

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
AUDITORÍA INTERNA ISO 20.000 Y APOYO
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SUS
PROCESOS DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO ABIERTO

PA-02/1613/2024

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Autor</i>	<i>Descripción</i>
1.0	30/01/2024	FNMT-RCM	Versión inicial



ÍNDICE

1. Objeto.	4
2. Descripción.	4
2.1. Hipótesis de trabajo / Antecedentes.	4
2.2. Productos, servicios y procesos.	5
2.3. Seguridad y calidad. Certificaciones.	6
2.4. Descripción detallada del servicio.	6
2.4.1. Formación.	6
2.4.2. Consultoría / apoyo en la gestión de procesos IT.	8
2.4.3. Auditoría.	10
2.5. Condiciones a cumplir por el adjudicatario.	11
3. Alcance del servicio.	12
4. Etapas, niveles, o hitos, en la ejecución de la contratación. ...	12
5. Cantidad de servicios objeto de la contratación.	12
6. Precio.	13
7. Condiciones y plazos de entrega. Transporte.	13
8. Montaje, instalación.	13
9. Documentación.	14

10. Garantías.....	14
11. Penalizaciones.....	14
12. Otras cuestiones.....	14
12.1. Condiciones de la oferta	14

1. OBJETO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es enumerar los requisitos que han de satisfacer las empresas y servicios ofertados para la contratación, por parte de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda (en adelante, FNMT-RCM), de servicios de auditoría interna conforme a la normativa ISO 20.000 así como consultoría y apoyo para sus procesos de gestión, lo cual incluye formación, talleres, modelado de servicios, procesos de operación y mantenimiento de la CMBD, etc. Todo ello será aplicable a los servicios de tecnologías de la información (en adelante, IT) prestados por la propia FNMT-RCM.

2. DESCRIPCIÓN.

2.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO / ANTECEDENTES.

La FNMT-RCM es una Entidad Pública Empresarial (EPE), de las previstas en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública. Sus estatutos se recogen en el [Real Decreto 51/2023, de 31 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, Entidad Pública Empresarial, Medio Propio.](#)

En el referido Real Decreto se habilita a la FNMT-RCM a prestar un gran número de actividades en el marco de la producción de documentos de seguridad y prestación de servicios de tecnologías de la información, todo ello con vocación de servicio público. Adicionalmente, en este texto se amplía la condición de medio propio, incluyendo no sólo a la Administración General del Estado sino también a las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales. De este modo se abre un amplio abanico de nuevas oportunidades y sinergias en los servicios prestados hasta el momento.

Durante los últimos ejercicios se ha potenciado la actividad de la Entidad en el ámbito de los servicios como una extensión natural de su actividad de fabricación de productos de seguridad y con una apuesta decidida por la evolución de la Entidad hacia servicios digitales.

Por otro lado, se ha desarrollado en los últimos ejercicios un Plan de Empresa que aborda desde un punto de vista funcional la evolución de la Entidad. Dicho Plan de Empresa finalizó

en diciembre de 2023 y ha permitido abordar un elevado número de actuaciones en diversos frentes: productividad, eficiencia, expansión territorial, comunicación, nuevas oportunidades, etc. Al término de su ciclo, se está trabajando en la actualidad en la elaboración de un nuevo plan que abarque el siguiente trienio. Este nuevo plan requerirá de servicios IT fiables, gestionados de forma profesional y con un elevado nivel de madurez en cada uno de los procesos que los hacen posibles.

Es en este contexto y con tal objetivo con el que se requieren servicios profesionales para:

- Modelar adecuadamente los servicios IT, incluyendo sus atributos de seguridad y aspectos para la continuidad del negocio, así como la CMDB subyacente.
- Definir los indicadores de gestión oportunos.
- Crear cuadros de mando que aporten valor e información a las capas gerenciales.
- Concienciar y formar al equipo humano que trabaja de alguna manera en la gestión de servicios IT.
- Auditar los sistemas de gestión conforme a la norma ISO 20.000 en la que está certificada con el alcance correspondiente.

Todas estas actividades se van a retroalimentar unas a otras, por lo que no procede la división en lotes ni delegación en terceros de ninguna parte del servicio.

2.2. PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCESOS.

Para una buena prestación del servicio se considera imprescindible un mínimo conocimiento de los productos fabricados por la entidad, así como los servicios prestados.

