Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA

Valoración Técnica de la Herramienta de Monitorización para el Expediente CR050-17-271

INDICE

1.- Objeto..... 3
2.- Requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas 3
3.- Propuesta Técnica de Canon España S.A.U. 4
4.- Aclaraciones a la Propuesta Técnica de Canon España S.A.U. 9
5.- Análisis Técnico de la Propuesta Técnica de Canon España S.A.U. 10
6.- Conclusiones..... 12

1.- Objeto

El objeto del presente informe es la valoración técnica de la herramienta de monitorización ofertada por la empresa Canon España S.A.U. para la licitación **"CR050-17-271 Acuerdo Marco relativo a la prestación del servicio integral de alquiler de equipos para la impresión, fotocopiado y escaneado de documentos"** y verificar si se ajusta a las condiciones del pliego técnico.

2.- Requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas

El Pliego de Prescripciones Técnicas establece los requisitos técnicos que deben cumplir las propuestas presentadas por los licitadores. A continuación, se destacan varios puntos relativos a la herramienta de monitorización y al mantenimiento del sistema que lo soporta:

- **En el punto 2 Objeto se indica:**

Todos los equipos serán gestionados desde un sistema centralizado que permitirá la monitorización de las incidencias, el cumplimiento de los niveles de servicio, así como la explotación de la información derivada del uso del servicio, de forma que redunde en la optimización del mismo.

*El **servicio incluirá el mantenimiento a todos los niveles** de las incidencias de los equipos multifunción, del **sistema centralizado de gestión y control** y de la reposición de consumibles.*

- **En el punto 4 Características del Servicio se indica:**

***La empresa adjudicataria será responsable de la dotación, instalación, configuración, gestión inicial, puesta en marcha, formación y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios ofertados para el mismo**, garantizando su plena operatividad durante la totalidad del periodo de vigencia del presente Acuerdo Marco, así como de la retirada de los equipos una vez finalizada su vigencia.*

- **En el punto 4.4 Servicio de monitorización remota se indica:**

*La empresa adjudicataria tendrá que configurar todos los equipos instalados de manera que **envíen de forma automática a la sede central del adjudicatario** los contadores actualizados en cada periodo, de tal forma que la facturación variable por páginas incluya estos parámetros. VEIASA podrá acceder a una plataforma del adjudicatario en cualquier momento, donde podrá entrar de forma personalizada y privada (con usuario y contraseña), tanto de manera centralizada por la Unidad responsable del Acuerdo Marco como individualizada para cada centro de trabajo, y usar funcionalidades dinámicas para generar en tiempo real informes sobre contadores y uso de los equipos. Además, **los equipos reportarán incidencias de forma automática y desatendida al sistema central del adjudicatario**, de forma que se activen en los sistemas del mismo, sin necesidad de atención del personal, los avisos correspondientes y su comunicación al equipo local de soporte técnico. Lo anterior aplicará también para el envío de consumibles, necesidad reportada de forma automática y desatendida por parte de los equipos.*

En base a los requisitos destacados anteriormente, se comprueba que la oferta presentada por la empresa Canon España S.A.U., no cumple con lo expresado en los requisitos del pliego de prescripciones técnicas. Los motivos se detallan en los siguientes puntos.

3.- Propuesta Técnica de Canon España S.A.U.

En este apartado se refleja literalmente la propuesta técnica que realiza la empresa Canon España S.A.U. relativa a la herramienta propuesta que se describe dentro del punto 2 de su oferta llamado "Propuesta de solución" de su oferta técnica:

2 Propuesta de solución

VEIASA desea establecer en sus oficinas un sistema de gestión de impresión y copia que permita un entorno de impresión segura y flexible.

A continuación, se recogen los siguientes puntos:

- Especificaciones funcionales que satisfacen las necesidades expresadas en el pliego de la presente licitación.
- Diseño de la plataforma y las medidas de continuidad recomendadas.
- El listado de entregables asociados al proyecto.

2.1 Especificaciones funcionales

2.1.1 Objetivos

Se plantea establecer una solución que gestione de manera segura y eficiente un conjunto de equipos multifunción que soportarán las tareas de copia, impresión y envío.

