



MINISTERIO  
DE FOMENTO

CENTRO NACIONAL  
DE INFORMACIÓN  
GEOGRÁFICA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA  
CONTRATACIÓN DEL**

**SERVICIO INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRADA QUE  
ASEGURE LA OPERATIVIDAD DE LOS ENTORNOS DE  
PRODUCCIÓN, CERTIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL CENTRO  
NACIONAL DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**



## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.	DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL CONTRATO .....	3
3.	CATÁLOGO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL CNIG .....	4
4.	ENTORNO INFORMÁTICO OBJETO DEL CONTRATO.....	5
5.	PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS .....	5
5.1.	Administración de Sistemas Windows en los entornos de producción, certificación y desarrollo.....	6
5.2.	Administración de sistemas GNU/Linux en los entornos de producción, certificación y desarrollo .....	7
5.3.	Soporte de Comunicaciones del CNIG .....	9
5.4.	Gestión de la Seguridad .....	10
5.5.	Gestión de Servidores de Aplicaciones Web: Apache Tomcat, IIS en los entornos de producción y certificación .....	10
5.6.	Gestión del Servidor HTTP/HTTPS: Apache en los entornos de producción y certificación .....	12
5.7.	Gestión de las Bases de Datos de Producción, Certificación y Desarrollo: Oracle y PostGres .....	15
5.8.	Herramienta de monitorización: HP Systems Insight Manager .....	16
6.	ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y RECURSOS .....	17
6.1.	Recursos y perfiles mínimos requeridos .....	18
7.	COBERTURA DE NIVELES DE SERVICIO.....	21
7.1.	Niveles de servicio mínimos.....	21
8.	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	23
9.	PENALIZACIONES .....	23
9.1.	Infracciones.....	23
9.2.	Sanciones.....	24
10.	RESCISIÓN DEL CONTRATO .....	25
11.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA .....	25
11.1.	Organización del proyecto .....	25
11.2.	Presentación de la documentación .....	25



## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objetivo disponer de un servicio informático que asegure la operatividad de los entornos de producción, certificación y desarrollo del CNIG.

Deberá garantizarse el correcto funcionamiento de estos entornos, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, según los niveles de servicio especificados en el apartado 7.

La prestación de este servicio, con la garantía y disponibilidad necesarias, obliga a disponer de:

- Los recursos técnicos y humanos precisos con la suficiente presencia en las instalaciones del CNIG y la disposición necesaria de las herramientas de actuación remota.
- Sistemas y elementos de monitorización adecuados que posibilite la gestión proactiva del servicio mediante gestión de incidencias y emisión inteligente de alarmas.

La metodología a emplear en las tareas y procedimientos necesarios cumplirá las recomendaciones recogidas en ITIL y se deberá evolucionar hacia ISO2000. La verificación de la correcta ejecución se hará contrastando los indicadores obtenidos en la gestión de los servicios con los umbrales determinados en los Acuerdos de Nivel de Servicio de este Pliego.

## 2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL CONTRATO

El adjudicatario debe asignar al proyecto los recursos necesarios, respetando los mínimos anuales requeridos en este pliego, para mantener en funcionamiento permanente los entornos informáticos del CNIG, según unos Acuerdos de Nivel de Servicio.

Esos recursos serán:

- Tecnológicos
- Humanos presenciales
- Humanos no presenciales

Forman parte del alcance del contrato todos los servicios informáticos de los entornos de producción, certificación y desarrollo del Centro Nacional de Información Geográfica, recogidos en el apartado 3.

Los nuevos servicios que aparezcan en el contexto de las funciones del Centro Nacional de Información Geográfica también serán incluidos dentro del alcance de este contrato. Estos nuevos servicios no podrán exceder del 10% del alcance actual. Se deberán tener en cuenta los procesos específicos para integrarlos en el servicio.



Los servicios contratados se organizarán para unas métricas de calidad y niveles de servicios definidos en cada caso.

En el Anexo I: Entorno Informático del CNIG se describen las instalaciones informáticas que dan soporte a los servicios informáticos.

Se considera dentro del objeto de este contrato:

- Entorno de Producción: Tanto el Centro de Proceso de Datos (CPD) principal sito en General Ibáñez de Ibero como los sistemas del CPD de respaldo que trabajan de forma simultánea en modo Activo-Activo.
- Entorno de Certificación y Desarrollo: La empresa adjudicataria proporcionará el soporte adecuado para gestionar el entorno de certificación y desarrollo.

Por último, se considera objeto de este contrato, tanto los elementos existentes actualmente como cualesquiera otros que pudieran incorporarse a los activos del CNIG.

### 3. CATÁLOGO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL CNIG

A continuación se enumeran los servicios informáticos del CNIG y se especifica para cada uno de ellos el Nivel de Servicio que se debe asegurar.

Estos servicios pueden clasificarse como sigue:

- Infraestructura de Datos Espaciales: conjunto de servicios Web y aplicaciones clientes para la visualización, consulta análisis y descarga de información geográfica, que siguen las especificaciones del Open Geospatial Consortium y de la directiva INSPIRE.
- Cartociudad: sistema de información geográfica de red viaria continua, e información parcelaria, censal y postal, cuyo ámbito es todo el territorio nacional.
- Portal IGN-CNIG: punto principal de acceso a la información y los servicios proporcionados por la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional y el Centro Nacional de Información Geográfica.
- Sistema de Información Geográfico Nacional: sistema para la publicación, gestión integrada de los datos geográficos y cartográficos del CNIG.
- Iberpix: visor Web para la visualización de mapas topográficos, ocupación del suelo e imágenes satelitales y ortofotos aéreas.
- Sistema de Información del Atlas Nacional de España: portal que permite al usuario acceder por medio de consultas personalizadas a la información geográfica actualizada y a los contenidos digitales del Atlas Nacional de España.
- Portales Web: hay varios proyectos del IGN que cuentan con sus propias páginas Web (siose, metadatos,...) que actúan como punto de entrada e información de los mismos.



