

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
LOS SISTEMAS Y APLICACIONES DE MONITORIZACIÓN
DE HP GESTIONADOS POR EL ÁREA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID, S.A.**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE
LOS SISTEMAS Y APLICACIONES DE MONITORIZACIÓN
DE HP GESTIONADOS POR EL ÁREA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID, S.A.**



FECHA: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017



I N D I C E

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	4
3.	REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS	5
3.1	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO.....	5
3.1.1.....	Descripción Cuantitativa.....	5
3.2	REQUISITOS DEL SERVICIO	7
3.3	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	9



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en esta licitación (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 servicio como información privada de Metro de Madrid, S.A. En consecuencia, se deberá garantizar la confidencialidad de la misma, usándose únicamente a efectos de la redacción de una oferta para la citada licitación. Asimismo, los Oferentes se comprometen a no ceder, ni mostrar, ni transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.



1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las prescripciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del Soporte y Mantenimiento de los Sistemas y Aplicaciones de Monitorización de Hewlett Packard (en lo sucesivo, HP), gestionadas por el Área de Sistemas de Información (en lo sucesivo, ASI) de Metro de Madrid, S.A. (en lo sucesivo, METRO).

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Desde el ASI se implantan y mantienen una gran cantidad de servicios informáticos corporativos, desarrollados en tecnologías variadas, que operan las 24 horas al día los 365 días del año, y que, por lo tanto, requieren una constante monitorización para vigilar el correcto funcionamiento de los servicios y la plataforma tecnológica que los soporta, tal que se proporcione una respuesta rápida ante posibles incidencias que pudiesen surgir.

De esta forma, es necesario disponer del soporte y mantenimiento de los sistemas y aplicaciones de monitorización para asegurar su correcto funcionamiento y actualización permanente, así como la resolución de incidencias que puedan surgir en su funcionamiento. Igualmente, es necesario disponer de un soporte técnico especializado con conocimiento exhaustivo de la plataforma del cliente según las condiciones establecidas en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Particulares.



3. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

Los requerimientos específicos que a continuación se detallan recogen básicamente información relativa a las características y requisitos del servicio de soporte y mantenimiento, y servicios profesionales que son objeto del contrato.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

En METRO se dispone de la plataforma de monitorización de HP compuesta por diferentes sistemas, aplicaciones y módulos que realiza todas las funciones de vigilancia necesarias sobre los sistemas y la infraestructura tecnológica que los soporta.

Los elementos de monitorización objeto de la presente contratación se encuentran ubicados en el Centro de Tecnologías de la Información, sito en Campo de las Naciones, y en el Centro de Continuidad de Servicio, sito en Canillejas.

3.1.1 Descripción Cuantitativa

El desglose de las ofertas abarcará dos partidas que incluyan, por un lado, el soporte y mantenimiento del software (sistemas y aplicaciones) de monitorización de HP, y, por otro lado, los servicios profesionales bajo la modalidad de soporte Flex Care L2 de HP que incorpora un ingeniero dedicado al soporte de la plataforma de METRO.

En cuanto a la partida de soporte y mantenimiento del software, la relación de productos a considerar se ajusta al desglose asociado a los siguientes contratos:

SAID 1076 3231 2491		
Código	Descripción	Cantidad
TJ773AAE	PI to OBR Adv Core for Migr SW E-LTU	1
TJ774AAE	PItoOBRAAdv forMigr 250 OBRNodes SW E-LTU	1
TJ775AAE	PItoOBRAAdv forMigr 1K OB Nodes SW E-LTU	1