- Gestión centralizada de los dispositivos.
- Sincronizar con el Directorio Activo de VEIASA, de modo que la administración del sistema se reduzca al mínimo.

2.1.2 Soluciones de gestión

Canon propone su sistema de gestión, para administrar los dispositivos ofertados para los procesos de impresión, copia y envío.

Nuestro software de gestión de impresión permitirá:

- Gestionar desde un único sistema entornos de impresión diferenciados con recursos compartidos y/o independientes.
- Importar los usuarios del Directorio Activo.
- Simplificar las tareas de gestión y ofrecer un entorno de impresión controlado.

Nuestro software de gestión de impresión permite gestionar los costes de impresión y copia, aumentar la seguridad de la impresión y agilizar los procesos de flujo de trabajo.

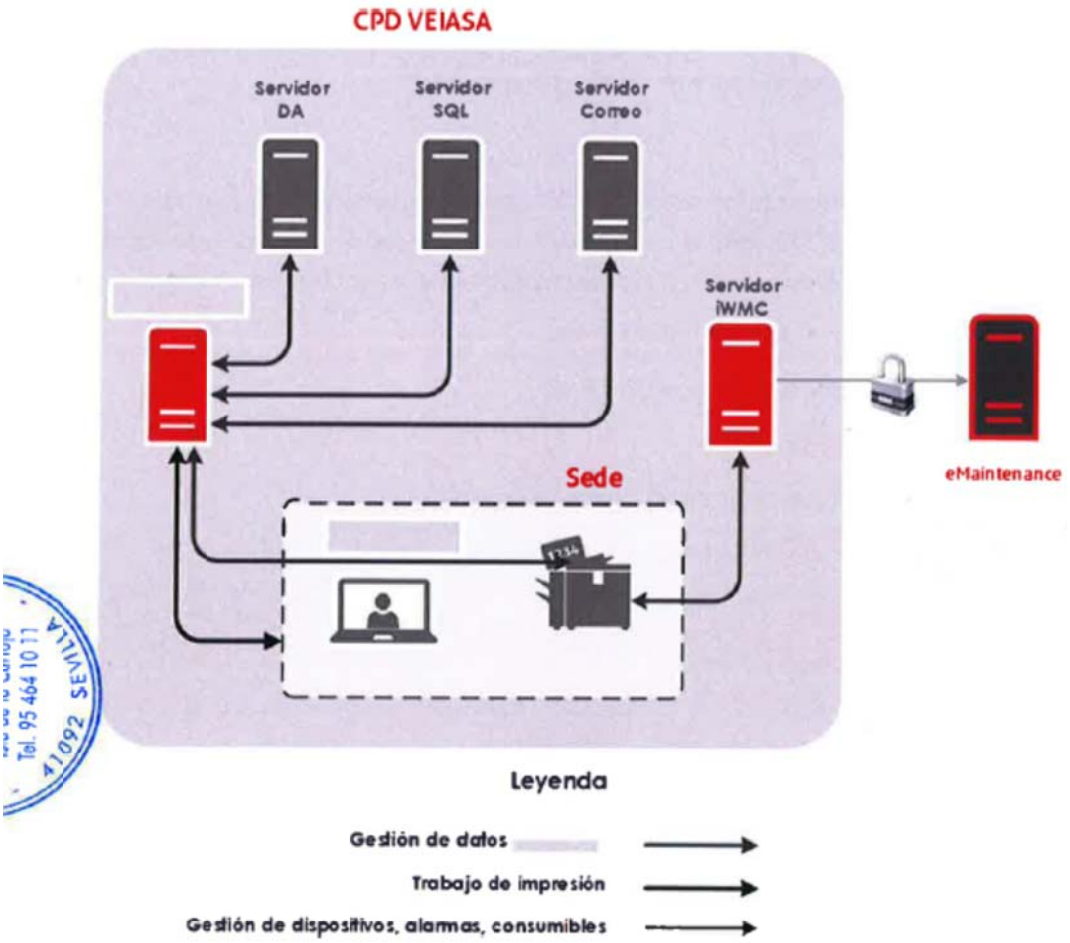
Nuestro software de gestión de impresión puede adaptarse al tamaño de cada organización. Está disponible en diferentes versiones para proporcionar escalabilidad y flexibilidad.