- Registro Central de Cartografía
- Aplicación comercial: Sistema de Información de Gestión Comercial Integrada, para la gestión comercial, distribución de datos digitales, comercio electrónico y gestión de distribuidores.
- Centro de descargas: aplicación para el acceso gratuito a una gran parte de la información geográfica producida por el IGN y distribuida por el CNIG.
- Servicios corporativos: correo electrónico, salida a Internet, controladores de dominio, etc.
- Otros

## 4. ENTORNO INFORMÁTICO OBJETO DEL CONTRATO

El entorno informático del CNIG es el que se relaciona en el Anexo I. Cualquier otro software o hardware que exista o se incorpore en los Centro de Proceso de Datos del CNIG, también será objeto de este contrato aunque no se encuentre explícitamente detallado en este Pliego y sus Anexos.

El adjudicatario deberá proponer, durante la vigencia del contrato, las herramientas necesarias que, complementándose e integrándose con las que ya tiene el CNIG, y que están recogidas en el mencionado Anexo I, garanticen la prestación de todos los servicios requeridos en el Pliego, dentro de los niveles de servicio fijados.

## 5. PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Las Funciones y Procesos de Gestión de Servicios, a los efectos de este pliego se basarán en el modelo estándar ITIL, y los licitadores propondrán su adaptación al CNIG y a las condiciones y circunstancias de este pliego.

El adjudicatario deberá implantar Procesos de Gestión de Calidad asociados a los servicios según el modelo ISO 9001:2000, contemplando las auditorías y los ciclos de mejora que permitan la mejora continua de los Procesos de Gestión de Servicios existentes.

El adjudicatario construirá y mejorará los procesos y procedimientos existentes en el Servicio de Sistemas de Información del CNIG para mejorar el nivel de servicio (ANS) y la calidad del servicio (métricas de calidad).

Los servicios contratados deben cubrirse con los procesos de Gestión de Servicios citados a continuación, que seguirán la metodología ITIL y en un futuro la norma ISO20000.

- Gestión de Incidencias
- Gestión y Resolución de Problemas
- Gestión y Ejecución de Cambios



- Gestión de Versiones y Ejecución del Despliegue (Gestión de la Entrega)
- Gestión de la Configuración
- Gestión de Disponibilidad

Estos procesos deben cubrir, entre otras, las tareas indicadas en los siguientes apartados.

## 5.1. Administración de Sistemas Windows en los entornos de producción, certificación y desarrollo

### 5.1.1. Instalación de sistemas operativos Windows

- Diseño y administración de creación de unidades físicas de disco para diferentes servidores con diferentes perfiles. Se incluyen tareas de reorganización de discos, copias de seguridad, accesos a disco, niveles de protección RAID, etc.
- Diseño y administración de volúmenes lógicos, discos dinámicos, etc.
- Administración de actualizaciones de Sistema Operativo y Seguridad mediante herramientas automatizadas o no.
- Instalación de software de base de terceras partes como Tomcat, Apache, etc.

### 5.1.2. Administración de red Windows

- Administración de red IP, agregación de puertos, etc.
- Administración de enrutamiento.
- Conocimiento de herramientas de escaneo de redes como nmap, wireshark.

### 5.1.3. Administración de usuarios Windows.

- Administración de permisos de archivos, listas de acceso (ACL).
- Administración de gestión de usuarios, grupos y permisos de grupo.
- Gestión de directivas de Windows 2003.

### 5.1.4. Administración de servicios básicos de red: DNS, DHCP, IIS, SMTP.

- Administración SNMPv2 y SNMPv3.

### 5.1.5. Aspectos avanzados de Windows.

- Administración de volúmenes SAN, software Multipath, failover, etc.
- Administración de hora del sistema (vía NTP)



## 5.2. Administración de sistemas GNU/Linux en los entornos de producción, certificación y desarrollo

### 5.2.1. Instalación de sistemas operativos GNU/Linux.

- Diseño y administración de esquemas de particionado para diferentes servidores con diferentes perfiles.

Los administradores Linux deben ser capaces de elaborar y llevar a cabo el diseño de esquemas de particionado según la función que vaya a desempeñar el servidor, teniendo en cuenta aspectos, como backups, i/o sobre discos, nivel de RAID a implementar, filesystems.

- Diseño y administración de volúmenes lógicos. Extensión de filesystems

Los administradores Linux deben conocer la gestión de volúmenes lógicos, LVM y LVM2, creación de grupos de volúmenes, adición de discos a los grupos de volúmenes, creación de volúmenes lógicos, extensión de los mismos, así como las ventajas e inconvenientes de cada filesystem aplicado.

- Diseño y administración de filesystems clusterizados.

Los administradores Linux deben estar al tanto de los filesystems de cluster estándares de facto en el mercado ocfs2 y gfs, así como de la evolución de nuevos filesystems. Son los responsables de la creación administración de estos filesystems.

- Selección de software a instalar.

Los administradores Linux serán capaces de seleccionar el software estrictamente necesario para la funcionalidad escogida para el servidor, evitando todos los servicios superfluos e innecesarios.

- Administración de actualizaciones:

Los administradores Linux deben ser capaces de actualizar los sistemas mediante mecanismos automatizados de resolución de dependencias (yum, up2date, aptitude, yast).

- Instalación de software de terceros.

Los administradores Linux deben ser capaces de instalar en los servidores software de tercero certificados para ejecutarse en las plataformas Linux elegidas, Oracle, Weblogic, OAS, Tomcat, Apache, etc.

