a medida (INFORMIX/GENERO)**:

IMPRESIÓN:

- Cliente SSH que conecta la aplicación core, dentro de este cliente existe configurada la impresora local conectada a ese PC.
- Igualmente, dentro de la aplicación existen más de 90 impresoras de "sistema" configuradas con una IP fija en el equipo para impresión desde cualquier lugar de la aplicación core, cualquier usuario desde su equipo conectado a la aplicación puede lanzar impresiones a



estas impresoras, aunque no sean suyas locales.

- Actualmente las impresoras de “sistema” necesitan de un intérprete (LPD server, característica de Windows a activar en el PC) que sirve de emulación entre Linux (App core) y Windows (equipo cliente).

FAX:

- Existe un servidor de fax con dos líneas telefónicas analógicas de fax conectadas con un listín de teléfonos asociados, así como los usuarios autorizados, desde la aplicación core se envían órdenes de impresión a esos faxes durante la distribución de tareas y órdenes de trabajo.

La solución que el proveedor debe plantear sustituirá toda esta forma de trabajo por una solución equiparable a la que se tiene en cualquier otra Aplicación de mercado sin que existan dependencias de las impresoras con sus PC's, asegurando la impresión de los documentos e inclusive la reimpresión de los mismos en caso de error de la impresora, para ello se contará con la participación del equipo de Desarrollo y de SAU de la EMSFCM si fuera necesario hacer modificaciones en el desarrollo a medida actual.

Tipo de **equipamiento (características MÍNIMAS):**

EQUIPOS **MULTIFUNCIÓN** (Fotocopiado, Impresión, Escaneado, FAX, Digitalización):

- Fotocopiado:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - B/N y color, 2 bandejas de Din A4, 1 bandeja de Din A3, 1 Bandeja ajustable, Clasificación de trabajos, Impresión a doble cara, engrapado, más de 50 páginas por minuto.
- Impresión:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - B/N y color, 2 bandejas de Din A4, 1 bandeja de Din A3, 1 Bandeja ajustable (que admita impresión de cartas, por ejemplo), Clasificación de trabajos, Impresión a doble cara, engrapado, más de 50 páginas por minuto para color y 55 para B/N
 - Capacidad de guardar los trabajos en buzón con identificación de usuario de red
 - Control de confidencialidad, liberar la impresión cuando el usuario se identifique en la impresora con usuario de Directorio activo
 - Capacidad de impresión desde USB
 - Capacidad de impresión en remoto
- FAX:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - Conectividad con sistema de Telefonía IP.
 - Capacidad de envío desde USB
 - Capacidad de envío en remoto
- Digitalización:
 - Acceso con identificación de usuario de directorio activo
 - Resolución hasta 600x600 dpi,
 - formato de salida tiff – jpg – pdf
 - posibilidad de definir el nombre del fichero de salida o nomenclatura



- estandarizada dependiente del usuario y su departamento
- envío del documento por email, FTP, OneDrive personal, SharePoint departamental o USB
- B/N y color
- Digitalización a doble cara
- Din A4 y A3
- Alimentación automática
- Capacidad de protección de los documentos con contraseña

Distribución de los equipos:

- 8 multifunción de **tamaño pequeño** para instalación en una mesa de trabajo (oficinas con escasez de espacio).
- 20 multifunción de **tamaño pequeño** para instalación como esclavas en un PC y de uso exclusivo por un ordenador (impresiones de carácter **confidencial**)
- el resto según necesidad o estimación del proveedor.

Requisitos globales aplicables a cualquier **equipamiento (características MÍNIMAS)**:

- Cumplir las normas medioambientales, de bajo consumo y ahorro de energía en caso de inactividad.
- Todos los dispositivos deben soportar conectividad 10/10/1000 o superior
- Deben contar con drivers para plataformas Windows y Linux.
- Todos los dispositivos deben disponer capacidad de impresión a doble cara e incluso varias páginas por cara.
- Capacidad de impresión desde dispositivos móviles y posibilidad de uso de tecnología NFC.
- Soporte Wifi y Wifi direct
- Soporte Adobe postscript 3.0 o superior
- Capacidad de impresión "follow you" en todos los dispositivos, es decir, el usuario o aplicación enviará el trabajo al pool y luego recogerá la impresión en la impresora que quiera simplemente con su autenticación mediante usuario/contraseña
- Los dispositivos admitirán la instalación de un dispositivo para identificación del usuario mediante tarjeta (inicialmente no instalado en la primera implementación).
- La pantalla táctil de interacción del usuario y el software de gestión de todas las impresoras debe ser el mismo y con las mismas capacidades.
- Cualquier servidor o PC que sea necesario para la gestión de la solución deberá ser proporcionado en PaaS por el proveedor, las características de dicho sistema aparecen explicadas en apartados posteriores de este documento. El acceso a dicho sistema por personal de la EMSFCM se realizará mediante el usuario de directorio activo y con SSO.