SAID 1076 3231 2108		
Código	Descripción	Cantidad
M3A06AAE	HP OB Suite PE 1 Node Migr SW E-LTU	120
M3A07AAE	HP OB SysColl 1 OSI AO Migr SW E-LTU	120
M3A12AAE	HP OpsBridg OpsMgrSvr Migr Comp SW E-LTU	1
M3A13AAE	HP OB OracleDB SPIMigrCm SW E-LTU	1
M3A26AAE	HP OB Ste PE 1 Node Migr Comp SW E-LTU	35
M3A27AAE	HP OB Sys Coll 1 OSI Migr Comp SW E-LTU	35
M3A28AAE	HP OpsB PE 1 Rst Node Migr Comp SW E-LTU	55
A7Z68AAE	HP NNMi Premium Ed 1000+/50 SW E-LTU	20
A7Y76AAE	HP SPI to OMi MgmtPk Mg-F OSI SW E-LTU	12
A7Y79AAE	HP SPI to OMi MgmtPk Mg-J OSI SW E-LTU	18

SAID 1076 3218 2893		
Código	Descripción	Cantidad
A8B73AAE	HP RUM Premium Edition SW E-LTU	1
TB123AAE	HP BAC EUM w/ BPM Targets SW E-LTU	5
TB123AAE	HP BAC EUM w/ BPM Targets SW E-LTU	25
TB153AAE	HP BAC SAM 51-500Pt SW E-LTU	200
T5613AAE	HP BAC-SAM w/ SiteScope 1-50 Pt SW E-LTU	30

SAID 1077 7508 4091		
Código	Descripción	Cantidad
A7Z66AAE	HP NNMi Premium Ed 50+/50 SW E-LTU	1
M3A06AAE	HP OB Suite PE 1 Node Migr SW E-LTU	47
M3A07AAE	HP OB SysColl 1 OSI AO Migr SW E-LTU	47
M3A12AAE	HP OpsBridg OpsMgrSvr Migr Comp SW E-LTU	1
M3A15AAE	HP Ops Bridge SAP SPI Migr SW E-LTU	1
M3A16AAE	HP OB Weblogic Svr SPI Migr SW E-LTU	1
A7Y76AAE	HP SPI to OMi MgmtPk Mg-F OSI SW E-LTU	4

Nota: Si durante la vigencia del contrato la denominación de las licencias cambiara, el adjudicatario proveerá aquellas nuevas licencias, independientemente de su denominación, de forma que aseguren la total funcionalidad de los servicios, tal como las existentes en el momento del cambio. Igualmente, el adjudicatario se compromete a notificar con la suficiente antelación, al menos tres (3) meses, de cualquier discontinuidad de los sistemas y aplicaciones objeto del contrato, y/o de cambios en el modelo de licenciamiento, tal que se requiera alguna modificación, y/o migración, de los productos.



En cuanto a los servicios profesionales, bajo la modalidad de soporte Flex Care L2 de HP, se incluirán los medios humanos descritos en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Particulares.

3.2 REQUISITOS DEL SERVICIO

Para los sistemas y aplicaciones incluidos en la partida de soporte y mantenimiento éste será en modalidad 9x5, es decir, cinco (5) días a la semana, en horario comercial local (de 8 a 17h) y días laborables locales, con el siguiente tiempo de respuesta en función de los niveles de criticidad:

- Nivel crítico “Sistema de producción paralizado” :
 - El producto de HP no se puede utilizar y en consecuencia se produce la paralización total del trabajo u otro impacto empresarial crítico.
 - No se dispone de otra alternativa.
 - Tiempo de respuesta máximo de 4 horas.
- Nivel grave “Fallo importante de función o de característica”:
 - Las operaciones se restringen gravemente.
 - Se dispone de otra alternativa.
 - Tiempo de respuesta máximo de 6 horas.
- Nivel medio “Fallo menor de función o de característica”:
 - El producto no funciona tal y como se ha diseñado, tiene un impacto menor en el uso y se implementa una alternativa aceptable.
 - Tiempo de respuesta máximo de 8 horas.
- Nivel bajo “Problema menor”:
 - Documentación, información general, solicitud de mejora.
 - Tiempo de respuesta máximo de 1 día laborable.

El nivel de gravedad será determinado por METRO, con la colaboración del Responsable del Servicio designado, en función de los criterios especificados en la descripción de los niveles de criticidad, y lo más importante, en función del conocimiento del impacto que supone para los procesos de negocio de la empresa.

