



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE BASES DE DATOS ORACLE DEL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

17 de Diciembre de 2019

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	0
2.	ALCANCE	0
3.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	0
3.1	DURACIÓN DEL SERVICIO.	0
3.2	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	0
3.3	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO	1
3.4	ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA	2
3.4.1	Horario de actuación.	2
3.4.2	Nivel de Servicio	2
3.4.3	Medios materiales y humanos	4
3.4.4	Oferta técnica	4
4.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	5
4.1	CONFIDENCIALIDAD.	5
4.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	5
5.	OFERTA ECONÓMICA.....	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 objetivo del presente documento es establecer, las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberán ajustarse las empresas que resulten adjudicatarias de los derechos de uso, soporte y mantenimiento del Software de Gestión de Bases de Datos Oracle del Área de Sistema de Información de Metro de Madrid.

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el Soporte y Mantenimiento de los elementos software de Bases de Datos Oracle de diferentes entornos gestionados por el Área de Sistemas de Información.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 DURACIÓN DEL SERVICIO.

La duración del servicio será de 24 meses, no comenzando antes del 1 de abril de 2021.

3.2 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos ORACLE 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 (CPUs).
- 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.
- Acceso a los servicios Platinum para buscar notas técnicas, artículos, y documentos.
- Servicio no técnico al cliente de 9,00 a 18,00h.

3.3 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

A continuación, aparece la relación de licencias para las que se va a contratar mantenimiento. Se divide en 2 grupos:

- Licencias con conversión de métrica de Named User Perpetual a CPU Perpetual.
- Licencias que mantienen su métrica.

A continuación, se detallan las licencias para las cuales es necesario contratar el mantenimiento para un periodo de 24 meses.

Licencias que mantienen su métrica:

PRODUCTOS	CSI	CANTIDAD	DURACIÓN
Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	14824385	24	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	15597169	3	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	15597169	25	24 meses
Provisioning and Patch Automation Pack - Named User Plus Perpetual	15682057	150	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	15704996	2	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	15704996	9	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Named User Plus Perpetual	15704996	21	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	15704996	9	24 meses
Oracle Tuning Pack - Named User Plus Perpetual	15704996	21	24 meses
Provisioning and Patch Automation Pack - Named User Plus Perpetual	16119466	150	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	17654107	6	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	17654107	6	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	17654107	6	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	17654121	9	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	17654121	9	24 meses
Oracle Advanced Compression - Processor Perpetual	17654121	6	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	17654121	9	24 meses
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	17654121	9	24 meses
Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	17654121	9	24 meses
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	18283058	2	24 meses
Oracle Secure Global Desktop for Microsoft Windows, AS/400, Solaris, Unix and Mainframe - Named User Plus Perpetual	18283058	40	24 meses
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	21471170	1	24 meses

Licencias con conversión de métrica de Named User Perpetual a CPU Perpetual:

PRODUCTOS	CSI	CANTIDAD	DURACIÓN
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	14824385	9	24 meses
Oracle Database Standard Edition 2 - Named User Perpetual	14824385	32	24 meses
Oracle Database Standard Edition 2 – Processor Perpetual	14824385	1	24 meses
Oracle Database Standard Edition 2 – Processor Perpetual	14824385	4	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	15682057	3	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	15682057	3	24 meses
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	15682057	3	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	15682057	3	24 meses
Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	15704996	9	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	15704996	9	24 meses
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16119466	3	24 meses
Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	16119466	3	24 meses
Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	16119466	3	24 meses
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	17654107	6	24 meses
Oracle Partitioning - Processor Perpetual	18283058	1	24 meses

3.4 ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

Se deberá tener en cuenta para poder redactar la oferta:

3.4.1 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 punto 3.1.4.2 *Nivel de Servicio* de este Pliego.

3.4.2 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.

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.
- Las operaciones habituales se han visto gravemente interrumpidas.
- El producto Oracle daña el entorno informático de Metro o compromete la integridad general del sistema o la integridad de los datos en el momento de instalación del producto, o durante su funcionamiento, es decir, hace que se caiga el sistema, provoca la pérdida o el daño de datos, o la pérdida de la seguridad del sistema y afecta de manera significativa el entorno productivo.

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

Una de las siguientes circunstancias:

- Metro de Madrid solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software.
- Un problema que no afecta negativamente al entorno informático.

- Una condición secundaria o un error de documentación, que no afecta de manera significativa al entorno informático.
- Una sugerencia relacionada con nuevas funciones o con una mejora del software con licencia.

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	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

3.4.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

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

3.4.4 OFERTA TÉCNICA

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

- Licencias Objeto Del Servicio (apartado 3.3).
- Objeto detallado del alcance (apartado 3.2).
- Horario de actuación (apartado 3.4.1).
- Nivel de Servicio (apartado 3.4.2).
- La ausencia de alguno de los ítems, o que la descripción de la documentación aportada no cumpla con los requisitos exigidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

4.1 CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como, aquella información a la que el contratista pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

4.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

5. OFERTA ECONÓMICA

Se tiene que presentar **una oferta económica en donde se encuentren presupuestadas todas y cada uno de los elementos** descritos anteriormente de forma individualizada, utilizando para ello el fichero Excel que se facilita junto al resto de la documentación y conforme al Anexo I de Oferta económica del Pliego de Condiciones Particulares.

Madrid, 17 de Diciembre de 2019.