



Título: Contratación de un centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura tecnológica (NOC).

Fecha de Actualización:

[Diciembre 2022]

Dirección/Gerencia:

Tecnología de la Información

Página:

1 de 5

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

CONTRATACION DE UN CENTRO DE SERVICIOS DE MONITOREO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (NOC).

Julio Cesar Sánchez	Jonathan Abreu
Subdirector de Tecnología	Encargado de División del Dept. de Tecnología
Firma: 	Firma: 



Título: Contratación de un centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura tecnológica (NOC).

Fecha de Actualización:

[Diciembre 2022]

Dirección/Gerencia:

Tecnología de la Información

Página:

2 de 5

1. PLANTEAMIENTO DE LA NECESIDAD

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana requiere de la contratación un centro de servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica (NOC, por sus siglas en inglés). La expectativa del servicio se basa en la notificación de alertas los 365 días del año, 7 días de la semana, 24 horas al día, definidas por la institución.

OBJETIVOS

Contratar un Centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura Tecnológica (NOC) para que dicha infraestructura este monitoreada 100% por un personal dedicado, lo que nos permitirá mejorar nuestros niveles de servicio. Adicionalmente dicha contratación apoyará alcanzar un mayor nivel de madurez de acuerdo con lo definido en el PETI, relacionados con **Servicios, Funciones y Procesos** que nos compromete al "Monitoreo bajo KPIs / KRI".

DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

La solución debe consistir en lo siguiente:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
A	Servicio de Monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, con software de monitoreo de servicios especializado no invasivo con una duración de un (01) año.	Servicio	1

INFRAESTRUCTURA PARA MONITOREAR

Servidores y Almacenamiento

78	Servidores Windows	Virtuales
56	Servidores Linux	Virtuales
3	Servidores Windows	Físicos
10	Servidores Linux	Físicos
3	Almacenamiento SAN	Físicos

Equipos de Redes

MARCA	MODELO	CANTIDAD
CISCO	BE6M-M5-K9	2
CISCO	C9300-24UX	9
CISCO	ISR4331/K9	3
CISCO	ISR4351/K9	4



Título: Contratación de un centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura tecnológica (NOC).

Fecha de Actualización:

[Diciembre 2022]

Dirección/Gerencia:

Tecnología de la Información

Página:


3 de 5

CISCO	C1117-4PLTELA	1
CISCO	C897VA-M-K9	1
CISCO	WS-C3650-24PD-E	4
CISCO	WS-C3650-48PD-E	21
CISCO	WS-C3650-48PD-L	1
CISCO	WS-C3850-24S-E	2
CITRIX	1100	2
CITRIX	210	3

Enlaces de Comunicación				
Proveedor	SEDE	PROUSUARIO	ORN	IFIL
CLARO	200 MPLS	100 MPLS	100 MPLS	100 MPLS
ALTICE O C&W	200 MPLS	90 MPLS	90 MPLS	90 MPLS
CLARO	400 INTERNET	N/A	N/A	N/A
ALTICE C&W	400 INTERNET	N/A	N/A	N/A

REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- La solución debe ser suplida y manejada exclusivamente por el proveedor.
- El proveedor debe tener oficinas locales en la Ciudad de Santo Domingo, República Dominicana y contar con un Centro Autorizado de Servicios para las herramientas de monitoreo.
- Debe entregar documento con las especificaciones de los acuerdos de niveles de servicios (SLA) con los respectivos niveles de criticidad, escalamiento y de tiempos de respuesta para el servicio ofertado.
- El proveedor deberá entregar como valor agregado un informe de revisión del centro de datos de la entidad con un resumen de la salud técnica. Este servicio se hará al menos dentro de los primeros dos (02) meses luego de que la solución ha sido entregada en su totalidad. Entregar carta de compromiso.
- El proveedor deberá proporcionar al menos cuatro (4) horas de transferencia de conocimiento en el uso del producto al personal de la entidad.


	Título: Contratación de un centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura tecnológica (NOC).		Fecha de Actualización: [Diciembre 2022]	
	Dirección/Gerencia:	Tecnología de la Información		Página: 4 de 5

- El proveedor deberá presentar una certificación del fabricante de la plataforma donde lo reconozca y autorice para la distribución e implementación de la plataforma de monitoreo propuesta.
- El proveedor deberá presentar una certificación ISO 37001 vigente, con lo cual garantice la transparencia y ética con la que opera y gestiona su negocio.
- El proveedor deberá presentar una certificación PCI:DSS vigente, con la que garantice los controles de seguridad con la que administra y maneja los datos de sus clientes.
- El proveedor deberá presentar una certificación SOC, que demuestra y sustente los controles y procedimientos con los que opera su negocio la misma debe ser actualizada anualmente.
- Recomendar los umbrales de alerta a utilizar.
- Gestionar las alertas e incidencias de forma oportuna.
- Notificar por las vías definidas entre las partes, las alertas e incidencias.
- Entrega de reportes mensual y/o a demanda de las diferentes métricas.
- Entrega de reportes mensual y/o a demanda de los diferentes eventos del período.
- Acceso a Dashboard del estado de los servicios en tiempo real con histórico exportable a PDF, HTML, XML o CSV
- Crear y alimentar la base de conocimiento.
- Integración con la herramienta de mesa de servicio de la Superintendencia de Bancos.
- Garantizar la escalabilidad del monitoreo acorde al crecimiento de la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Bancos.

PERFIL PROFESIONAL

- El proveedor deberá contar con experiencia comprobada en la implementación del producto y del servicio ofertado en al menos tres (3) clientes, donde se instaló un sistema licenciado como el ofrecido. Entregar cartas de referencia.
- Para ejecutar las tareas de instalación, las garantías y el soporte, el proveedor deberá ser certificado en los sistemas de VMware, al poseer la entidad este hipervisor. Este proveedor debe contar con acreditaciones que respalden su capacidad de entrega de resultados, adicionalmente debe contar con certificaciones como canal de VMware, certificaciones en VMware Server Virtualization y VMware Business Continuity y las competencias asociadas. Presentar dos certificados de personal como VCP y VCP-NSX.
- El proveedor deberá tener al menos tres técnicos certificados en las herramientas de la solución propuesta.
- El proveedor debe ser capaz de atender todo el alcance de los requisitos de la solución.
- El proveedor debe remitir el plan y el cronograma de implementación de la solución.

JK


	Título: Contratación de un centro de Servicios de Monitoreo de Infraestructura tecnológica (NOC).	Fecha de Actualización: [Diciembre 2022]	
	Dirección/Gerencia:	Tecnología de la Información	Página: 5 de 5

- El oferente no debe de formar parte de los suplidores de servicios tecnológicos actuales de la Superintendencia de Bancos.

*** FIN DEL DOCUMENTO ***

ES
JA