

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS DEL MIDDLEWARE DE ORACLE DEL ÁREA
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS DE MIDDLEWARE DE ORACLE DEL ÁREA
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID**

FECHA: 16 DE FEBRERO DE 2018



I N D I C E

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE	1
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	1
3.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	1
4.	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO	2
5.	ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA.....	2
5.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	2
5.2	NIVEL DE SERVICIO.	3
5.3	OFERTA ECONÓMICA	4
5.4	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	5



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado concurso. Asimismo los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El mantenimiento de los productos objeto de este Pliego, pertenecen a la familia de productos *Oracle Fusion Middleware* y son en concreto:

- Weblogic Server (WLS).
- Oracle Service Bus (OSB).
- Oracle Business Process Management (OBPM).

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias, así como, del soporte del producto y derecho de uso si procede.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el Soporte y Mantenimiento de las Licencias del Middleware de ORACLE, utilizadas en Metro, dentro de la infraestructura informática gestionada por el ASI (Área de Sistemas de Información), desde el 1 de noviembre de 2018 hasta el 31 de octubre de 2020, en el caso de que la formalización del contrato fuese posterior al 1 de noviembre del 2018, la duración del contrato sería de dos (2) años desde la formalización del mismo.

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Oracle Middleware y que se enumeran en este apartado, se deben obtener los siguientes servicios:

- Actualizaciones de programas, correcciones o fixes, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos (CPU's).
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Procedimientos de actualización.
- Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada, y actualizaciones de documentación.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7).
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.

- Servicio no técnico al cliente durante las horas hábiles normales.

3.1 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

Product Description	CSI	Cantidad	Tipo
BEA WebLogic Server Premium Edition 4 Core - CPU Perpetual	15963990	1	
BEA WebLogic Server Premium Edition 4 Core - CPU Perpetual	15963990	1	
BEA AquaLogic Service Bus - CPU Perpetual	15958246	2	
BEA AquaLogic Service Bus - CPU Perpetual	15958246	2	
BEA SmartConnect for SAP - Instance Perpetual	15958246	1	
BEA SmartConnect for SAP - Instance Perpetual	15958246	1	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15975104	2	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15975104	1	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15975104	1	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	2	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	6	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	3	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	2	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	3	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	15977125	4	
BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual	16125506	6	FULL USE
Business Process Management Suite - Processor Perpetual	16125501	3	FULL USE
WebLogic Suite – Processor Perpetual	16125501	3	FULL USE
Business Process Management Suite - Processor Perpetual	16125504	3	FULL USE
WebLogic Suite – Processor Perpetual	16125504	3	FULL USE
WebLogic Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	17733405	450	FULL USE

4. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

Se deberá tener en cuenta para poder redactar la oferta:

4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

METRO DE MADRID, dispone de sistemas informáticos de gestión que proporcionan servicio de forma ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. El servicio de mantenimiento de los productos Oracle descritos en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida todos los días del año, las 24 horas del día, con acceso permanente al soporte técnico de Oracle, cumpliendo tiempos de respuesta rápidos y proporcionando acceso a todas las actualizaciones necesarias de productos, según el nivel de servicio que se describe en el siguiente punto.

4.2 NIVEL DE SERVICIO.

Las peticiones de soporte para los programas mantenidos por Oracle se podrán solicitar a través del Sistema de Soporte Web de Oracle o por teléfono.

El nivel de gravedad de la solicitud de servicio la asignará Metro, para lo cual, se basará en las definiciones de severidad o gravedad especificadas más abajo:

Gravedad 1

El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido, o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. Existe una completa pérdida del servicio. La operativa es crítica para el negocio y la situación es de emergencia.

Una petición de servicio de Gravedad 1, se dará cuando se produzca cualquiera de las siguientes características:

- Corrupción de datos.
- Una función crítica no está disponible.
- El sistema se queda 'colgado' de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema está caído y se vuelve a caer repetidamente después de intentar reiniciarlo.

Gravedad 2

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio severa. Alguna prestación importante se encuentra no disponible sin que exista una solución alternativa aceptable, aunque las operaciones pueden continuar de forma restringida.

Gravedad 3

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

Gravedad 4

Metro de Madrid solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve

afectado. Vd. no experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Las incidencias no sólo pueden ser cambiadas de prioridad, sino que en caso de ser necesario, deberían poder escalarse para involucrar en su resolución a la Dirección de Soporte Oracle, invirtiendo si es el caso, más recursos.

Para la anterior categorización de incidencias, se desea los siguientes niveles de servicio:

PRIORIDADES	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
Gravedad 1	2 horas, si bien se deben realizar esfuerzos razonables para atender estas peticiones en 1 hora	1 día, si no se necesita desarrollar un nuevo parche; 9 días, cuando haga falta desarrollar parche
Gravedad 2	7 horas	30 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo
Gravedad 3	24 horas	40 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo
Gravedad 4	24 horas	40 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo

4.3 OFERTA TÉCNICA

Se deberá aportar la siguiente información de carácter eminentemente técnico en la oferta técnica:

- Alcance del servicio.
 - Licencias Objeto Del Servicio.
 - Ámbito del Servicio.
- Descripción detallada de la organización y de los medios técnicos de los servicios ofertados.
 - Descripción detallada del Servicio Ofertado.
 - Soporte telefónico.
 - Contactos designados.
 - Registro y actualización de contactos designados.
 - Niveles de gravedad.
 - Niveles de Servicio.

Se deberá reflejar con todo el detalle necesario el cumplimiento de todos y cada uno de los ítems solicitados en este Pliego. **La ausencia de alguno de los ítems, o su deficiente descripción supondrá la eliminación automática de la oferta.**

4.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La empresa contratista pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo dicho Contrato.

5. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Se tiene que presentar **una proposición económica para el periodo de duración del contrato en donde se encuentren presupuestadas todas y cada una de las licencias** descritas anteriormente de forma individualizada.

Los precios ofertados incluirán todos los servicios relacionados en el apartado 3, sobre objeto detallado del alcance de este Pliego.