### 5.2.2. Administración de red Linux.

- Administración de red, agregación de puertos.

Los administradores Linux deben ser capaces de llevar a cabo la configuración IP de los

sistemas así como realizar bonding entre puertos y los diferentes modos de operación de puertos agregados.

- **Administración enrutamiento:**

Los administradores Linux deben ser capaces de gestionar el enrutado hacia redes y hosts.

- **Administración de firewall Linux:**

Los administradores Linux deben conocer los mecanismos de reenvío de paquetes, enmascaramiento, rechazo de paquetes, creación de colas, QoS, a nivel iptables o bien mediante el uso de herramientas de administración del firewall de Linux como Shorewall.

- **Conocimiento de herramientas de escaneo de redes:**

Los administradores Linux deben tener familiaridad en el uso y manejo de sniffers de red como tcpdump, nmap, wireshark, snort.

### **5.2.3. Administración de usuarios Linux.**

- **Administración de permisos de archivos, listas de acceso (ACL).**

Los administradores Linux deben conocer el sistema de permisos UNIX, así como de los diferentes bits SUID, SGID y sticky. Administración de listas de acceso (ACL).

- **Administración de gestión de usuarios:**

Los administradores Linux deben ser capaces de añadir, borrar, elaborar permisos de grupo y acceso a dispositivos.

### **5.2.4. Administración de servicios básicos linux.**

- **Administración de servicios básicos de red:**

Los administradores Linux deben tener familiaridad con los servicios siguientes: DNS, DHCP, SSH, SAMBA, FTP, SMTP.

- **Administración SNMPv2 y SNMPv3.**

Los administradores Linux deben tener conocimientos extensos del funcionamiento de SNMPv2, MIB's, traps SNMP, community, así como conocimientos de SNMPv3.

### **5.2.5. Aspectos avanzados de Linux.**

- **Administración del gestor de arranque, opciones.**

Los administradores Linux deben ser capaces de solucionar problemas derivados de una mala configuración del gestor de arranque, para lo cual deberán saber utilizar la consola GRUB, reinstalar el gestor de arranque, crear menús para diferentes sistemas operativos o múltiples versiones del kernel de Linux.

- **Compilación del kernel de Linux:**





Los administradores Linux deben ser capaces de compilar el kernel de Linux 2.4 y 2.6, conocer las herramientas de compilación y gestión de módulos, así como opciones necesarias para ejecutarse en un servidor.

- Administración de clusteres Linux basados en el estándar OCF.

Los administradores Linux deben ser capaces de administrar sistemas Linux clusterizados basados en el estándar Open Cluster Framework, así como la utilización de herramientas como RedHat Cluster o Heartbeat2.

- Administración de volúmenes SAN.

Los administradores Linux deben ser capaces de gestionar volúmenes SAN, así como de configurar la forma en que se conectan a los mismos, mediante multipath, failover, etc...

- Conocimiento de varias distribuciones Linux.

Los administradores Linux deben tener familiaridad con al menos las siguientes distribuciones del mercado: RHEL, RHAS, SuSE Linux Enterprise, Debian (estable) y CentOS.

- Administración de hora del sistema:

Los administradores Linux deben ser capaces de administrar la hora del sistema de hora automatizada mediante el protocolo NTP.

- Diseño y administración de shell scripts:

Los administradores Linux deben ser capaces de elaborar scripts de shell que faciliten ciertas tareas y simplifiquen su trabajo, por ejemplo para la creación de monitores, tareas automatizadas.

## 5.3. Soporte de Comunicaciones del CNIG

### 5.3.1. Gestión del cableado

- Se debe configurar el cableado en respuesta a la solicitud de cambios a realizar, incluyendo el etiquetado e inventariado del mismo
- Reorganización y mantenimiento de los actuales armarios a lo largo del contrato. Se deberán hacer revisiones y reorganizaciones periódicas, mínimo una vez al año, en cada uno de los dos CPDs actuales.
- Documentación de la situación actual y mantenimiento de la misma en base a los cambios realizados.
- El adjudicatario deberá hacer un análisis básico y periódico, al menos una vez al año, de la capacidad eléctrica e inventariado de elementos de cableado con objeto de poder



absorber futuras necesidades y establecer previsiones en función de los consumos que haya en cada momento.

### **5.3.2. Gestión de la electrónica de red.**

Las tareas a cubrir incluye:

- Revisión periódica del estado de los elementos de red, switches, routers, balanceadores, etc.
- Actualización de la configuración en función de las necesidades que plantee el CNIG.
- Actualización periódica del firmware a la última versión aconsejada por el fabricante.

El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta para la gestión del direccionamiento y deberá tener actualizado dicha herramienta a lo largo del contrato.

Deberá operar y documentar dichas operaciones, ampliando la documentación actualmente existente así como mantenerla actualizada.

## **5.4. Gestión de la Seguridad**

El adjudicatario será responsable de la administración y configuración de los elementos de seguridad del CNIG, recogidos en el Anexo I, debiendo realizar revisiones periódicas de los ficheros .log y tener actualizada la documentación y reglas establecidas.

El adjudicatario deberá realizar un plan de seguridad con respecto a estos elementos sobre normas a cumplir, procedimientos de manipulación y cambios.

Se debe garantizar la estabilidad y disponibilidad de los sistemas objeto del contrato, la confidencialidad e integridad de la información, según la legislación vigente, un nivel de acceso de cada usuario adecuado a los diferentes perfiles que se definan, así como la protección y disponibilidad de la infraestructura tecnológica necesaria para la operación que se establezca en los distintos niveles de servicio.

El adjudicatario deberá gestionar y mejorar, si procede, los procedimientos de copias de seguridad junto con el personal del CNIG.