Requisitos globales aplicables al **software de gestión (características MÍNIMAS)**:

- El sistema deberá permitir implementar políticas de impresión B/N o Color en base a los atributos del usuario que imprime.
- Existirá una consola centralizada para despliegue de software y control de equipamiento.
- En dicho sistema se realizará el inventario y control de estado de los dispositivos con indicador de actividad y control remoto sobre los mismos.
- También se considera como necesario tener un panel con la información de actividad de cada usuario que permita a cada uno de ellos conocer su propia actividad histórica con métricas de evolución y acceso al detalle del último año y el año en curso.
- Esta misma información estará accesible para consulta en global para el administrador interno



de la EMSFCM por todos prismas posibles, entre ellos: usuario, departamento, localización, tipo de actividad, dispositivo, origen, destino, costes estimados de impresión, de consumibles, incidencias, disponibilidad del equipo, etc.

- Finalmente, y para facilitar tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo, así como la provisión y sustitución de consumibles y din A4/A3 que realizará el proveedor este sistema emitirá las alarmas necesarias con las que organizar y anticipar dicho trabajo.

Otros requisitos asociados al proyecto/solución/servicios:

- El proveedor dispondrá de acceso autorizado al proveedor que gestiona el directorio activo y ADFS tanto para las altas/bajas/modificaciones de la solución durante el contrato de soporte. Esta coordinación y acceso también se habilitará para el proveedor que gestione OneDrive y SharePoint o cualquier otra solución o sistema a la que se deba conectar este sistema.
- Los servicios asociados a todo este equipamiento, servidores y licenciamiento deberán mantener toda la instalación al día, en correcto estado y funcionamiento (incluyendo consumibles), así como siempre dentro de la garantía del fabricante asociado de cada dispositivo o software de la solución.
- Todos los dispositivos deberán tener el contador de copias/impresiones/digitalización/faxes a cero y aquellos que aporte el proveedor ser de primer uso.
- Se desarrollará un protocolo de alta baja modificación de Impresoras y faxes en el que participarán los equipos de desarrollo de SAU y el proveedor.
- Se desarrollarán monitor del pool de impresión y faxes con el objetivo de tener controladas las impresiones, poder hacer reimpresiones o cambios siempre que se tenga la autorización para ello.



5. **Solicitud de información (*):**

(*) se ruega que las respuestas sean lo más directas y concisas que sea posible y que se siga el esquema de puntos y contenidos aquí abajo mencionado.

1. **Con base en la información proporcionada ¿Se presentaría usted a la licitación?:**
Confirmar el interés por presentarse a la licitación o en su caso explicar el motivo del desinterés o imposibilidad en base a los puntos detallados en este alcance o a las condiciones de la futura licitación.

2. **Plan y plazo de ejecución:**
Consideraciones y explicación sobre el plan y plazo de ejecución de estos servicios, tiempos, esfuerzos, equipos y perfiles a involucrar, esfuerzo a realizar por el equipo de la EMSFCM, etc.

3. **Contratos complementarios:**
Se solicita al suministrador que detalle cualquier otro alcance complementario o ajustes sobre los actuales que crea debería ser incluido en este futuro alcance con el que garantizar la correcta realización del proyecto.

4. **Información económica/precios:**
En base a todo lo que el suministrador ha descrito anteriormente y en coherencia con todas sus sugerencias y definiciones, se requiere indicar los precios (en euros) por las siguientes unidades de contratación.

