

SOLICITUD DE SERVICIOS

RESUMEN EJECUTIVO PLIEGO PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, MONITORIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS TI

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

RESUMEN EJECUTIVO DEL PLIEGO PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, MONITORIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS TI

ACLARACIONES – ACUERDO DE NO REVELACIÓN

Por motivos de confidencialidad y protección de cualquier licencia previa de Cruz Roja Española sobre sus Sistemas, la entrega de la descripción técnica a todas aquellas empresas que mantengan interés en concurrir a la presente concurrencia de ofertas, exigirá la previa suscripción de un **acuerdo de no revelación**, en los términos del documento de confidencialidad que se deberá solicitar en la siguiente dirección de correo electrónico **sisistemas.información@cruzroja.es**.

A dicho compromiso se deberán acompañar: datos de identificación y contacto para permitir la posterior comunicación y traslado de los documentos de este pliego; y documentación relativa a la representación que sea bastante, al efecto de comprobar la suficiencia y legitimación de la declaración de compromiso de secreto y no revelación.

1 ANTECEDENTES

Cruz Roja Española es una organización humanitaria de carácter voluntario, fuertemente arraigada en la sociedad, que pretende dar respuestas integrales a las personas vulnerables desde una perspectiva de desarrollo humano y comunitario reforzando sus capacidades individuales en su contexto social. Su misión es estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial. En el ámbito marino y costero, Cruz Roja organiza limpiezas de playas a través de su red de voluntariado.

Cruz Roja es una de las principales organizaciones de voluntariado en España, una organización independiente y moderna que cuenta con más de 175.000 voluntarios y voluntarias, en torno a 9.000 trabajadores y más de 700.000 socios. Todos ellos hacen posible que al año sean atendidas millones de personas. Cruz Roja Española fue fundada en el año 1.864 y, en sus más de 150 años de historia, siempre ha estado al lado de la población vulnerable, salvaguardando la vida y aliviando el sufrimiento humano, en función de las necesidades y demandas de cada momento, ya sea dentro o fuera de nuestras fronteras. Sus principales actividades se vinculan a servicios y programas de protección social y sanitaria: prestación de servicios socio sanitarios, atención a personas mayores, a refugiados e inmigrantes, a personas con discapacidad, a niños y jóvenes en riesgo o conflicto social, a personas reclusas, a mujeres en situación de riesgo... Pero también interviene en otros campos como la promoción y defensa de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, o el desarrollo de acciones de voluntariado ambiental. Cruz Roja Española es miembro de la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, organización que agrupa a todas las Cruces Rojas y Medias Lunas Rojas del mundo, así como del Movimiento Internacional de la Cruz Roja, una red de solidaridad con presencia en la casi todos los países del mundo.

Una organización compleja como es Cruz Roja Española necesita establecer múltiples mecanismos y estrategias para poder desarrollar su actividad.

Entre ellos, y es el caso que aborda este expediente, Cruz Roja Española (CRE en adelante, por simplicidad), busca contratar los servicios necesarios para la administración, monitorización, mantenimiento y soporte de cierta infraestructura y sistemas TI, ubicados tanto en el Data Center que CRE tiene en la Avenida de la Reina Victoria, N° 26, en Madrid, como el existente en Tecno-Alcalá, Avenida Punto Com N° 23, en la localidad madrileña de Alcalá de Henares.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato consiste en:

- 1) **Administración, mantenimiento y soporte de la infraestructura de DataCenter descrita en este documento**, que incluye servidores, cabinas de almacenamiento, cabinas de cinta y switches SAN.
- 2) **Administración, mantenimiento y soporte de la infraestructura software de virtualización** que la CRE tiene desplegada en sus DataCenters y que está formada por tecnología VmWare.
- 3) **Administración, mantenimiento y soporte de sistemas Sun Solaris (Sparc) descritos**, que albergan SGBD de la CRE, y que están en fase de migración a un servicio cloud público. Es importante especificar que el adjudicatario no deberá responsabilizarse del proyecto de migración puesto en marcha por la CRE, que queda fuera del alcance de este proyecto. Sí será obligación del adjudicatario la atención del servicio on-premise (DataCenter CRE y TecnoAlcalá), que prestan los sistemas que funcionan sobre los S.O. Sun Solaris en la actualidad, y del mismo servicio una vez migrado al cloud público de Oracle.
- 4) **Administración, mantenimiento y soporte de sistemas Microsoft Windows y Linux (x86) descritos**, que dan soporte a diferentes servicios de la CRE.
- 5) **Administración, mantenimiento y soporte** de sistemas alojados en nubes públicas como son AWS, OCI y Azure.
- 6) **Administración, mantenimiento y soporte del software del sistema de almacenamiento SAN** y sus correspondientes switches de fibra.
- 7) **Creación de políticas de copia de seguridad en cinta** y explotación del sistema (backup & restore) y pruebas de restauración periódicas para control de la efectividad del backup.
- 8) **Monitorización de los activos físicos y lógicos**, gestión del rendimiento, capacidad e incidencias, utilizando plataformas ITOM/ITSM adecuadas. Hoy en día la CRE utiliza ServiceNow ITSM-ITOM, aunque el oferente podrá ofrecer la propuesta que crea más conveniente, y que cumpla con los requisitos definidos más adelante en este documento.
- 9) **Gestión integral de contratos de mantenimiento** de infraestructuras, tanto hardware como software, atendiendo a sus fechas de expiración y coordinando con la CRE su alta, renovación, modificación o baja.
- 10) **Seguimiento de la obsolescencia tecnológica** del hardware y software mediante informes anuales de control.
- 11) **Capacity planning de la infraestructura**, mediante informes de seguimiento semestrales, en los que se realice el control del consumo de recursos físicos.
- 12) **Consultoría para la adecuación de servicios TI al Esquema Nacional de Seguridad**. Según se define en el Real Decreto 311/2022, el Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el Sector Público, así como a los proveedores que colaboran con la Administración, ofrece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados, con objeto de

asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

El adjudicatario deberá trabajar en una auditoría orientada a describir las acciones necesarias para la definición de un plan de adecuación de los servicios y sistemas de CRE involucrados en este proyecto, al cumplimiento de lo establecido en el ENS.

Para poder abordar las actividades descritas anteriormente, la CRE precisa contratar los **servicios necesarios de mantenimiento y soporte para estas infraestructuras y sistemas**, de manera que se incorporen todas las tareas técnicas necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento y la continua operatividad de estas.

3 EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá adscribir al proyecto un equipo de trabajo con la formación, especialidad, capacitación, dedicación y número de componentes adecuados y suficientes para la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato.

De manera específica, el adjudicatario adscribirá a la ejecución del contrato el personal descrito más abajo:

ID	Perfil	Tipo requisito	Descripción de requisitos
PFI	Responsable del servicio	Titulación	STEM
		Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de proyectos Gestión de servicios Conocimientos técnicos avanzados de las tecnologías TIC
		Experiencia mínima obligatoria	<p>Más de 3 años ejerciendo una responsabilidad similar en otros Proyectos/Servicios</p> <p>Más de 3 años ejerciendo una función técnica sobre las tecnologías de Microsoft objeto de este documento.</p>
ID	Perfil	Tipo requisito	Descripción de requisitos
PF2	Técnico especialista	Titulación	STEM o titulación técnica acorde con el objeto del pliego
		Conocimientos	<p>Sólidos conocimientos y experiencia en la gestión de entornos empresariales de Microsoft, Dominios, AD, Exchange, herramientas de 365, etc...</p> <p>Al menos las siguientes certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> AZ-900 Azure Fundamentals AZ-104 Microsoft Azure Administrator
		Experiencia mínima obligatoria	Más de 2 años ejerciendo una función técnica sobre las tecnologías objeto de este documento.

El adjudicatario deberá adscribir al servicio 3 perfiles específicos, según se definen en la tabla anterior, **1 perfil PFI y 2 perfiles PF2**.

4 LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se establecen los siguientes horarios:

- Soporte 24x7: 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Soporte 8x5: lunes a viernes no festivos en Madrid capital o Comunidad de Madrid, de 9h-15h y de 16h-18h.

Se atenderán en horario 24x7:

- Mantenimiento correctivo: se atenderán en este horario todas aquellas incidencias que provoquen una parada del sistema o una degradación de prestaciones significativa (prioridad 1).
- En general, en aquellas prestaciones del contrato relacionadas con actuaciones planificadas en sistemas en producción, la CRE podrá requerir que se realicen en la fecha y hora consideradas más adecuadas.

El resto de los servicios no necesarios ante un evento de indisponibilidad, podrán ser atendidos en horario 8x5:

- Gestión de la configuración y gestión de los activos IT. Gestión y control de cambios.
- Asesoramiento funcional y técnico.
- Métricas e informes.

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del adjudicatario, se establecerán 3 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

- Tiempo de disponibilidad
- Tiempo de respuesta y resolución del mantenimiento correctivo
- Nivel de rotación de personas adscritas al servicio

6 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de dos (2) años de contrato más dos (2) años opcionales de prórroga.

7 PRESENTACION DE OFERTAS

Las proposiciones podrán aportarse en formato papel o digital, prefiriéndose el formato digital; entregándolas en el Registro General de la Oficina Central de Cruz Roja Española, sito en Avenida Reina Victoria, N.º. 26, Madrid, hasta **las 12:00 horas del día 19 de julio del 2024**, a la atención de la Secretaría General de la Institución. La entrega podrá hacerse por cualquier persona en nombre del oferente.

Las empresas interesadas podrán solicitar a Cruz Roja Española, al e-mail: sistemas.informacion@cruzroja.es; las **acleraciones e interpretaciones** que estimen convenientes sobre los documentos que forman parte de esta convocatoria y hasta las 12:00h del **05 de julio del 2024**.

A ninguna empresa participante se le hará interpretación oral de los documentos que forman parte de esta convocatoria.

CRE se reserva el derecho de solicitar a las empresas participantes la **defensa de sus ofertas**. En dicho caso, las sesiones de defensas podrían ser convocadas para los días **30 - 31 de julio de 2024**.