

## LICITACIÓN

### Soporte de bases de datos Oracle

Entidad contratante	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)
Dirección	c/ Jorge Juan, 106 - 28071 Madrid
Tipo de contrato	Servicios
Tipo de 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:  DEPARTAMENTO DE CERES José Luís Peña Araujo Telf: 91 566 69 21 e-mail: jlaraujo@fnmt.es José Manuel Torres Carballo Telf: 91 566 69 25 e-mail: jmtorres@fnmt.es Alicia Iglesias Calleja Telf: 91 566 69 24 e-mail: aiglesias@fnmt.es  DIRECCION DE INFORMÁTICA Juan Manuel Fuentes Pastor Telef.: 91 566 69 26 e-mail: jmfuentes@fnmt.es Juan Carlos Martínez Telef.: 91 566 67 05 e-mail: jcmartinez@fnmt.es  DEPARTAMENTO DE BURGOS D. Tomás de la Fuente Vela Área Sistemas de Información Teléfono: 947 46 21 41, e-mail: tfuente@fnmt.es



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

# perfil de contratante

	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda Fábrica de Papel de Seguridad C/ Costa Rica s/n 09001 - Burgos
Presupuesto máximo de licitación	45.000.- € (IVA no incluido)
Plazo de presentación de ofertas	Hasta 12 horas del 12 de noviembre de 2014
Nota para la presentación de ofertas	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 67 04, e-mail: <a href="mailto:gestion.informatica@fnmt.es">gestion.informatica@fnmt.es</a>  Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda C/ Jorge Juan 106. 28009 Madrid.

Departamento de Compras  
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda  
Jorge Juan, 106 28071 – Madrid  
Tel.: 91 566 66 66  
Fax: 91 566 67 50  
Web: [www.fnmt.es/proveedores](http://www.fnmt.es/proveedores)



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

## **DEPARTAMENTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **Pliego de Condiciones Técnicas para la Contratación de Soporte Oracle**

**Para las instalaciones de: Dpto.: CERES, DIR. INFORMATICA y  
FABRICA DE BURGOS**

**Índice**

1. OBJETO .....	3
2. CONFIGURACION EXISTENTE .....	3
2.1. DEPARTAMENTO CERES .....	3
2.2. DEPARTAMENTO DIRECCION DE INFORMATICA .....	4
2.3. DEPARTAMENTO FÁBRICA DE PAPEL DE BURGOS .....	5
3. SERVICIOS SOLICITADOS .....	6
3.1. DEPARTAMENTO CERES .....	6
3.2. DIRECCION DE INFORMATICA .....	8
3.3. DEPARTAMENTO FABRICA DE PAPEL DE SEGURIDAD .....	10
4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR POR LA EMPRESA OFERTANTE .....	11
5. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS .....	12
6. DURACION DEL SERVICIO, FACTURACION y OFERTAS .....	12
7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ACLARACIONES .....	13

## 1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación del soporte de los productos Oracle instalados en los Dpto. de CERES, de la Dirección de Informática y de la Fábrica de Burgos, de forma que la disponibilidad de los servicios soportados por el software permanezcan en los niveles específicos más adelante señalados.

## 2. CONFIGURACION EXISTENTE

### 2.1. DEPARTAMENTO CERES

En la actualidad los servicios de certificación de Ceres se sustentan en una infraestructura técnica en su mayor parte sobre plataforma Solaris, en alta disponibilidad con Oracle RAC, con Oracle Clusterware, ASM o en modo failover y con software de clusterización. La infraestructura proporciona, básicamente, servicios de generación, gestión y validación de certificados a través de Internet, que en gran medida son dependientes de los servicios que residen en productos software Oracle.

## 2.2. DEPARTAMENTO DIRECCION DE INFORMATICA

En la actualidad existen los servicios de la gestión empresarial en un entorno SAP y otros servicios de control de producción. Estos servicios se sustentan en una infraestructura técnica de más de 15 máquinas, en su mayor parte sobre plataforma Intel-Windows. Estos aplicativos están soportados por base de datos Oracle entre los que destacan:

- Sistema de gestión SAP soportados con Servidores de Aplicación Windows y Base de Datos Oracle Versión 11.2.0.2.0. Cluster activo/pasivo 2 Instancias Productivo.
- Sistema de Control de Producción Windows con Base de Datos Oracle Versión 11.2.0.4.0 (Fabricación de Lotería y Permiso de Conducir). Cluster activo/pasivo 2 Instancias Productivo.
- Sistemas de SAP NetWeaver J2EE con Servidores de Aplicación y Base de Datos Oracle Versión 11.2.0.2.0, Cluster activo/pasivo 7 Instancias Productivo.
- Otros Sistemas (Tienda Virtual, Desarrollo interno ) con Base de datos Oracle Versión 11.2.0.2.0, 2 Instancias Productivo
- Sistema documental del departamento de Servicios Generales (Archivo), sistema aplicación Valores y sistema documental Opentext con Base de Datos Oracle 11g. 7 Instancias Productivo

