

## LICITACIÓN

### Servicio externo de Guardias en festivos y laborables nocturnos CPD CERES 2015

Entidad Contratante	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de Moneda C/ Jorge Juan, 106 - 28009 Madrid
Tipo de Contrato	Servicios
Tipo de procedimiento	Procedimiento Negociado con Publicidad
Características y requerimientos	Según PLIEGO DE CONDICIONES adjunto
Plazo previsto de ejecución	2015
Dirección de realización del Servicio	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de Moneda C/ Jorge Juan, 106 28009 Madrid
Aclaraciones sobre pliegos de condiciones	cualquier consulta se deberá realizar a:  D. José Luís Peña Araujo Teléfono: 91 566 69 21 e-mail: <a href="mailto:jlraujo@fnmt.es">jlraujo@fnmt.es</a>  José Manuel Torres Carballo Teléfono: 91 566 69 25 e-mail: <a href="mailto:jmtorres@fnmt.es">jmtorres@fnmt.es</a>
Presupuesto máximo de licitación	38.000.- € (IVA no incluido)
Plazo de presentación de ofertas	Hasta 12 horas del 22 de octubre de 2014
<i>Nota para la presentación de ofertas</i>	Debe presentarse de forma separada la oferta económica de la oferta técnica.
Lugar (para presentación de ofertas)	Área de Gestión de Sistemas de Información  Teléfono: 91 566 68 97 e-mail: <a href="mailto:gestión.informatica@fnmt.es">gestión.informatica@fnmt.es</a>  Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda C/ Jorge Juan 106. 28009 Madrid.
Publicación Web	08 de octubre de 2014



**REAL CASA DE LA MONEDA**  
**FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE**

**DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**Pliego de Prescripciones Técnicas**  
**Para la contratación del**  
**Servicio de Guardias para el año 2015**



## 1 OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es la contratación de un servicio de guardias en horario nocturno para los días laborables, y en 24h para los días festivos (tanto del calendario laboral general como del calendario propio de la FNMT-RCM) y fines de semana, cubriendo los 365 días del año.

En el presente documento se describe las necesidades correspondientes al Dpto. CERES.

El periodo de contratación del servicio será desde el 01-01-2015 hasta el 31-12-2015.

## 2 CPD CERES

Debido a las especiales características de los servicios de Ceres, es necesario garantizar la disponibilidad de los mismos en horario 24x7.

Fuera del horario laboral, en los sistemas de monitorización de la infraestructura se visualiza la disponibilidad de los servicios de CERES y se emiten mensajes de aviso para que las incidencias acontecidas en los sistemas puedan ser atendidas por el personal de soporte apropiado. Además se dispone de acceso a consolas de monitorización en tiempo real que permiten visualizar el estado de los servicios.

El objeto de este pliego de condiciones es por tanto definir con exactitud el alcance del servicio, para que los proveedores puedan ajustar sus ofertas a las necesidades del servicio.

### 2.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO

En la actualidad los servicios de certificación de Ceres se sustentan en una infraestructura técnica de más de 50 máquinas, en su mayor parte sobre plataforma Solaris. La infraestructura proporciona, básicamente, servicios de generación de certificados a través de internet, y apoyado en los siguientes componentes tecnológicos:



- 
- Más de 40 servidores, SUN/ORACLE con Sistema Operativo Solaris ( 8, 9 y 10) en su mayor parte, con Dominios lógicos y Zonas configuradas. Las excepciones son consolas de gestión basadas en sistemas Windows.
  - Sistema de almacenamiento externo (SAN) de EMC Clariion cx4-120, EMC VMAX y SUN serie 3K.
  - Sistema de backup distribuido, basado en herramientas de EMC (Networker), Symantec Netbackup y red de fibra asociada.
  - Sistema de Prevención de Intrusiones.
  - Sistema de cortafuegos de 2 niveles, proporcionado por distintos fabricantes.
  - Acceso redundante de acceso a Internet.
  - Acceso a diversas Intranet, establecidas con diferentes organismos, y apoyadas en líneas RDSI o Frame Relay
  - Acceso a Red SARA.
  - Sistema de Monitorización basado en HP Open View, con plantillas creadas expresamente para las necesidades de Ceres.
  - La gestión de volúmenes de los sistemas se realiza con Veritas Volume Manager o Solstice Disk Suite
  - La mayor parte de los sistemas se apoyan, para asegurar la disponibilidad, en productos de Cluster de servicios.
  - Comunicaciones internas y externas basados en equipos Cisco (routers y switches)
  - Hardware de balanceo de carga.