2.2 Diseño técnico

Este capítulo detalla el diseño técnico propuesto que mejor se adecua a las casuísticas del pliego de la presente licitación.

- CPD de VEIASA:
  - Servidor para nuestro software con los siguientes roles (Windows Server) :
    - Consola de administración de la herramienta. Sincronizando con el Directorio Activo y apoyado por un servidor SQL. Este será el servidor de gestión, que facilitará el punto de acceso (WEB) a las herramientas de configuración, administración y generación de reportes.
    - Gestión de contabilidad y aplicación de cuotas.
    - Este servidor tendrá comunicación con los siguientes elementos:
      - Servidor SQL (BBDD)
      - Directorio Activo
      - Servidor de correo
      - Servidor de impresión RPS
      - Equipos multifunción
      - PCs.

2.2.1 Arquitectura



Se trata de un sistema centralizado, con un servidor de impresión que recibe, gestiona y controla los spools de las impresoras y sincroniza las cuotas de los dispositivos de impresión.

Los trabajos de impresión viajan al servidor de impresión y vuelven a caer a las impresoras.

El servidor de nuestro software necesita un servicio de base de datos tipo SQL para almacenar las estadísticas y la configuración. Dicha base de datos puede instalarse en el propio servidor de impresión o en un servidor dedicado.

Los equipos multifunción por su parte reportan al servidor de iW Management Console, que centraliza y reporta las lecturas de contadores y estado de los dispositivos, y las envía en un paquete a intervalos regulares al servidor global de Canon (servicio e-maintenance).

Nuestro software de gestión y iWMC necesitará de un servicio de correo electrónico para poder enviar notificaciones a los administradores ante los eventos programados como pueden ser el envío de informes estadísticos programados, cambio de estado en los dispositivos o alertas indicando la falta de presupuesto.

2.2.2 Servidores

Para poder establecer sistemas de gestión ágiles y seguros, se recomienda encomendar las tareas específicas de gestión, impresión, monitorización y base de datos a equipos dedicados. En este escenario se plantea establecer los siguientes:

- El servidor de Directorio Activo
- El servidor de Base de Datos SQL
- Servidor de correo
- Servidor para nuestro Software de gestión
- Servidor de iW Management Console

2.2.3 Plataforma

Los sistemas contemplados en este proyecto podrán instalarse en servidores Microsoft sobre equipos físicos o virtuales (VmWare y/o Microsoft Hyper-V).

2.2.4 LDAP

En nuestro software de gestión pueden crearse conectores LDAP (sin necesidad de instalar ningún tipo de agente en los controladores de dominio) de modo que se importen y sincronicen los atributos que se consideren necesarios, simplificando al máximo las tareas de administración.

Las tareas de sincronización se llevarán a cabo de forma periódica, lo que permitirá trasladar los cambios en el Directorio Activo (altas, bajas y modificaciones) al servicio de gestión.

2.2.5 SQL

Nuestro software de gestión mantendrá una completa base de datos soportada por Microsoft SQL que incluirá:

- La configuración completa del sistema
- Los registros contables

En este caso, se utilizará un MS SQL Server corporativo, por lo que VEIASA deberá garantizar la conexión a dicho servidor y deberá incluir la base de datos de nuestro software de gestión en su rutina de copias de seguridad habitual.

2.3 Entregables

2.3.1 Licencias

- Software de gestión de impresión
- Módulo de Contabilidad y Estadísticas

2.4 Asunciones

- Se asume que la infraestructura de servidores necesaria para este proyecto, será proporcionada por VEIASA.
- La presente propuesta contempla módulo de contabilidad para la impresión desde entornos ofimáticos estándar. La impresión desde otros entornos (SAP, AS/400, Oracle, ERPs, aplicaciones específicas, etc) quedan supeditadas a un análisis detallado de su viabilidad.
- Se asume que las comunicaciones entre las sedes y los servidores de impresión es la adecuada para poder soportar el servicio.