Los entornos que están incluidos en el servicio son:

- Desarrollo
- Preproducción / Calidad
- Producción

### **2.3. DEPARTAMENTO FÁBRICA DE PAPEL DE BURGOS**

En la actualidad existen los servicios de la gestión y control de la Trazabilidad de Producto y Fiscalización en el entorno de la Fabricación de Papel implantado en los distintos centros de coste de fabricación de producto. Estos servicios se sustentan en una infraestructura técnica directa de unas 14 máquinas en los distintos puntos de Fábrica y unos 30 usuarios de la red de ofimática accediendo para su consulta y/o gestión de datos a la aplicación de Trazabilidad, la totalidad de las mismas sobre plataforma Intel-Windows.

Este Sistema de Gestión de Trazabilidad y Fiscalización está implementado con los siguientes elementos de configuración:

- .- Cluster de Base de Datos Oracle Versión 11G reléase 2
- .- Cluster de Servidores Activo-Pasivo
- .- Dos Servidores de Aplicación HP simétricos bajo Sistema Operativo Windows 2008 R2 Server Enterprise Edition
- .- Un servidor de PreProducción HP bajo Sistema Operativo Windows 2008 R2 Standard.
- .- Sistema de almacenamiento de la Base de Datos Oracle en clúster bajo una SAN EVA4400 de HP con conectividad redundante a través de dos switch de HP en Fibra Óptica.

### 3. SERVICIOS SOLICITADOS

#### 3.1. DEPARTAMENTO CERES

Los niveles en la mayor parte de los servicios relacionados, exigen una disponibilidad permanente por encima del 99,8%, por ello se hace necesaria la contratación de un servicio de soporte, que se ha determinado deberá dar cobertura a los siguientes aspectos, comentados a continuación de forma esquemática, y cuyo detalle se debe observar en las ofertas presentadas:

- 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.
- Consultoría de arranque y parada de BBDD ORACLE (en cualquiera de sus versiones), Clusterware y Servidor de Aplicaciones Oracle (en cualquiera de sus versiones) y en general cualquiera de los subproductos Oracle incluidos con las Bases de Datos y Servidores de Aplicación sobre sistema operativo Solaris (8,9, 10).
- Tiempo máximo de respuesta ante incidencias graves que afecten a la disponibilidad de los servicios, de 4 horas, con desplazamiento incluido en horario de 24x7.
- Tareas de ámbito diario, enfocado el servicio de Hot-Line, atención a eventualidades y contingencias en las bases de datos, y seguimiento de incidencias reportadas en horario de 24x7
- Tareas periódicas, con seguimiento mensual del servicio ofrecido, si hubiese existido intervención, planificación de tareas, reporte mensual de incidencias abiertas en el periodo y seguimiento de la evolución de los sistemas a nivel técnico.
- Migración de Versiones, realizando los procedimientos de migración y posible marcha atrás con nulo o mínimo impacto en la disponibilidad de los servicios de CERES, que incluirá todas aquellas actualizaciones y migraciones del producto derivadas de exigencias del fabricante sobre los productos instalados, y/o por necesidades de la FNMT por aspectos relacionados con la seguridad de la información u otros aspectos que se consideren. Las horas dedicadas no se imputarán como consultoría facturable
- Tareas de Consultoría, que incluyen instalaciones y actualizaciones software, mantenimiento y ajustes y optimización de aplicaciones (“tunning”). Se debe considerar la realización de al menos 1 “tunning” anual para cada una de las bases de datos disponibles en la infraestructura.
- Informes sobre incidentes de seguridad relacionados con las versiones y productos Oracle instalados en la FNMT, impacto y solución
- Utilización de herramientas, como elementos de gestión de los entornos.
- Documentación de las actividades realizadas.