A nivel funcional, los elementos más representativos de la infraestructura son los siguientes:

- Todas las bases de datos Oracle 9i , 10G , 11G, RAC, ASM, ClusterWare.
- Sistemas de directorio x.500, 2 internos y 2 externos (accesibles a través de internet), para los sistemas de certificación.
- Entidades certificadoras, en su mayor parte con hardware criptográfico asociado para albergar las claves de la entidad.
- Servidor de aplicaciones Oracle 9iAS y 10G, WebLogic, Tomcat, para proporcionar los servicios de certificación a través de Internet
- Sistemas de DNS internos y externos.
- Varios sistemas de publicación Web, basados en productos Apache, Tomcat, Liferay.
- Sistemas de Fechado Digital.
- Sistemas de verificación de estado de certificado OCSP.
- Sistema de servidor de tiempo interno, apoyado en reloj GPS y servidor NTP



## 2.2 SERVICIO A PRESTAR

Una vez expuesto a grandes rasgos el soporte tecnológico de la infraestructura, se pasan a detallar cuales deben ser los servicios que deben ofrecer los proveedores de los servicios de guardias:

- Servicio ininterrumpido de guardia, que velará por la recepción de los distintos mensajes que puedan llegar, mediante sistema SMS, y observará con la debida premura el estado de los servicios en las consolas dispuestas para tal fin. Deberán ser atendidos en los siguientes horarios:
  - o En horario no laboral, de 20:00 a 8:00 horas, en días laborables
  - o 24 horas en fines de semana y festivos (tanto del calendario general como del particular de FNMT-RCM).
  - o El servicio deberá ser prestado desde unas instalaciones apropiadas, tipo CPD. Dicho CPD deberá garantizar la seguridad en el acceso, comunicaciones y acceso a los sistemas.
  - o Ante la recepción de un mensaje, se dispondrá de una documentación que indicará la acción a emprender. En la mayor parte de los casos, esta acción consistirá en acudir a las instalaciones de Ceres en Jorge Juan 106, y realizar los pasos apropiados descritos en los procedimientos pertinentes. En diversas situaciones, el alcance de la incidencia corresponderá con problemas derivados de los propios sistemas, con lo que las personas que acudan a resolver la incidencia deberán poseer un grado de conocimiento elevado de sistema Solaris, Oracle, entornos de cluster y comunicaciones. Llegado el caso, y una vez identificado el problema origen de la incidencia, la empresa adjudicataria contactará en nombre de CERES con los soportes 24x7 específicos para cada subsistema para resolver dicho problema.
  - o Ante otros mensajes, el servicio de guardia deberá comunicar con otros organismos para avisarles de la incidencia y puedan ejecutar los procedimientos para su resolución.
  - o Por cada intervención se deberá presentar un informe de la actuación realizada al día siguiente de la intervención, (enviando informe al responsable de sistemas y explotación)
  - o Se presentará además un reporte mensual de los mensajes recibidos, acciones realizadas y una estadística acumulativa, tanto si ha habido intervenciones o no. Asimismo, este informe se podrá solicitar bajo demanda. (enviando informe al responsable de sistemas y explotación)
  - o De forma diaria se deberá realizar una monitorización, a través de internet, de un sistema HP-VPIS (Vantage Point internet Services) o cualquier otro que CERES pueda disponer. La monitorización se efectuará cada hora, en los mismos horarios de



- 
- realización de guardias. El resultado de esta monitorización se presentará mediante un reporte de forma mensual.
- Existirá un responsable del servicio que será el encargado de canalizar la información, y que reportará al responsable de Sistemas y Explotación de la FNMT.
  - Adicionalmente el centro de guardia deberá albergar o disponer de un PC con Sistema Operativo y características por definir, con conexión a Internet y con capacidad para realizar “ping”, enviar/recibir datos a una serie de direcciones IP y puertos por definir, incluso podrá albergar algún subsistema de monitorización propiedad de CERES . Se deberá garantizar la disponibilidad y operativa de dicha máquina.
- La FNMT proporcionará toda la documentación necesaria para la realización de actuaciones, procedimientos operativos, teléfonos de soporte de proveedores, etc para que el servicio pueda ser prestado con las mayores garantías. Se exigirá, en caso de asistencia, que el tiempo de actuación sea menor de 2 horas.
  - Las empresas ofertantes deberán garantizar que el personal que asignen a las guardias posea un perfil técnico apropiado con al menos, amplia experiencia en la administración de sistemas Solaris (8,9,10), Sistemas de Ficheros ufs, zfs, vxfs, sistemas de gestión de alta disponibilidad, Bases de Datos Oracle, clusterware, asm, Servidores de Aplicaciones Oracle, Networking con Solaris y CISCO, Cortafuegos, Servidores DNS, etc...
  - Las empresas ofertantes deberán prever tanto al inicio de los servicios como durante la prestación de estos la asistencia a las instalaciones de CERES de forma periódica (cuando se cambie la arquitectura de un servicio, cuando se ponga en producción un nuevo servicio, etc..) la asistencia in-situ a las instalaciones de CERES por el espacio de tiempo que consideren oportuno a efectos de inventariar equipamiento, servicios, etc.. y obtener el conocimiento de los procedimientos a aplicar en caso de intervención.