2.5 Observaciones

- VEIASA deberá facilitar los sistemas servidor detallados en esta propuesta
  - Servidor para nuestro software de impresión
  - Servidor para nuestro Software iWMC
  - Servidor o servicio de BBDD SQL Standard

- Será necesario que VEIASA facilite la conexión a uno de sus servidores SQL para la gestión de la base de datos de nuestro software de gestión

- No se incluyen servicios de instalación y/o administración de servidores.

- La presente propuesta contempla la impresión desde entornos Windows, quedando al margen la contabilidad de cualquier otra aplicación/entorno (Ej: IPDS, Prescribe, UNIX, Terminal Server, AS400). En caso de que VEIASA quiera integrar alguna otra plataforma dentro de la impresión segura de nuestro Software, será necesario realizar el estudio para conocer el grado de integración con la solución propuesta.

4.- Aclaraciones a la Propuesta Técnica de Canon España S.A.U.

Tras analizar la propuesta técnica surgen dudas relativas a la herramienta de monitorización, su instalación, administración y mantenimiento, por lo que se solicitan aclaraciones con fecha 27 de mayo de 2019:

Tras realizar la correspondiente revisión de su oferta sobre la licitación "ACUERDO MARCO RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ALQUILER DE EQUIPOS PARA LA IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS" con nº de expediente: CF050-17-271, le solicitamos a continuación una serie de aclaraciones sobre algunos puntos de la oferta presentada por su empresa para la presente licitación, indicándole que la aclaración aportada en ningún caso puede conllevar proponer una nueva oferta técnica, ya que la modificación de la misma tiene como consecuencia, en caso de que así se constate, la exclusión de la empresa del procedimiento de licitación, el plazo de presentación de la documentación requerida finaliza el próximo 30 de mayo a las 14.00 horas.

1. En el apartado 2 del PPT "OBJETO" se indica:

"El servicio incluirá el mantenimiento a todos los niveles de las incidencias de los equipos multifunción, del sistema centralizado de gestión y control y de la reposición de consumibles."

Solicitamos que se especifique el alcance del mantenimiento de su sistema centralizado de gestión y control y de todos sus elementos.

Se recibe respuesta del licitador con fecha 30 de mayo de 2019:

1. Alcance del mantenimiento del sistema centralizado de gestión y control y de todos sus elementos

El alcance del servicio está respondido en el apartado 3.3 de la propuesta de Servicio e incluye el mantenimiento a todos los niveles:

- Mantenimiento preventivo – Apartado 3.3.1
- Mantenimiento correctivo – Apartado 3.3.2
- Monitorización de los dispositivos – Apartado 3.3.3 (3.3.3.1y 3.3.3.2)
- Gestión de los consumibles – Apartado 3.3.3 (3.3.3.1)
- Soporte al Software de gestión – Apartado 3.3.4

Canon propone un software de gestión propietario descrito en nuestra propuesta en el apartado 2.1.2, y el alcance del mantenimiento incluye:

- Soporte técnico remoto para el diagnóstico de problemas.
- Si nuestros técnicos no pudiesen resolverlo, escalaremos el problema directamente con el desarrollador del software
- Acceso a las actualizaciones del Software
- Acceso gratuito a nuevas versiones del software, incluyendo todas las actualizaciones: las menores y también las mayores. (no está incluida instalación de nuevas funcionalidades)
- Acceso a parches y corrección de errores.
- Preparación previa de la configuración para la instalación de las actualizaciones y parches.
- La instalación de las actualizaciones, parches y licencias correspondientes.
- Las tareas de configuración necesarias para restablecer el nivel de funcionalidad al mismo nivel que se encontraba antes de la actualización.

5.- Análisis Técnico de la Propuesta Técnica de Canon España S.A.U.