Deberá completar y mejorar el Plan de Contingencia del CNIG.

En particular, el adjudicatario deberá realizar una auditoría de seguridad inicial de la instalación y una periódica anual.

## **5.5. Gestión de Servidores de Aplicaciones Web: Apache Tomcat, IIS en los entornos de producción y certificación**

### **5.5.1. Despliegue de aplicaciones y mantenimiento de repositorio de versiones.**

MINISTERIO  
DE FOMENTO

CENTRO NACIONAL  
DE INFORMACIÓN  
GEOGRÁFICA

- Paso a Producción

El adjudicatario es el responsable de los pasos a producción. El despliegue de aplicaciones Web se realizará conforme a la disponibilidad de la plataforma, siendo necesario en algunos casos el despliegue durante las horas con menor impacto en el servicio.

Si el despliegue puede realizarse de forma progresiva (nodo a nodo) se irán sacando dichos nodos de la pila de servidores y, una vez realizado el despliegue, se llevarán a cabo las pruebas funcionales requeridas. Superadas estas se devolverá el nodo al pool de servidores.

Todos los despliegues que se realicen en producción deberán haber sido previamente desplegados y validados con sus oportunas pruebas funcionales y de rendimiento en la plataforma de certificación.

- Documentación de cambios en las aplicaciones (changelog).

El adjudicatario debe exigir un changelog que detalle los cambios realizados sobre la aplicación en cada paso a producción o certificación, especificando la siguiente información:

- Fecha de compilación
- Autor de la compilación y correo electrónico.
- Bugs de seguridad corregidos
- Otros bugs corregidos

- Actualización de la documentación existente.

El adjudicatario debe mantener actualizada la documentación existente de las plataformas de producción y certificación. Esta actualización se realizará siempre que existan cambios tanto en las plataformas antes mencionadas o si bien han sido cambios en otras plataformas que afecten al funcionamiento del servidor de aplicaciones.

### 5.5.2. Administración de las plataformas de producción y certificación.

- Configuración de aplicaciones, virtualhosts, SSL.

El adjudicatario deberá mantener un historial de versiones de los ficheros clave de configuración de Tomcat e IIS, de aplicaciones, así como mantener organizados los certificados SSL (cliente o servidor) que requieran las aplicaciones.

- Actualización de Tomcat / Internet Information Server (IIS) / JVM

Conforme a las especificaciones del Equipo de Desarrollo, el adjudicatario actualizará de forma coordinada con Desarrollo tanto Apache Tomcat e IIS, como la JVM siempre que aparezcan nuevas versiones que supongan la solución a una falla de seguridad crítica o bien la solución de un bug que afecte al servicio.



El adjudicatario no deberá actualizar nunca si no existen razones fundadas para realizar una actualización.

Las actualizaciones incluyen modificaciones de configuración, despliegue, parametrización, etc. de estos servidores de forma suficientemente flexible para no entorpecer la puesta en producción de nuevas aplicaciones o funcionalidades.

Cada vez que aparezca una nueva versión del producto, se informará sobre la conveniencia o no de instalarla. Si así se decide por ambas partes, el equipo de técnicos de Explotación planificará esta actuación procurando minimizar riesgos e impactos en producción. Los procesos de actualización pasarán previamente por certificación para asegurar la calidad del mismo.

El Equipo de Desarrollo puede solicitar al adjudicatario la actualización de Tomcat, IIS o JVM en caso de que nuevas versiones de la aplicación así lo requieran.

Este proceso se ha de realizar primeramente en el entorno de certificación y una vez validado con arreglo a los estándares de calidad, será el adjudicatario el que realice el paso a producción siguiendo la guía de operaciones suministrada por desarrollo.

- **Revisión de Seguridad**

Anualmente se realizará una Auditoría interna de Seguridad liderada por el adjudicatario que cubra los entornos de producción de Tomcat e IIS, para comprobar que su configuración es correcta y encaja correctamente con la estrategia de Seguridad del CNIG.

- **Otros compromisos**

- Asegurar la igualdad de configuración de servidores y aplicaciones entre nodos, tanto en producción como en certificación.
- Ajuste del rendimiento de IIS y Tomcat, número de hilos, ajuste de JVM. Utilización de LoadRunner como marco de pruebas.
- Mantenimiento de librerías Java necesarias para el correcto funcionamiento de las aplicaciones (si procede).
- Centralización de licencias y contratos de soporte con distintos fabricantes.
- Control y revisión de logs.
- Mantenimiento de estadísticas de acceso.

## 5.6. Gestión del Servidor HTTP/HTTPS: Apache en los entornos de producción y certificación

### 5.6.1. Despliegue de aplicaciones y mantenimiento de repositorio de versiones.

- Paso a Producción

El adjudicatario es el responsable de los pasos a producción. El despliegue de contenido Web se realizará conforme a la disponibilidad de la plataforma, siendo necesario en algunos casos el despliegue durante las horas con menor impacto en el servicio.

El adjudicatario deberá analizar la posibilidad de realizar pasos a producción evitando la caída de servicio mediante el uso de las funcionalidades que para tal efecto tiene Apache.

Todos los despliegues que se realicen en producción deberán haber sido previamente desplegados y validados con sus oportunas pruebas funcionales y de rendimiento en la plataforma de certificación.

- Documentación de cambios en las aplicaciones (changelog)

El adjudicatario debe mantener un listado de los ficheros publicados por el servidor Web en cada momento. En el caso de que el contenido publicado no sea estático, sino que utilice algún preprocesador o intérprete para ejecutar aplicaciones deberá también de requerir un Changelog de la aplicación con el siguiente contenido:

- Fecha de compilación
- Autor de la compilación y correo electrónico.
- Bugs de seguridad corregidos
- Otros bugs corregidos

- Actualización de la documentación existente.