- Servicio 24x7

Los productos incluidos en el servicio serán los siguientes:

- Oracle Database Enterprise Edition (versión 9i, 10g, 11g)
- Oracle RAC
- Oracle ASM y ClusterWare.
- Oracle Application Server (version 9i y 10g)
- Oracle WebLogic Server
- Oracle enterprise Manager 12c
- Oracle PL/SQL developer
- Oracle Jdeveloper
- Oracle Designer

Los entornos que están incluidos en el servicio son:

- Desarrollo
- Preproducción
- Producción

### 3.2. DIRECCION DE INFORMATICA

Los Niveles de Servicio exigibles en la mayor parte de los servicios relacionados, exige una disponibilidad que como mínimo permanezcan por encima del 99%, por ello se hace necesaria la contratación de un servicio de soporte, que se ha determinado deberá dar cobertura a los siguientes aspectos, comentados a continuación de forma esquemática, y cuyo detalle se debe observar en las ofertas presentadas:

#### SERVICIOS TIPO (1)

- Servicio de asistencia 12x5, con tiempo máximo de respuesta ante incidencia grave de 4 horas y atención in situ a partir de la 6ª hora de una incidencia abierta, donde se entiende por incidencia abierta desde el momento en que se comunica por parte del personal de la FNMT . Se entiende por incidencia grave aquella que a criterio del personal de la FNMT afecta de forma crucial al funcionamiento de las aplicaciones que se sustentan en dicha instalación, es decir para de la DB, falta de conectividad o inconsistencias de en las base de datos
- Servicio Hot-Line de asistencia técnica al personal de la FNMT, para la realización de las tareas de mantenimiento, optimización, solución de incidencias, etc. de las instalaciones soportadas.
- Asesoramiento y en su caso apoyo técnico en la migración e instalación de parches de versiones del producto derivadas de las exigencias-sugerencias del fabricante, tanto en la valoración de su impacto en las aplicaciones existentes, como en la realización de las mismas.

#### SERVICIO TIPO (2)

- Servicio preventivo mensual de una jornada con análisis y comprobaciones periódicas de las instalaciones existentes, alternándose entre sistemas SAP y otras aplicaciones, con vistas a la detección de anomalías, optimización del rendimiento, seguridad, control de crecimiento de bases de datos, log de sistema, comprobaciones de Backup, parametrización de herramientas monitorización etc.
- Documentación de las actividades realizadas, incidencias, consultas, llamadas, correos enviados y recibidos, etc.
- Reunión mensual de supervisión del servicio donde se incluyan:
  - Presentación del reporte de las tareas realizadas, donde se incluyan las incidencias atendidas, los análisis y seguimientos realizados.
  - Presentación del informe de la situación de las instalaciones existentes.
  - Presentación del Informe de mejoras propuestas.
  - Planificación de tareas para el siguiente mes

**SERVICIO TIPO (3).**

- Consultoría para el rediseño de implantaciones de Oracle en la FNMT. Soporte para la optimización de la estructura de las bases de datos de los entornos productivos de la FNMT.

**SERVICIO TIPO (4).**

- Soporte presencial para la migración de las bases de datos, se incluirá todas aquellas actualizaciones y migraciones de producto derivadas de exigencias del fabricante, bien por discontinuidad del producto o por errores reconocidos por el fabricante, en versiones instaladas.

### 3.3. DEPARTAMENTO FABRICA DE PAPEL DE SEGURIDAD

Los Niveles de Servicio exigibles en la mayor parte de los servicios relacionados, exige una disponibilidad que como mínimo permanezcan por encima del 99%, por ello se hace necesaria la contratación de un servicio de soporte, que se ha determinado deberá dar cobertura a los siguientes aspectos, comentados a continuación de forma esquemática, y cuyo detalle se debe observar en las ofertas presentadas:

#### **SERVICIOS TIPO (1)**

- Servicio de asistencia 24x7, con tiempo máximo de respuesta ante incidencia grave de 2 horas si las incidencias pueden ser resueltas de forma remota (necesidad de conexión remota) y de 5 horas si es necesaria la atención presencial “in situ” a partir de una incidencia abierta, donde se entiende por incidencia abierta desde el momento en que se comunica por parte del personal de la FNMT. Se entiende por incidencia grave aquella que a criterio del personal de la FNMT afecta de forma crucial al funcionamiento de las aplicaciones que se sustentan en dicha instalación.
- Servicio Hot-Line de asistencia técnica al personal de la FNMT, para la realización de las tareas de mantenimiento, optimización, solución de incidencias, etc. de las instalaciones soportadas.
- Asesoramiento y en su caso apoyo técnico en la migración e instalación de parches de versiones del producto derivadas de las exigencias-sugerencias del fabricante, tanto en la valoración de su impacto en las aplicaciones existentes, como en la realización de las mismas.