A este respecto se podrán celebrar tantas reuniones como el adjudicatario considere oportunas para la captación de información y elaboración de los entregables identificados en el pliego. A los efectos de estimación de esfuerzos para la elaboración de la eventual oferta de servicio, se ofrece la siguiente información (toda ella disponible en la página web de la propia FNMT-RCM):

- [Actividades](#): Productos y servicios
- [Datos clave](#)
- [Carta de servicios](#)
- [Catálogo de productos y servicios](#)
- [Servicios digitales](#)

2.3. SEGURIDAD Y CALIDAD. CERTIFICACIONES.

La FNMT-RCM considera la seguridad como un atributo esencial de todas sus actividades y con un enfoque integral y multidisciplinar. Por otro lado, la entidad muestra un compromiso con la calidad que rige la actividad diaria, comprendiendo y satisfaciendo las necesidades y fomentando la mejora continua.

En este sentido, es determinante para conocer el contexto de la entidad:

- [Certificaciones de sistemas de gestión homologados](#)
- [Planificación, RSC, resultados y calidad](#)

2.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO.

Podemos desglosar el servicio en tres pilares que se detallan a continuación:

2.4.1. FORMACIÓN.

La FNMT-RCM considera que para una adecuada gestión de servicios IT es absolutamente necesario una buena formación de todos los roles relevantes. Estas necesidades de formación podrían ser cambiantes en función de múltiples factores (rotación de personal, identificación de carencias en los procesos de mejora continua, necesidades de divulgación de conformidad con la norma, etc.).

Para recoger esta variabilidad de las necesidades en la prestación de servicio, lo requerido en el presente pliego se configura en forma de pases, "tickets" o "vouchers" con las siguientes características:

- Cada uno de los pases podrá ser empleado por cualquier persona de la organización (FNMT-RCM), no estando restringida a una unidad organizativa concreta.
- Salvo indicación expresa, 1 pase se corresponde con el derecho de asistencia de una persona a un determinado curso / workshop.
- Cada curso debe tener un mínimo de 8 horas de contenido y valor relevante.
- Las solicitudes de cursos / workshop provocarán la inscripción de las personas correspondientes en la formación que el adjudicatario organice de forma habitual y como parte de su cartera de servicios estándar.

- En el eventual caso de que se realice una solicitud de formación (un curso o workshop) para 6 personas o más, el adjudicatario deberá organizar su impartición de forma exclusiva para la FNMT-RCM, es decir, sin alumnos ajenos a esta entidad, en un plazo no superior a 60 días. En este caso, la FNMT podrá inscribir un rango de 6 a 9 personas, consumiéndose sólo 6 pases¹.
- Los cursos podrán realizarse en formato presencial o virtual, según las preferencias del adjudicatario.
- Se deberá emitir el correspondiente certificado de asistencia / aprovechamiento para todos los inscritos que hayan superado satisfactoriamente las evaluaciones que pudieran establecerse.
- La entidad adjudicataria debe prestar la colaboración necesaria en todas las actividades y procedimientos que le requiera la FNMT-RCM al objeto de recibir las ayudas y subvenciones (por ejemplo, Fundae) correspondientes al desarrollo de las actividades formativas.

Observando estos condicionantes, como parte de este servicio se solicitan:

- 8 pases para formaciones oficiales ITIL Foundation, incluyendo los derechos de examen para una eventual certificación.
- 4 pases para formaciones oficiales ITIL Practitioner / ITIL Specialist, incluyendo los derechos de examen para una eventual certificación.
- 90 pases para cursos / workshop relacionados con:
 - o [1] ISO 20.000 (Introducción a la normativa, Principios básicos de gestión de servicios, procesos de gestión, etc.).
 - o [2] Modelado de servicios.
 - o [3] Gestión y construcción de CMDB.
 - o [4] Métricas, indicadores y KPI.
 - o [5] Creación de cuadros de mando (diseño, visualización de indicadores, etc.).
 - o Dimensiones esenciales para la gestión de los servicios, considerándose:

¹ No aplicable a formaciones oficiales ITIL

- [6] ISO 22.301 (Introducción a la normativa, Principios básicos de resiliencia, Gestión de la continuidad, Definición de impacto en el negocio, etc.).
- [7] ISO 27.000 (Introducción a la normativa, Principios básicos de gestión de la seguridad, Procesos de gestión, Análisis de riesgos, etc.).