Proyecto de Implantación Servicios de Impresión, FAX y Digitalización	Entregables Principales	Esfuerzo de Implantación	Servicio Mensual
1. Estudio situación actual de sedes, equipamiento y patrones de impresión/FAXES	- Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo - Diseño de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida - Estrategia de migración		



2. Instalación/Configuración soluciones de impresión / faxes(entrada/salida) / digitalización de uso administrativo y para aplicación a medida. Pruebas y pilotos de verificación.	- Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red uso administrativo - Implementación de Solución para impresión/faxes/digitalización en red App a medida - Definición final de tipos y número de dispositivos - Estrategia de migración actualizada - Integración DA, OneDrive y SharePoint - Integración con sistema de Telefonía para faxes		
3. Migración: transporte, puesta en marcha y sustitución de dispositivos, formación a usuarios, etc.	- Solución de impresión/faxes/digitalización activa - Integraciones activas - usuarios formados		
4. Desactivación y destrucción equipamiento actual	- certificado de destrucción siguiendo normativa 27001 y 14001		
Gestión global del proyecto (PMO).			
1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo on-site• PMO• Seguimiento periódico• QA• Planes de remediación• Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.		
Licencias y Servicios de Hosting			



<p>1. Hosting de servidores (CPD Tier 3 o superior) y <u>licenciamiento de equipamiento/licencias en uso.</u> Y MENSUALIDAD</p>	<p>Servidores, capacidades y licenciamiento a sugerir por parte del licitante con los requisitos mínimos que sirvan para soportar el rendimiento actual y con suficiente escalabilidad futura, la EMSFCM sólo contratará un servicio por todo.</p> <p>Disponibilidad mínima del Servicio y Hosting global 99,5%</p>		
<p>2. Servicios de Incidencias 24x7</p>	<p>Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA.</p> <p>Incidentes críticos = 20' / 4h 98%</p> <p>Incidentes importantes = 30' / 8h 98%</p> <p>Incidentes básicos = 30' / 16h 98%</p> <p>Incidencias reabiertas <= 1%</p>		
<p>3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación</p>	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>		



4. Servicios de Gestión de Cambio	Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones). Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas		
5. Servicios de Monitorización y disponibilidad	Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.		
6. Servicios de Administración	Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc. Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de consumos, etc. etc. Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.		
7. Servicios de Back-up	Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.		
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento. Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor).		



9. Servicios de Seguridad	Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM para acceso a DMZ, IP's públicas, plataformado de servidores cumpliendo políticas de la RPV, etc. Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.		
10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global. Aseguramiento de la calidad.		
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos		
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio. Informe inicial de servicios y plataforma entregado en la activación de los servicios. Actualización de la documentación cada 3 meses. Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.		

Notas:

Procurará rellenarse a ser posible TODOS los apartados o justificar la imposibilidad o negativa

Se separará lo que se considera inversión inicial de los gastos recurrentes.

Se adjuntará igualmente los costes por unidades y/o posibilidades de extensión o incrementos para previsión de costes de crecimientos futuros.

5. Criterios objetivos de valoración:

Se solicita al suministrador detallar cuáles deberían ser los principales criterios (con la mayor objetividad posible) a valorar que permitan identificar las propuestas de mayor valor en términos de solución (sin tener en cuenta el precio), para ello se separará lo que es la valoración de la experiencia en este tipo de implantaciones del suministrador de lo que son los servicios asociados. Estos criterios se presentarán en una lista con explicación de su cálculo y modo de medición, así como la consideración del suministrador a nivel de la ponderación/importancia que deberían tener los unos sobre los otros.



6. **Certificaciones, requisitos técnicos mínimos:**

En su caso, detallar las certificaciones que serían necesarias a añadir como requisitos en la contratación tanto de los equipamientos como del software, servicios o finalmente del personal del proyecto que aseguren que se realiza una implantación de calidad, así como clasificación.

6. **Fecha límite presentación respuestas**

La fecha límite para presentación de las respuestas a la consulta preliminar es el día **07/09/2018**.

Las respuestas a la consulta preliminar deberán ser remitidas a la dirección de correo electrónico concursos@emsf.es, indicando en el asunto: Consulta preliminar al mercado sobre Arquitectura de desarrollo, convivencia y estrategia de migración.

7. **Confidencialidad de la información**

Los datos relativos a la información presentada por las distintas empresas serán tratados bajo la más estricta confidencialidad, no siendo compartido con otras empresas.