El adjudicatario debe mantener actualizada la documentación existente de las plataformas de producción y certificación. Esta actualización se realizará siempre que existan cambios tanto en las plataformas antes mencionadas o si bien han sido cambios en otras plataformas que afecten al funcionamiento del Apache.

#### **5.6.2. Tareas de administración de la plataforma de producción y certificación.**

- Configuración de aplicaciones, virtualhosts, SSL.

El adjudicatario deberá mantener un historial de versiones de los ficheros clave de configuración de Apache, así como mantener organizados los certificados SSL (cliente o servidor) que requieran las aplicaciones.

El adjudicatario mantendrá el control sobre los certificados SSL que maneje Apache, así como emitirá certificados de cliente en caso de ser necesario.

- Actualización de Apache, preprocesadores y/o intérpretes.

Conforme a las especificaciones del Equipo de Desarrollo, el adjudicatario actualizará de forma coordinada con Desarrollo tanto Apache, como de los entornos de ejecución, preprocesadores e intérpretes que utilice Apache. Estas actualizaciones procederán siempre que aparezcan nuevas versiones que supongan la solución a una falla de



seguridad crítica o bien la solución de un bug que afecte al servicio.

El adjudicatario no deberá actualizar nunca si no existen razones fundadas para realizar una actualización.

Las actualizaciones incluyen modificaciones de configuración, despliegue, parametrización, etc. de estos servicios de forma suficientemente flexible para no entorpecer la puesta en producción de nuevas aplicaciones o funcionalidades.

Cada vez que aparezca una nueva versión del producto, se informará sobre la conveniencia o no de instalarla. Si así se decide por ambas partes, el equipo de técnicos planificará esta actuación procurando minimizar riesgos e impactos en producción.

Los procesos de actualización pasarán previamente por certificación para asegurar la calidad del mismo.

El Equipo de Desarrollo puede solicitar al adjudicatario la actualización de estos componentes en caso de que nuevas versiones de la aplicación así lo requieran.

Este proceso se ha de realizar primeramente en el entorno de certificación y una vez validado por el adjudicatario con arreglo a los estándares de calidad, será éste el que realice el paso a producción siguiendo la guía de operaciones suministrada por desarrollo.

- **Revisión de Seguridad**

Anualmente se realizará una Auditoría interna de Seguridad liderada por el adjudicatario que cubra los entornos de producción de Apache, para comprobar que su parametrización es correcta y encaja correctamente con la estrategia de Seguridad del CNIG.

La revisión de seguridad de los entornos que publiquen contenido directamente en Internet, debe hacerse con el máximo rigor y utilizando aplicaciones que sean capaces de hacer minería de directorios, examinar cross-site scripting e inyección SQL.

- **Otros compromisos**

- Asegurar la igualdad de configuración de servidores y aplicaciones entre nodos, tanto en producción como en certificación.
- Ajuste del rendimiento de Apache, número de hilos, hilos en arranque, máximo número de clientes. Utilización de LoadRunner como marco de pruebas.
- Centralización de licencias y contratos de soporte con distintos fabricantes.
- Control y revisión de logs
- Mantenimiento de estadísticas de acceso

## 5.7. Gestión de las Bases de Datos de Producción, Certificación y Desarrollo: Oracle y PostGres

- Configuración y administración de Bases de Datos.

El adjudicatario deberá ser capaz de realizar una administración del Sistema Gestor de Bases de Datos (SGBD), lo cual incluye:

- Control de almacenamiento.
- Mantenimiento de la base de datos.
- Gestión de usuarios, creación de usuarios, revocación y adición de permisos...
- Ajuste de parámetros
- Obtención de estadísticas e informes
- Monitorización

El adjudicatario actualizará el SGBD siempre que aparezcan nuevas versiones que supongan la solución a una falla de seguridad crítica o bien la solución de un bug que afecte al servicio.

El adjudicatario no deberá actualizar nunca si no existen razones fundadas para realizar una actualización.

Las actualizaciones incluyen modificaciones de configuración, despliegue, parametrización, etc.

Cada vez que aparezca una nueva versión del producto, se informará sobre la conveniencia o no de instalarla. Si así se decide por ambas partes, el equipo de técnicos planificará esta actuación procurando minimizar riesgos e impactos en producción.

- Documentación de cambios en las aplicaciones (changelog).

El adjudicatario debe mantener un repositorio con los cambios que se produzcan entre las nuevas versiones del SGBD.

- Actualización de la documentación existente.

El adjudicatario debe mantener actualizada la documentación existente.

La documentación deberá incorporar la operación y mantenimiento de nuevas funcionalidades que se vayan añadiendo a la plataforma.

- Revisión de Seguridad

Anualmente se realizará una Auditoría interna de Seguridad liderada por el adjudicatario sobre el SGBD.

- Otros compromisos

- Centralización de licencias.
- Control y revisión de logs.

## 5.8. Herramienta de monitorización: HP Systems Insight Manager

- Configuración HP SIM.

El adjudicatario deberá ser capaz de realizar una administración básica de la plataforma, lo cual incluye:

- Adición de nuevos equipos a monitorizar, descubrimiento de nuevos elementos de red.
- Compilación de MIB's.
- Configuración remota de certificados de confianza entre HP SIM y HP Systems Management Homepage.
- Configuración remota de agentes y plugins.
- Creación y mantenimiento de colecciones.
- Gestión de eventos, filtrado, reenvío...
- Gestión de usuarios, creación de usuarios, revocación y adición de permisos...

- Actualización de HP SIM.