Como se puede observar, se ha indicado con una referencia [n] el ámbito de formación en el que se pueden requerir cursos / workshops. Así las cosas, se han enumerado un total de 7 ámbitos, lo cual será un parámetro clave para determinar la solvencia del licitador y la valoración de su oferta.

Finalmente, señalar que estos servicios se abonarán una vez que se haya impartido el curso correspondiente, no teniendo la FNMT-RCM obligación de solicitar todos los pases contratados. Así pues, existe la posibilidad de que no se soliciten o ejecuten todos los pases contratados, quedando sin efecto la parte correspondiente y no siendo posible su facturación.

2.4.2. CONSULTORÍA / APOYO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS IT.

Este pilar del servicio se considera fundamental para aplicar de manera correcta los conceptos teóricos identificados en la normativa ISO 20.000, así como los recibidos como parte de la acción formativa, a la casuística específica de la FNMT-RCM.

El servicio se concibe como una consultoría bajo demanda, con un cierto límite o dimensionamiento en cuanto a volúmenes de horas / esfuerzo por parte del adjudicatario, en la que se tratarán los temas que fueran de interés para la FNMT-RCM y en su aplicación para las herramientas propias empleadas en los procesos de gestión de servicios.

En este contexto y a modo orientativo, se señalan algunas cuestiones que a buen seguro serán objeto de estas sesiones de consultoría:

- Modelado de servicios: Realización de esquemas en los que se reflejen la dependencia de los servicios y su relación con otros servicios, sistemas o componentes.
- Determinación de indicadores y SLA: Sesiones para determinar los indicadores y niveles de servicio idóneos para cada servicio.

- Creación de cuadros de mando: Diseño e implementación de cuadros de mando para la gestión de servicios IT. Análisis de técnicas de representación de datos e información.
- Análisis de impacto: Sesiones de consultoría para establecer los parámetros básicos que se manejan en los análisis de impacto y con objeto de gestionar la continuidad de negocio.
- Implementación de CMDB: Revisión de la CMDB y orientación para una buena estructura e implementación.
- Implementación de procesos de gestión de servicios TI: Revisión de la implementación de los procesos en las herramientas (por ejemplo, gestión de incidencias, gestión de peticiones, cambios, problemas, etc.) y establecimiento de acciones de mejora.
- Etc.

Esta enumeración no debe entenderse como una lista cerrada sino como algo orientativo a los efectos de confeccionar la propuesta de servicios y determinación de perfiles profesionales necesarios.

Para la ejecución de este servicio se procederá de la siguiente forma:

- La FNMT-RCM comunicará al adjudicatario su intención de recibir una sesión de consultoría en alguno de los ámbitos o cuestiones definidos en el alcance.
- El adjudicatario responderá con una lista de materiales o preparaciones que la FNMT-RCM deberá disponer para realizar la sesión de una forma efectiva y propondrá la realización de n sesiones en los días / semanas venideras. Por causas imputables al adjudicatario, desde la petición inicial a la realización efectiva de la sesión no podrán transcurrir más de 20 días laborables (se excluyen festivos, sábados y domingos y días del mes de agosto).
- Se celebrarán las sesiones (virtuales o presenciales) con la duración que sea necesaria para la obtención de los resultados más idóneos.
- Según la duración de los trabajos realizados de forma efectiva por parte del contratista para la realización de esta consultoría, se facturarán las horas correspondientes.

Finalmente, señalar que estos servicios se abonarán una vez que se hayan realizado las sesiones correspondientes, no teniendo la FNMT-RCM obligación de ejecutar la totalidad del

presupuesto o servicio contratado, quedando sin efecto la parte correspondiente y no siendo posible su facturación.

2.4.3. AUDITORÍA.

La FNMT-RCM dispone de numerosas certificaciones en varios sistemas de gestión. Como parte de los requisitos a observar del sistema de gestión de servicios conforme a ISO 20.000 se deben realizar auditorías internas del referido sistema.