### 3 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las empresas que presenten ofertas deberán acreditar solvencia en tareas similares, detallando referencias del mismo o parecido tipo.

Las ofertas presentadas deberán hacer constar los siguientes datos:

- Coste horario del total de horas de días laborables
- Coste horario del total de horas de días festivos
- Coste por actuación en los sistemas



---

## 4 CONDICIONES DEL CONTRATO

En la oferta se incluirá también una cláusula de rescisión de contrato, aplicable por ambas partes. Esta cláusula podrá ser ejecutada según revisiones semestrales.

El contrato podrá ser resuelto por la FNMT-RCM, sin que medie contraprestación económica adicional alguna, por las siguientes causas:

- Baja calidad del servicio. La baja calidad del servicio vendrá determinada por la no detección de alertas (estimando que entre la caída del servicio y la detección no puede pasar mas de 2 horas), la no resolución de las alertas (estimando que entre la detección de la alerta y el comienzo de la intervención no puede pasar mas de 2 horas) o a la no comunicación a la FNMT-RCM (estimando que entre la detección de la alerta y el envío de la comunicación no pueden pasar mas de 15 minutos). Estos incumplimientos llevarán asociados penalizaciones económicas equivalentes a un mes de contrato y, si persisten durante dos meses consecutivos o tres meses alternos, se podrá resolver el contrato.
- Por incumplimiento manifiesto de la política de Calidad, Seguridad y Confidencialidad de la FNMT-RCM.
- Por discrepancias entre la facturación real y la facturación comunicada a la FNMT-RCM.
- Por incumplimiento del presente pliego de condiciones técnicas.

## 5 DURACION DEL SERVICIO Y FACTURACION

Este servicio se contratará por un año, desde el 01-01-2015 a 31-12-2015.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo de 30 días desde la fecha de finalización de la prestación del servicio, previa recepción de la factura correspondiente, siendo la fecha efectiva de pago los días 10 y 25 de cada mes o el día hábil inmediatamente posterior.

En caso de prestación de servicio continuado, el pago se realizará mensualmente (a mes vencido) sobre los servicios realizados en el mes inmediatamente anterior.

Cualquier pago previo a la realización de conformidad del servicio debe ser garantizado mediante un aval bancario por el mismo importe adelantado.



## 6 CRITERIO DE VALORACION DE OFERTAS

La oferta técnica tendrá una valoración del 45% y la económica del 55%.

El criterio de puntuación de la oferta técnica (de 0 a 100 puntos) será el siguiente:

CONCEPTO A VALORAR	RANGO DE VALORACIÓN
Cumplimiento del presente pliego de prescripciones técnicas.	Excluyente
Conocimiento demostrado con CV de los técnicos asignados con años de experiencia, en todos los aspectos técnicos referidos con anterioridad. Se valorará especialmente los conocimientos, certificaciones oficiales y experiencia en Sistema Operativo Solaris, BBDD Oracle 11g, Clusterware, ASM, Cluster Symantec, Networking con Solaris y CISCO.	[0-80]
Mejora en el tiempo de respuesta ante incidentes	[0-10]
Experiencia en la prestación de servicios similares al exigido	[0-10]
<b>TOTAL</b>	<b>[0-100]</b>





## 7 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las empresas interesadas en presentar sus ofertas de servicios, podrán añadir cuanta documentación consideren oportuna para presentar la empresa, describir sus soluciones y explicar la forma en que cumplimentarán los requisitos de este pliego de condiciones.

Dichas ofertas se deberán presentar con la referencia [13-06-14-C], en documentos separados la **parte técnica de la económica**, en las instalaciones de la FNMT-RCM (o por correo electrónico), hasta la **fecha y hora indicada en el anuncio correspondiente del Perfil del contratante**, debiendo entregar documento original firmado por un responsable de la empresa con firma autorizada.

Las ofertas se dirigirán a la atención de:

Área de Gestión de Sistemas de Información

Teléfono: 91 566 68 97, e-mail: [gestión.informatica@fnmt.es](mailto:gestión.informatica@fnmt.es)

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

C/ Jorge Juan 106.

28009 Madrid.

Cualquier consulta técnica relacionada con este apartado del pliego de condiciones, puede ser dirigida a las siguientes personas:

José Luís Peña Araujo  
Teléfono: 91 566 69 21  
e-mail: [jlaraújo@fnmt.es](mailto:jlaraújo@fnmt.es)

José Manuel Torres Carballo  
Teléfono: 91 566 65 20  
e-mail: [jmtorres@fnmt.es](mailto:jmtorres@fnmt.es)