En función de lo anterior, el adjudicatario deberá designar un Responsable del Servicio cuya misión será elaborar el plan de servicio (base para la ejecución del contrato), supervisar la actividad del equipo técnico asignado al soporte en cada momento, controlar la buena ejecución de la prestación del servicio, y controlar que

el contenido de la prestación coincide con lo pactado. Así mismo, será responsable del control de calidad del servicio, de la identificación y propuesta de mejoras o cambios que puedan requerir las nuevas situaciones, y de gestionar y asegurar la comunicación entre los integrantes del equipo de soporte y la calidad del desempeño del equipo técnico y del servicio en general.

El mantenimiento lleva incluido suministro y mantenimiento de versiones de software. En el momento en que el fabricante publique una nueva actualización del software sujeto a mantenimiento, se tendrá que contar con acceso a descarga de la misma, a través de Internet, considerándose un plazo máximo de un (1) mes para obtener la actualización desde la solicitud.

En cuanto a los servicios profesionales, bajo la modalidad de soporte Flex Care L2 de HP, estos responderán en todo momento a las características definidas por el fabricante, entre las que destacan:

- Ingeniero dedicado (*NASE-Named Account Support Engineer*) bajo la modalidad Flex Care L2 de soporte SW con conocimiento específico del entorno del cliente. Igualmente, gestiona el *operational profile* (perfil operativo) del entorno del cliente. Se ajustará a los requisitos de adscripción de medios humanos incluidos en el Pliego de Condiciones Particulares.
- Máxima prioridad (L2) para las llamadas de soporte al Centro de Respuesta HPE. Las incidencias se asignan a una misma persona, con idioma local, a lo largo de vida del contrato.
- Conexión directa con el ingeniero asignado de HPE Software.
- Procedimientos formales de escalada para resolver problemas de HPE software muy complejos o problemas que tengan una repercusión vital para el cliente. El ingeniero asignado asume un control directo e integral sobre las incidencias escaladas para utilizar la gestión y los recursos más apropiados de HPE con el objetivo de resolver sus problemas de soporte en el período de tiempo más corto posible.
- Diseño y gestión del perfil operativo (*operational profile management*) del entorno HPE Software. Esta información se empleará durante la resolución de problemas y los diversos servicios preventivos. El perfil está formado por datos del cliente, información del producto, datos técnicos e información comercial, acordado entre el cliente y el ingeniero asignado. El perfil operativo será compartido con el cliente en caso de que así sea requerido.
- Notificación sobre el lanzamiento de cualquier parche de software cubierto por el contrato que deberían implantarse inmediatamente. Los parches esenciales suelen estar relacionados con aspectos de seguridad del sistema, pérdida de datos y riesgo elevado de interrupción de servicio. Además, para simplificar sus tareas de mantenimiento, el ingeniero asignado identificará y revisará con el cliente los parches esenciales y no esenciales que puedan ser útiles para los sistemas.

- Contacto inmediato si surge algún problema relacionado con el software cubierto por el contrato. HPE define un "problema de clase de software" como cualquier problema que pueda afectar al cliente. Así, el ingeniero asignado desarrollará el plan de acción para suprimir el riesgo asociado con el problema en cuestión.
- Coordinación con productos de terceros. Si el ingeniero de soporte determina que el problema está relacionado a un producto de software de un tercero, puede ayudar con la coordinación y monitorización de la incidencia del problema siempre y cuando exista un contrato de soporte vigente con el tercero.

3.3 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

- Descripción detallada del mantenimiento y soporte ofertado incluyendo lo referente a canales de acceso, prioridades, recepción y gestión de incidencias, asistencia para la resolución de problemas, soporte y actualización de software, etc., tal que se contemplen todos los aspectos reseñados en el presente pliego.
- Descripción de la organización y de los medios humanos adicionales a los exigidos en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Particulares y técnicos que prevé dedicar específicamente, es decir, del plan de servicio completo a ofrecer, y el equipo de trabajo que se asignará según los perfiles indicados.