Este servicio tiene por objeto la realización de esta actividad de auditoría teniendo en cuenta que:

- El alcance está determinado por el certificado emitido por la entidad competente, aunque podría quedar ampliado en el caso de que exista la intención de incluir más servicios en dicho certificado. En cualquier caso, los procedimientos de gestión y herramientas serían las mismas que las empleadas para los servicios actualmente incluidos en la certificación.
- El equipo auditor debe estar adecuadamente formado en la norma ISO 20.000 y en la gestión de procesos TI. Asimismo, debe contar con al menos tres años de experiencia en la realización de este tipo de actividad.
- La FNMT-RCM realizará la solicitud de auditoría al adjudicatario, momento a partir del cual se planificará la realización de esta. Fruto de esta actividad, en un plazo no superior a 30 días naturales, el contratista entregará a la FNMT-RCM un plan de auditoría con las actividades, roles a entrevistar y documentación a revisar. La realización de la propia auditoría se deberá realizar en un plazo no superior a 30 días laborables contados a partir de la fecha de petición (se excluyen festivos, sábados y domingos y días del mes de agosto).
- Realizada la auditoría, el adjudicatario deberá entregar:
 - o El informe de auditoría correspondiente, que valora el cumplimiento de los requisitos de la norma.
 - o Un informe independiente de evaluación del nivel de conformidad de los procesos existentes utilizando la ISO 20.000 como guía que contenga:
 - Análisis de la implantación de las principales prácticas de ITIL 4, tanto a nivel de procesos como a nivel de herramientas.

- Cuantificación (se necesitan métricas) del nivel de madurez de los procesos ITSM existentes en la FNMT-RCM.
- Plan de acción para la mejora: cuáles son las actividades clave a implementar en cada proceso de gestión de servicios y resolver las carencias detectadas².
 - Como parte especial de esta evaluación del nivel de conformidad de los procesos, se anuncia que es de especial interés la realización de la revisión de la CMDB (muestreo) y los procesos de gestión de cambios, incidencias y problemas. El servicio comprenderá esta cuestión en cada una de las iteraciones que se realicen (3) bajo el marco del correspondiente contrato.

2.5. CONDICIONES A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá cumplir las siguientes condiciones:

- De forma previa al inicio de la prestación del servicio, se deberá firmar con la FNMT-RCM el correspondiente acuerdo de confidencialidad en cuyo alcance figure expresamente el alcance del objeto de la contratación. El modelo de acuerdo será el propuesto por la FNMT-RCM.
- Se deberán aceptar y respetar las políticas de calidad y seguridad de la información de la FNMT-RCM.
- De forma predeterminada y salvo autorización expresa, el servicio objeto de la contratación se prestará en las instalaciones de la FNMT-RCM.
- Para la realización de determinadas actividades, la FNMT-RCM se reserva el derecho de acompañar en todo momento a la persona que los realice, supervisando así su actividad y el tratamiento de la información a la que tendrá acceso.

² Esta información servirá de entrada para los servicios de consultoría y apoyo identificados en el presente pliego.

- Las comunicaciones entre la FNMT-RCM y la empresa licitante al objeto de la remisión de informes y suministro de información sensible se realizará cifrada con herramientas tipo PGP/S-MIME.
- Al término de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá eliminar toda información sensible de la FNMT-RCM utilizada u obtenida durante prestación del servicio.
- No publicidad de relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.

3. ALCANCE DEL SERVICIO.

La duración del servicio objeto de la licitación en los términos descritos anteriormente será de tres años contabilizados a partir de la fecha de firma del contrato correspondiente.

El servicio podrá ser empleado por cualquier área tecnológica o departamento de la FNMT-RCM.

El alcance de los servicios queda determinado en la descripción de los mismos realizada en apartados anteriores.

4. ETAPAS, NIVELES, O HITOS, EN LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Al ser un servicio prestado de forma continua, no aplica la definición de fases en la ejecución del contrato consiguiente. No obstante, se deberán observar las restricciones temporales enumeradas en la descripción de los servicios a contratar.

5. CANTIDAD DE SERVICIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

En el siguiente cuadro resumen se puede ver de forma esquemática la cantidad de bienes y servicios que a priori son objeto de la contratación:

Servicio ofertado		Cantidades y periodo de ejecución
Servicios de formación		
Cursos de formación en el ámbito de gestión de servicios IT (apartado 2.4.1 Formación.)		90 pases a repartir a lo largo de la duración del contrato (tres años)
Certificación oficial ITIL (formación más examen) (apartado 2.4.1 Formación.)		12 pases a repartir a lo largo de la duración del contrato (tres años)
Servicios de consultoría		
Servicios de consultoría y apoyo para la implementación de procesos de gestión de servicios IT		320 horas a repartir a lo largo de la duración del contrato (tres años)
Servicios de auditoría		
Auditoría interna ISO 20.000. Evaluación del nivel de conformidad de procesos		3 auditorías a repartir a lo largo de la duración del contrato (tres años)

6. PRECIO.

Según lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares.

7. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.

Se deberán observar los plazos determinados en la descripción de los servicios.

8. MONTAJE, INSTALACIÓN.

No aplica.

9. DOCUMENTACIÓN.

La documentación a entregar será conformada con motivo de las diferentes peticiones de servicios e iniciativas desarrolladas.

10. GARANTÍAS.

Las peticiones realizadas por la FNMT-RCM en el marco de la prestación de servicios deberán ser satisfechas antes de un plazo de 60 días naturales salvo que por causas del peticionario se extienda dicho periodo.

11. PENALIZACIONES.

Las descritas en el Pliego de Condiciones Particulares.

12. OTRAS CUESTIONES.

12.1. CONDICIONES DE LA OFERTA

La oferta deberá responder a la demanda de servicio y objeto de la contratación expresado en el presente pliego. Por este motivo, deberá desarrollar la propuesta de valor del licitador, así como las características de los servicios y productos propuestos e incluidos en el alcance de la contratación y, en su caso, en torno a las fases identificadas.

Para la correcta valoración de las ofertas, se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con las referencias (fecha de comienzo a partir del 1 enero de 2021) que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego en lo referente a experiencia empresarial:

Nombre Proyecto	Coste / Facturación (€)	Año de ejecución	Empresa / Organismo	Descripción general	Equipo de proyecto	Funciones
XXX1		202X	YYYY		Nombre y apellidos [1]	Actividades y responsabilidades
					Nombre y apellidos [2]	Actividades y responsabilidades
XXXn		...	...	...	...	...
					...	...
					...	...

Para las iniciativas identificadas de forma preliminar en el presente pliego, se deberá incluir un resumen de los entregables requeridos y aquellos que pudiera proponer el licitador como valor añadido. Deberá figurar un cuadro como el que sigue:

ID	Nombre entregable	Descripción de su contenido / Propósito	Requerido por
1	[nombre del entregable]	[Breve descripción de su contenido, objeto y alcance]	[Indicar en qué punto del PPT o del proyecto se requiere. En su defecto, indicar si es una propuesta de valor añadido del licitador]
2	...	...	...
N	...	...	..

Así mismo se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con datos referidos al equipo de trabajo propuesto que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego en lo referente al equipo de proyecto propuesto.

Es importante indicar qué personas se proponen como equipo de proyecto para cada uno de los servicios definidos en este pliego. La cualificación de las personas propuestas para la prestación del servicio se considera vinculante a la calidad de la oferta presentada, por lo que el adjudicatario no podrá incluir perfiles con menor cualificación o experiencia para la ejecución de los trabajos. Así las cosas, si por cualquier motivo fuera necesario un cambio en el equipo de trabajo, el adjudicatario deberá proponer perfiles profesionales similares, es decir, las personas que se incorporan al equipo deberán tener una cualificación y experiencia análoga a las de las personas que se retiran.

Datos personales, cualificación y experiencia					Referencias (Sólo incluir proyectos realizados a partir del 1/1/2023)		
Nombre y apellidos	Rol, actividades y responsabilidades	Cualificación (certificaciones/cursos):	Trabaja en:	Años experiencia en proyectos relacionados	Proyecto, empresa y descripción	Año	Funciones
Servicio de formación							
XXX YY ZZZ	[Describir cómo participará en el proyecto que se	CISA / CISM / ITIL / Curso 1, Curso 2, etc.	[Empresa donde trabaja actualmente y cotiza]	[¿Desde cuándo lleva participando en proyecto]	[Nombre proyecto] [Empresa para la que se realiza] [Descripción general proyecto]	[Año de ejecución del proyecto]	[Actividades y responsabilidades en el proyecto referenciado]

	propone en la oferta]			os relacionados con la oferta?]	[Nombre proyecto] [Empresa para la que se realiza] [Descripción general proyecto]	[Año de ejecución del proyecto]	[Actividades y responsabilidades en el proyecto referenciado]
XXXn		...	...	...	...		...
					...		...
					...		...
Servicio de Consultoría							
XXXn							
Servicio de Auditoría							
XXXn							

Nota importante: Para realizar algunas de las valoraciones sólo se tendrá en cuenta lo reflejado en los cuadros resumen arriba indicados. Por este motivo, para que las ofertas sean adecuadamente valoradas, se deberán completar los referidos cuadros adecuadamente y de conformidad con los criterios de valoración.