El adjudicatario actualizará HP SIM. Estas actualizaciones procederán siempre que aparezcan nuevas versiones que supongan la solución a una falla de seguridad crítica o bien la solución de un bug que afecte al servicio.

El adjudicatario no deberá actualizar nunca si no existen razones fundadas para realizar una actualización.

Las actualizaciones incluyen modificaciones de configuración, despliegue, etc.

Cada vez que aparezca una nueva versión del producto, se informará sobre la conveniencia o no de instalarla. Si así se decide por ambas partes, el equipo de técnicos de Explotación planificará esta actuación procurando minimizar riesgos e impactos en producción.

- Despliegue de nuevos plugins.

El adjudicatario es el responsable de la instalación de nuevos plugins en la plataforma HP Systems Insight Manager (HP SIM). El despliegue de nuevos plugins se hará analizando la necesidad de reiniciar la plataforma y consensuando con los responsables de la monitorización su impacto.

- Configuración y Actualización de Plugins.



El adjudicatario es el responsable de la configuración y actualización de los siguientes Plugins, Performance Management Pack y Vulnerability and Patch Management Pack.

Estas tareas incluyen lo siguiente:

- Asignación y control de licencias a equipos.
  - Ajuste de parámetros de alertas en PMP y VPMP.
  - Configuración de tareas planificadas, escaneos de control, suministro de actualizaciones por VPMP.
  - Revisión de cambios en el rendimiento de sistemas y puesta en marcha de las recomendaciones proporcionadas por PMP
  - Almacenamiento y control de informes de seguridad proporcionados por VPMP.
  - Propuesta de actualizaciones de los Plugins.
- Documentación de cambios en las aplicaciones (changelog).

El adjudicatario debe mantener un repositorio con el software instalado, así como de las versiones de cada plugin instalado.

- Actualización de la documentación existente.

El adjudicatario debe mantener actualizada la documentación existente de las plataformas de producción. Esta actualización se realizará siempre que existan cambios tanto en las plataformas antes mencionadas o si bien han sido cambios en otras plataformas que afecten al funcionamiento de HP SIM.

La documentación deberá incorporar la operación y mantenimiento de nuevas funcionalidades que se vayan añadiendo a la plataforma.

- Revisión de Seguridad

Anualmente se realizará una Auditoría interna de Seguridad liderada por el adjudicatario sobre HP SIM, revisando los usuarios con acceso a la plataforma y que la gestión de certificados se realiza de forma correcta.

- Otros compromisos
  - Centralización de licencias.
  - Control y revisión de logs.

## 6. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y RECURSOS

Para la realización de los servicios de soporte y operación y los procesos de gestión asociados, incluyendo la gestión de la calidad y la mejora de procesos, procedimientos y servicios, el adjudicatario organizara los recursos técnicos que proporcione en funciones y áreas de



actividad, que se coordinarán entre sí y con el personal del CNIG, para una gestión de servicios integrada que asegure la operatividad de los servicios de difusión de datos geográficos que presta Centro Nacional de Información Geográfica.

## 6.1. Recursos y perfiles mínimos requeridos

En los apartados siguientes se muestran, según ITIL, los perfiles profesionales que deben cubrirse con el personal propuesto por las entidades que concursan en este procedimiento.

### 6.1.1. Dirección y Coordinación

El Director Técnico tendrá la función de representar a la empresa adjudicataria en todos los aspectos del servicio, y la de consultor para la mejora de los procesos de gestión. Entre otras cubrirá las siguientes funciones:

- Representar al adjudicatario ante el CNIG.
- Representar al Servicio con todas las partes involucradas y con terceros cuando el cliente se lo pida.
- Controlar el Sistema de Calidad, los documentos de control, y la forma de medir la satisfacción del cliente.
- Controlar los Procesos de Gestión ITIL, acordados con el cliente, y establecer los indicadores de control de gestión.
- Acordar los Niveles de Servicio y los ANS con el cliente.
- Auditar el Sistema de Calidad y los Procesos de Gestión, estableciendo los planes de mejora necesarios.
- Realizar la mejora continua de los Procesos de Gestión ITIL y del Catálogo de Servicios.

El Jefe de Proyecto y Coordinación tendrá la función de representar a la empresa adjudicataria en todos los aspectos del servicio, y la de consultor para la mejora de los procesos de gestión, así como de gestionar y coordinar los servicios, los grupos implicados, el cumplimiento de los ANS, y el reporte de información de gestión al cliente. Entre otras cubrirá las siguientes funciones:

- Auditar el Sistema de Calidad y los Procesos de Gestión, estableciendo los planes de mejora necesarios.
- Coordinar las funciones del servicio y la correcta ejecución de los procesos de gestión.
- Planificar y gestionar todos los recursos del adjudicatario relacionados con el Servicio.
- Gestionar los Indicadores de Gestión y el cumplimiento de los Niveles de Servicio y los ANS fijados.
- Acordará, preparará y pondrá en funcionamiento los nuevos procedimientos o mejoras en la prestación del servicio para funcionamiento interno del CNIG.



### 6.1.2. Soporte y Operación. Redes y Sistemas.

Este servicio parte de la operación y monitorización de Sistemas y Redes según procedimientos. Garantiza que sean detectadas, en tiempo real, las alarmas que se produzcan sobre equipos, redes o servicios monitorizados. Estos eventos desencadenan siempre la apertura de una incidencia, incluso cuando el problema pueda ser solucionado en remoto. Los equipos técnicos de Sistemas y Comunicaciones atenderán estas incidencias.

El grupo de operación y soporte, realiza la gestión de la disponibilidad de las aplicaciones mediante la monitorización de los mismos.