#### **SERVICIO TIPO (2)**

- Servicio preventivo mensual de una jornada con análisis y comprobaciones periódicas de las instalaciones existentes, con vistas a la detección de anomalías, optimización del rendimiento, seguridad, control de crecimiento de bases de datos, log de sistema, comprobaciones de Backup, parametrización de herramientas monitorización etc.
- Documentación de las actividades realizadas, incidencias, consultas, llamadas, correos enviados y recibidos, etc.
- Reunión mensual de supervisión del servicio donde se incluyan:
  - Presentación del reporte de las tareas realizadas, donde se incluyan las incidencias atendidas, los análisis y seguimientos realizados.
  - Presentación del informe de la situación de las instalaciones existentes.
  - Presentación del Informe de mejoras propuestas.
  - Planificación de tareas para el siguiente mes

#### **SERVICIO TIPO (3).**

- Soporte presencial para la migración de las bases de datos, se incluirá todas aquellas actualizaciones y migraciones de producto derivadas de exigencias del fabricante, bien por discontinuidad del producto o por errores reconocidos por el fabricante, en versiones instaladas y actualizaciones del sistema operativo, almacenamiento y conectividad del sistema.

#### **4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR POR LA EMPRESA OFERTANTE**

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones adicionales:

- Deberá estar certificada por el fabricante de modo que proporcione soporte oficial de ORACLE. Se debe incluir certificado que lo acredite.
- La empresa adjudicataria debe prever la necesidad de la asistencia in-situ al comienzo de la relación contractual para obtener el conocimiento necesario de las instalaciones físicas y lógicas de la FNMT-RCM, así como de los procedimientos de acceso a los sistemas, procedimientos de inicio/parada de servicios, etc.
- Deberá incluirse en la oferta compromiso de acuerdo de confidencialidad entre la empresa ofertante y la FNMT-RCM, en relación con cualquier información o documento, identificado o no como confidencial.
- En el momento de la redacción del contrato se establecerán porcentajes de penalización, en base a bajadas del nivel de servicio específicas para cada departamento (**del 99,8% para CERES, del 99% para la Dirección de Informática y del 99,8 para la Fábrica de Burgos**) y del tiempo de respuesta ante incidencias mencionados igualmente. Estos porcentajes de penalización se aplicarán sobre el importe del contrato.
- No publicidad de relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.
- Cumplimiento de las políticas de la FNMT-RCM, particularmente en lo relativo a Calidad, Seguridad y Confidencialidad. Especialmente importante es el cumplimiento de la Declaración de Prácticas de Certificación de la FNMT-RCM que puede ser consultada en: <http://www.ceres.fnmt.es/convenio/dpc.pdf>

## 5. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

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

El criterio de valoración 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
<ul style="list-style-type: none"><li>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 Oracle 11g, 10g, Clusterware, ASM, sobre Sistema Operativo Solaris.. Conocimiento de bases de datos Oracle bajo SAP</li></ul>	[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>	[0-100]

La oferta más económica se valorará con 55 puntos.

El resto se valorarán proporcionalmente.

## 6. DURACION DEL SERVICIO, FACTURACION Y OFERTAS

Se contratará el mencionado soporte para el periodo 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.

**Se deberán presentar las ofertas técnicas, separadas de las económicas y, en estas, las de los tres Departamentos; CERES, Informática, Fábrica de Burgos.**

## 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ACLARACIONES

Las empresas interesadas en presentar sus ofertas de servicios, podrán adjuntar 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 **06-06-14-I**, 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 indicadas 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 67 04, e-mail: [gestion.informatica@fnmt.es](mailto:gestion.informatica@fnmt.es)  
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda  
C/ Jorge Juan 106.  
28009 Madrid.

Cualquier consulta relacionada con el presente pliego de condiciones, puede ser dirigida a las siguientes personas:

### Dpto CERES

José Luí­s Pe­ña Araujo

Telf: 91 566 69 21 e-mail: [jlaraujo@fnmt.es](mailto:jlaraujo@fnmt.es)

José Manuel Torres Carballo

Telf: 91 566 69 25 e-mail: [jmtorres@fnmt.es](mailto:jmtorres@fnmt.es)

Alicia Iglesias Calleja

Telf: 91 566 69 24 e-mail: [aiglesias@fnmt.es](mailto:aiglesias@fnmt.es)

### DIRECCION DE INFORMÁTICA

Juan Manuel Fuentes Pastor

Telef.: 91 566 69 26 e-mail: [jmfuentes@fnmt.es](mailto:jmfuentes@fnmt.es)

Juan Carlos Mart­ínez

Telef.: 91 566 67 05 e-mail: [jcmartinez@fnmt.es](mailto:jcmartinez@fnmt.es)

### DEPARTAMENTO DE BURGOS

D. Tomás de la Fuente Vela  
Área Sistemas de Información

Teléfono: 947 46 21 41, e-mail: [tfuente@fnmt.es](mailto:tfuente@fnmt.es)

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real  
Casa de la Moneda  
Fábrica de Papel de Seguridad  
C/ Costa Rica s/n  
09001 - Burgos