Se realiza el análisis técnico de la propuesta técnica y de las aclaraciones aportadas posteriormente con fecha 30 de mayo de 2019, concluyéndose que la oferta técnica de la empresa Canon España S.A.U. no cumple con los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas por los siguientes motivos:

- ✓ **VEIASA tiene que asumir una infraestructura muy costosa.** La propuesta de Canon en su punto 2.5 indica que VEIASA tiene que facilitar los servidores para el software de impresión, software iWMC y Base de Datos SQL Server Standard Edition. A nivel de coste implica una inversión muy importante por parte de VEIASA, no solo en la adquisición de los servidores, sino también a nivel de licencias, que no justifica el despliegue de esta herramienta para el objetivo que se pretende cumplir.

Estimación económica de los costes directos:

- Servidor Tipo (3 unidades): **3.300€/unidad** (Coste de la última adquisición de servidores para la apertura de la ITV de Sanlúcar la Mayor)
- Licencia SQL Server Standard 2017: **4.124€** (Consultado en la página oficial de Microsoft)
- Licencia Windows Server 2019: **949,85€** (Costes ofrecidos por un Partner de Microsoft)

2.5 Observaciones

- VEIASA deberá facilitar los sistemas servidor detallados en esta propuesta
  - Servidor para nuestro software de impresión
  - Servidor para nuestro Software iWMC
  - Servidor o servicio de BBDD SQL Standard

✓ **Incumplimiento de los requisitos solicitados en el punto 4 Características del PPT.** La propuesta de Canon en su punto 2.5 indica que no se incluyen los servicios de instalación y/o administración de servidores, lo que contradice lo solicitado en el punto 4 del PPT.

<u>SOLICITADO EN PPT:</u>

***La empresa adjudicataria será responsable de la dotación, instalación, configuración, gestión inicial, puesta en marcha, formación y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios ofertados para el mismo**, garantizando su plena operatividad durante la totalidad del periodo de vigencia del presente Acuerdo Marco, así como de la retirada de los equipos una vez finalizada su vigencia*

<u>OFERTADO POR CANON:</u>

- Será necesario que VEIASA facilite la conexión a uno de sus servidores SQL para la gestión de la base de datos de nuestro software de gestión
- No se incluyen servicios de instalación y/o administración de servidores.
- La presente propuesta contempla la impresión desde entornos Windows, quedando al margen la contabilidad de cualquier otra aplicación/entorno (Ej: IPDS, Prescribe, UNIX, Terminal Server, AS400). En caso de que VEIASA quiera integrar alguna otra plataforma dentro de la impresión segura de nuestro Software, será necesario realizar el estudio para conocer el grado de integración con la solución propuesta.

- ✓ **Incumplimiento de los requisitos solicitados en el punto 2 Objeto del PPT.** La propuesta de Canon para el mantenimiento del software de gestión no incluye el soporte in situ lo que incumple lo solicitado en el punto 4 del PPT.

SOLICITADO EN PPT:

*El **servicio incluirá el mantenimiento a todos los niveles de las incidencias de los equipos multifunción, del sistema centralizado de gestión** y control y de la reposición de consumibles.*

OFERTADO POR CANON:

Canon propone un software de gestión propietario descrito en nuestra propuesta en el apartado 2.1.2, y el alcance del mantenimiento incluye:

- Soporte técnico remoto para el diagnóstico de problemas.
- Si nuestros técnicos no pudiesen resolverlo, escalaremos el problema directamente con el desarrollador del software
- Acceso a las actualizaciones del Software
- Acceso gratuito a nuevas versiones del software, incluyendo todas las actualizaciones: las menores y también las mayores. (no está incluida instalación de nuevas funcionalidades)
- Acceso a parches y corrección de errores.
- Preparación previa de la configuración para la instalación de las actualizaciones y parches.
- La instalación de las actualizaciones, parches y licencias correspondientes.
- Las tareas de configuración necesarias para restablecer el nivel de funcionalidad al mismo nivel que se encontraba antes de la actualización.

6.- Conclusiones

En base a estas circunstancias, se concluye que la propuesta técnica presentada por la empresa Canon España S.A.U. no cumple las características técnicas indicadas en el PPT.