### 6.1.3. Requisitos del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria del concurso, deberá designar al personal técnico que llevará a cabo las tareas que cubren el alcance de este contrato. En su oferta la empresa adjudicataria deberá acreditar el perfil y experiencia profesional relacionada de estos técnicos propuestos, que será evaluado por el CNIG.

La entidad licitante, deberá explicar detalladamente, cómo realizará las tareas de gestión de servicios del CNIG, en el entorno informático del CNIG con el equipo de trabajo propuesto.

Las tareas de servicio que se asignen serán realizadas por recursos humanos con los conocimientos y la preparación técnica necesaria, que deberá cumplir al menos las condiciones recogidas en la siguiente tabla:

Categorías y Perfiles Mínimos requeridos	Cobertura de Servicio	Certificaciones Requeridas	Experiencia
Dirección y de Coordinación Proyecto.	- De lunes a viernes, excepto festivos, entre las 8h y las 20h, según acuerdo.	-Fundamentos ITIL	- Varios años en Proyectos similares



Categorías y Perfiles Mínimos requeridos	Cobertura de Servicio	Certificaciones Requeridas	Experiencia
Soporte y Operación. Redes y Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"><li>- De lunes a viernes, excepto festivos, de 8h a 20h.</li><li>- Soporte asegurado 24x7 según ANS de cada servicio</li><li>- Asignados "in situ" en horario de trabajo en el CNIG.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- MS Windows 2003 MCSE</li><li>- HP ASE Proliant</li><li>- HP ASE Blades</li><li>- HP Master ASE StorageWorks</li><li>- Curso Oficial sobre EFS Cluster</li><li>- Oracle Administrador DBA vía OCP</li><li>- Curso Oficial sobre ISA Server</li><li>- Curso Oficial sobre Data Protector</li><li>- Certificación Procurve</li><li>- Certificación Radware</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Técnicos Senior.</li><li>- Demostrable Entornos tecnológicos del CNIG</li></ul>

El CNIG, en cualquier momento, podrá solicitar el cambio del personal si considera que no cumple con los requisitos exigidos o las necesidades planteadas.

El adjudicatario del servicio, conocedor de los medios necesarios para la realización de los servicios descritos facilitará a su personal todos los medios para la consecución de los niveles de calidad de servicio (ANS) definidos.

El adjudicatario se comprometerá a que todo el personal asignado al proyecto contraiga un compromiso de reciclarse y adecuarse a las tecnologías que tenga el CNIG y a las que decida utilizar en el futuro.

Siempre que se sustituya personal asignado al proyecto, la empresa adjudicataria aportará personal con cualificación igual o superior al recurso cesante.

El adjudicatario deberá soportar las nuevas herramientas de que disponga el CNIG,

MINISTERIO  
DE FOMENTO

CENTRO NACIONAL  
DE INFORMACIÓN  
GEOGRÁFICA



colaborando en la implantación de ellas si fuera necesario. La formación de los técnicos de la empresa adjudicataria para el manejo de las mismas será realizada por la misma entidad.

Al tratarse, en su mayoría, de sistemas Hewlett Packard, se requiere que el adjudicatario esté en poder de la certificación de Partner Datacenter de HP, certificación que deberá ser acreditada convenientemente en la oferta presentada.

## 7. COBERTURA DE NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicio a satisfacer por cada función y servicio de soporte y operación descritos con anterioridad son definidos en este apartado.

Estos Niveles de Servicio serán la base para establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de soporte y operación, y fijarán los Objetivos de Nivel de Servicio pasado un período de tres meses del arranque de la operación del servicio.

Los Niveles de Servicio, más los Requerimientos de Personal y los horarios asociados formarán el ANS de este proyecto.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los Niveles de Servicio definidos en el Pliego servirán para la medición y control de la buena ejecución del contrato.

A los servicios ofrecidos por el CNIG y para los que no se especifique un ANS en este contrato, se les aplicarán los niveles de servicio por defecto, especificados en Niveles de Servicio mínimos del Apartado 7.1.

Los Niveles de Servicio mínimos, referenciados en este pliego, afectan a diferentes elementos que configuran los servicios, y son un mínimo requerido al adjudicatario, pudiendo éste siempre mejorarlos.

Los principales parámetros que configuran cada servicio son:

- Cobertura del servicio.
- Tiempo de Respuesta
  - Incluye desde la entrada de la incidencia hasta que hay una persona encargada de su resolución y ha iniciado el proceso de resolución.
- Tiempo de Resolución.
  - Incluye desde la entrada de la incidencia hasta que se haya finalizado la intervención para la solución de la incidencia.
- Índice de Disponibilidad.

### 7.1. Niveles de servicio mínimos

En los Niveles de Servicio se han de considerar las siguientes asignaciones:

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Cambios

### 7.1.1. Gestión de Incidencias

La siguiente tabla presenta los Niveles de Servicio mínimos requeridos para la Gestión de Incidencias:

Componente	Prioridad	Cobertura	T. Respuesta	T. Resolución
Gestión Incidencias	Servicios críticos	9:00-18:00h de lunes a viernes excepto festivos	< 30 minutos	< 2 horas
		18:00-9:00h y los sábados, domingos y festivos las 24 horas	< 1 hora	< 8 horas

Los Tiempos de Respuesta y de Resolución que aparecen en la tabla, miden los tiempos de las actuaciones bajo responsabilidad del adjudicatario. Estos tiempos pueden ser ajustados, según casos, mediante acuerdos.

Para las incidencias producidas sobre componentes de Gestión de Incidencias con prioridad 1 se deben continuar los procesos de Gestión de Incidencias para su resolución, de manera ininterrumpida, aunque finalice la jornada laboral salvo acuerdo en contra según caso. El objetivo es el restablecimiento del servicio lo antes posible.

