

INF-0526/25

INFORME SOLICITUD DE ASISTENCIA
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
TSS

JUNIO 18, 2025.-

Informe

Luego de un cordial saludo, sirva la presente para exponer consideraciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), respecto al proceso de compra para la **contratación de servicios del monitoreo de red a travas de un NOC**, el cual se nos ha presentado como dirección ejecutiva del gabinete de innovación y desarrollo digital.

Observaciones:

- Se adjunta carta de solicitud
- Se adjunta justificación de compra
- Se adjunta pliego de condiciones

A groso modo se solicita:

- 1 Co-Gestión del Monitoreo de la Red a través de un NOC
 - De los Recursos Humanos:
 - Debe contar con personal fijo capacitado con las certificaciones pertinentes para cada una de las áreas de servicio, a saber, monitoreo, soporte y administración de soluciones. Este personal debe pertenecer a la plantilla de nómina del oferente y se deben presentar como evidencia las certificaciones siguientes:
 - Del personal de monitoreo
 - ITIL V4
 - COMPTIA A+
 - COMPTIA NETWORK +
 - COMPTIA ITF+
 - COMPTIA Server+
 - Del personal de soporte
 - ITIL V4
 - COMPTIA NETWORK +
 - COMPTIA SERVER +
 - CCNA

- NSE 4
- CCNP
- Del personal de administración de soluciones
- ITIL V4
- SECURITY +
- CCNA
- NSE 4
- NSE 5
- AWS Certified Cloud Practitioner Foundational
- CCNP
- HCIA Storage
- Con la finalidad de garantizar la continuidad y alta disponibilidad del servicio, se requiere personal técnico (con las capacidades técnicas citadas anteriormente), que puedan respaldar la operación de la red en un tiempo menor de 2 horas. Esto sin contar con daños físicos de los equipos de la TSS.
- De las capacidades técnicas y de infraestructura:
 - Debe contar con una infraestructura física robusta en cada uno de sus sites, al menos uno de ellos establecido en el territorio de la República Dominicana. En adición se requiere que permita garantizar una capacidad de respuesta y continuidad operativa. Es imprescindible contar con dos (2) sites como mínimo (principal y alterno) y el site principal debe contar como mínimo con las siguientes características:
 - Espacio físico con la capacidad de personal total mínimo requerido
 - El centro de operaciones debe tener capacidad mínima para permitir la operación de 25 profesionales simultáneamente.
 - Capacidad de visualización simultánea de alertas
 - Al menos 10 pantallas de visualización que permitan monitorear simultáneamente cada una de las localidades. Se recomienda que sea en modalidad Video Wall para la visualización centralizada.
- Contingencia energética:

- Se requiere al menos una contingencia energética por parte del oferente (planta eléctrica, Inversor, etc).
- De la infraestructura tecnológica:
 - Debe poseer una infraestructura tecnológica que permita garantizar la continuidad operativa a través de los controles que proporcionen integridad, confidencialidad, disponibilidad y redundancia de la información y por ende del servicio. Su infraestructura debe tener como mínimo lo siguiente:
 - Enlaces de conectividad (ISPs)
 - Al menos 2 proveedores de Internet configurados en un esquema de alta disponibilidad.
 - Controles de Ciberseguridad
 - El oferente debe garantizar los controles necesarios para prever, detectar y responder ante posibles ataques y/o pérdidas de información.
- Controles de acceso:
 - Los centros de operaciones, al igual que los centros de datos deben ser áreas totalmente restringidas a través de controles de acceso. Los registros de estas áreas deben estar almacenados de forma segura y disponibles para cualquier proceso de revisión.
- Cámaras de seguridad:
 - Los centros de operaciones, al igual que los centros de datos deben ser áreas totalmente videovigiladas por CCTV. Los registros de estas áreas deben estar almacenados de forma segura y disponibles para cualquier proceso de revisión.
- Equipos que permitan la conectividad hacia las localidades donde se prestara el servicio
- Dentro de la infraestructura debe garantizarse la capacidad de establecer enlaces (VPN o MPLS) hacia cada una de las localidades a las que se ofrecerá el servicio.
- Herramientas para monitoreo:
 - El oferente debe poseer herramientas con las sondas necesarias para ofrecer un monitoreo robusto y completo del desempeño

(performance), disponibilidad y salud de los componentes de la infraestructura de cada localidad.

- Herramientas para helpdesk
 - El oferente debe garantizar una trazabilidad de cada uno de los casos de monitoreo, soporte y administración a través de una herramienta automatizada que permita mantener la documentación histórica de cada caso.
- Herramientas para backup y administración
 - El oferente debe garantizar las herramientas necesarias para manejar un esquema de respaldo automatizado para las configuraciones de los componentes administrados.
 - Al mismo tiempo, se debe garantizar la gestión de cambios a través de un sistema que garantice la trazabilidad de dichos cambios. En ese orden, se debe garantizar un proceso de control de cambios documentados.
- Redundancia de infraestructura
 - En cada site del oferente se debe garantizar la alta disponibilidad del servicio a través de redundancia de los servidores/servicios/equipos de su infraestructura (la redundancia puede ser On Premise, Cloud o híbrida).
- Certificaciones:
 - Debe contar al menos con una de las siguientes certificaciones:
 - ISO 9001: 2015
 - ISO 27001:2022
- Experiencia:
 - Certificación que indique que tiene más de ocho (8) años de experiencia en servicios informáticos de la misma magnitud demostrado mediante contratos u órdenes de compra.

Conclusión:

Luego de revisar la documentación aportada, verificar la solicitud y sus soportes, evaluamos las especificaciones técnicas y consideramos que cumplen con

todos los aspectos necesarios requeridos y no solapan ningún proyecto que haya de ejecutarse desde la Agenda Digital 2030, esta aprobación tiene vigencia hasta el 18 de septiembre 2025.

Mario Adames

Encargado Departamento Asistencia Técnica Especializada
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación
(OGTIC)