### 7.1.2. Gestión de Cambios.

La siguiente tabla presenta los Niveles de Servicio mínimos requeridos para la gestión de Cambios:

Componente	Prioridad	Cobertura	T. Respuesta	T. Resolución
------------	-----------	-----------	--------------	---------------

Gestión de Cambios	Servicios críticos	9:00-18:00h de lunes a viernes excepto festivos	Según Caso	Según Caso
--------------------	--------------------	---	------------	------------

Los Tiempos de Resolución y de Integración que aparecen en la tabla, miden los tiempos de las actuaciones bajo responsabilidad del Adjudicatario. Estos tiempos pueden ser ajustados, según casos, mediante acuerdos.

Algunos trabajos asociados a cambios críticos deberán realizarse fuera de la jornada laboral. Los cambios críticos tendrán un tiempo de integración y de resolución que se definirá según cada caso.

## 8. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración total del servicio objeto de la contratación será de DOS AÑOS a partir de la fecha de formalización del contrato, PRORROGABLE a la finalización del mismo, bajo las mismas condiciones de la licitación, no pudiendo ser el plazo de tiempo de la prórroga superior al de ejecución inicial.

## 9. PENALIZACIONES

El incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) detallado en el apartado 7, aún cuando no reúna la gravedad suficiente para llegar a producir la rescisión del contrato, otorgará al Centro Nacional de Información Geográfica la potestad de imponer penalizaciones económicas, según se expone en el apartado 9.2.

### 9.1. Infracciones

La falta de cumplimiento de los tiempos de respuesta, parámetros de servicio y demás especificaciones del presente expediente tendrá la consideración de falta leve, grave o muy grave, según la infracción cometida, siendo penalizada de acuerdo a este apartado.

En el contexto de este contrato, se consideran los siguientes tipos de faltas:

- Faltas leves.
  - Falta en la prestación del servicio
  - Incumplimiento de alguna de las cláusulas del presente Expediente.

- La baja calidad del servicio prestado o suministro según los requerimientos del Expediente
- Incumplimiento de la obligación relativa a iniciar las actividades correctoras en los sistemas, en el período establecido en el apartado VIII.1, si no supone la inoperatividad del sistema.
- Faltas graves.
  - Cometer tres faltas leves al mes
  - Incumplimiento de la obligación relativa a iniciar las actividades correctoras en los sistemas, en el periodo establecido en el apartado 8.1, si supone la inoperatividad del sistema.
  - Incumplimiento injustificado del compromiso de disponibilidad de los servicios.
- Falta muy grave.
  - Cometer tres faltas graves.
  - Baja calidad contrastada en la prestación del servicio.

## 9.2. Sanciones

De existir anomalías en el cumplimiento del expediente, los hechos serán calificados por el Jefe de Área de Informática como leves, graves o muy graves y a la advertencia formal de las mismas, se impondrán sanciones económicas a la Empresa Adjudicataria, de acuerdo con lo establecido en la Norma General de Contratación del cliente, siendo la sanción máxima el 10% del importe mensual de la contratación, importe que será deducido del primer abono a realizar después de la sanción.

La imposición de las sanciones a que se hace referencia, será independiente de las deducciones establecidas por deficiencias en el servicio que se establecen a continuación.

Equivalencias:

Falta	Sanción
Leve	Escrito de amonestación (advertencia)
1ª Grave	5% facturación mensual equivalente
2ª Grave	7% facturación mensual equivalente
Muy Grave	10% facturación anual equivalente





El CNIG tendrá en consideración, dentro de la gravedad de la infracción, el perjuicio causado por la falta de servicio, reiteración de sanciones o amonestaciones anteriores sobre la misma causa sin corregir, etc. Así como las posibles circunstancias atenuantes.

## 10. RESCISIÓN DEL CONTRATO

Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento grave de alguna de las prescripciones establecidas en este contrato y aceptadas por el adjudicatario, así como el incurrir en una cuarta falta grave dentro del período anual de ejecución.

## 11. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar la siguiente documentación.

### 11.1. Organización del proyecto

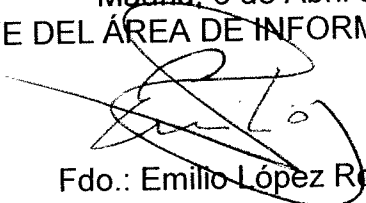
- Descripción detallada de la organización de Proyecto y del Sistema de Gestión de Servicios, que el adjudicatario implantará para la ejecución de las tareas que componen el mismo, incluyendo los procedimientos que implantará así como la integración con las herramientas informáticas que los soportarán y que deberán implantarse en las diferentes sedes del CNIG, de forma integrada con las que el licitador ofrece. Esta descripción deberá cubrir en apartados bien diferenciados los puntos definidos en el Anexo I: Valoración Técnica y el resto de puntos descritos en este Pliego.
- Explicación detallada del método de estimación de los recursos humanos necesarios e indicación de las jornadas por hombre de cada perfil que se dedicarán a la realización de los trabajos.
- Indicarán en su oferta la disposición máxima de efectivos, dentro de los límites de la presente contratación. Así mismo, se determinará el tipo de personal ofertado, número de personas ofertadas para cada categoría, horas anuales de los recursos asignados al proyecto con presencia permanente "in situ" en horario de trabajo en el CNIG y de los recursos asignados al proyecto sin presencia permanente en el CNIG.

### 11.2. Presentación de la documentación

La documentación se presentará en papel y en soporte electrónico (formato Microsoft Office Word)



Madrid, 6 de Abril de 2011  
EL JEFE DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

  
Fdo.: Emilio López Romero

MINISTERIO  
DE FOMENTO

CENTRO NACIONAL  
DE INFORMACIÓN  
GEOGRÁFICA