

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SYMANTEC NETBACKUP INSTALADAS EN COMMIT



INDICE

1. OBJETO	2
2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	2
4. ALCANCE TÉCNICO	3
5. REPUESTOS Y MATERIALES	4
6. PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	4
7. REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	4
8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR.....	5
9. INDICADORES DE SERVICIO/SUMINISTRO - PENALIDADES	5

Control del documento:

Autor:	Javier Cabezón Sánchez Gustavo A. Martín Castro	
Revisado por:	Francisco Javier Martín Iglesia	
Aprobado por:	Adolfo García Pardo	
Versión	Fecha	Código
1.0	17.07.2018	PL-MI-SIST-18-00-0006

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como **objeto** establecer los alcances de los trabajos a realizar como base para la licitación del Mantenimiento de las Licencias Symantec Netbackup instaladas COMMIT, con los siguientes objetivos principales:

- Mantenimiento y soporte técnico del software de backup y restauración que da cobertura a los sistemas que forman la plataforma tecnológica del centro COMMIT

2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Entre tales disposiciones, y a título de relación no exhaustiva, se destaca la necesidad de dar cumplimiento a todas las normas jurídicas vigentes relativas a las siguientes actividades:

- Prevención de Riesgos Laborales.
- Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.
- Protección Contra Incendios.
- Protección de la Salud y Seguridad de los Trabajadores frente al Riesgo Eléctrico.
- Medio ambiente y protección medioambiental.
- Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.

Especialmente, el contratista estará obligado a cumplir los procedimientos que Metro de Madrid, S.A. tiene establecidos, o pueda establecer en el futuro, para los trabajos que se realicen en sus instalaciones, de los que será cumplidamente informado antes del inicio de los mismos, con objeto de que pueda trasladar dicha información a sus trabajadores, quienes deberán cumplirla debidamente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Como regla general se emplearán las definiciones de la Norma UNE-EN 13306 “Terminología de Mantenimiento” y de la Norma EN 13269 “Guía para la preparación de contratos de mantenimiento”.

A efectos del presente documento se entenderá por:

“COMMIT”: Centro de Operaciones de Monitorización y Mantenimiento de Instalaciones y Telecomunicaciones.

“Ofertante”: Empresa que presenta una Oferta para la prestación del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Contratista” Empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Metro”: Metro de Madrid, S.A.

“Responsable del Mantenimiento”. El responsable del oferente para el seguimiento, dirección y control del correcto cumplimiento del servicio a efectos de su gestión y de velar por la consecución de los indicadores de medida que evalúan la correcta prestación de servicios de mantenimiento.

“Elemento”: parte, componente, dispositivo subsistema, unidad funcional, equipo o sistema que puede describirse y considerarse de forma individual.

“Fabricante”: persona natural o legal que se responsabiliza del diseño, fabricación y puesta en el mercado de los productos objeto de este Pliego.

4. ALCANCE TÉCNICO

El alcance del servicio solicitado es el soporte de mantenimiento de los productos software del fabricante SYMANTEC utilizados en el centro COMMIT para el período estimado 2019 - 2020, y que se definen en este documento.

La relación de licencias que han de renovar su mantenimiento se detallan a continuación. Así mismo se indica la denominación del producto, la cantidad de licencias y la vigencia del soporte actual:

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	VIGENCIA SOPORTE ACTUAL
NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 7.0 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 1	4	31-Dic-2018
NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 7.0 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 2	15	31-Dic-2018
NETBACKUP ENTERPRISE CLIENT 7.0 WIN/LNX/SOLX64 1 SERVER TIER 3	1	31-Dic-2018
NETBACKUP OPTION LIBRARY BASED TAPE DRIVE 7.0 XPLAT 1 DRIVE	2	31-Dic-2018
NETBACKUP CLIENT APPLICATION AND DATABASE PACK 7.0 UNX 1 SERVER TIER 1	7	31-Dic-2018
NETBACKUP STANDARD CLIENT 7.0 XPLAT 1 SERVER	27	31-Dic-2018
NETBACKUP ENTERPRISE SERVER 7.0 UNX 1 SERVER TIER 1	1	31-Dic-2018

Los niveles de Tier definidos por el fabricante son:

UNIX		Linux / Windows / Solaris	
Basado en socket de procesador utilizado		Basado en socket de procesador utilizado	
TIER 1	1 ó 2 socket de procesador	TIER 1	1 socket de procesador
TIER 2	3 ó 4 socket de procesador	TIER 2	2 ó 3 socket de procesador
TIER 3	5 ó 12 socket de procesador	TIER 3	4 ó 7 socket de procesador
TIER 4	13 ó + socket de procesador	TIER 4	8 ó + socket de procesador

El tipo de soporte de mantenimiento solicitado incluirá los siguientes servicios:

- Mantenimiento de las licencias SYMANTEC NETBACKUP usadas por las aplicaciones de explotación de según la tabla anterior.
- Soporte técnico de fabricante denominado ESSENTIAL SUPPORT, en modo 24x7x365, que como servicios destacados ofrece actualizaciones de versiones, correcciones (bugs), parches de seguridad, parches críticos, ayuda en la migración de versiones, acceso a la base de y asistencia en las peticiones de servicio en 24x7.

5. REPUESTOS Y MATERIALES

No Aplica.

6. PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El servicio de soporte de mantenimiento solicitado se desarrollará durante un periodo de 2 años que no comenzará antes del 01 de Enero de 2019.

7. REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

7.1. Requisitos de seguridad y salud.

El Contratista, como responsable de las condiciones de trabajo de su personal, estará directamente obligado a cumplir cuantas disposiciones, presentes o futuras, estuvieren vigentes en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y de medio ambiente, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de la personas, así como prevenir cualquier tipo de accidentes que pudieran producirse con ocasión del cumplimiento del Servicio, sean cuales fueren las causas de los mismos. Esto se entenderá, referido, en su caso también, a todo el personal subcontratado a través de otras empresas, así como a los trabajadores autónomos y procedentes de ETTs que se contraten para determinados servicios asociados al mantenimiento objeto de este Pliego.

El Contratista dispondrá de los técnicos titulados cualificados en prevención que al respecto fueran precisos, arbitrando a pie de obra todas las medidas obligatorias al respecto.

El Contratista queda obligado a observar y hacer cumplir a todo su personal las normas de seguridad y salud en el trabajo que establezca la legislación, normativas vigentes así como los procedimientos que en materia de prevención laboral establezca Metro para sus propios trabajadores, conforme a la correspondiente documentación, preexistente o sobrevenida, que, a tal efecto, reciba de Metro. En caso de observar alguna discrepancia o incompatibilidad entre las normas y procedimientos de prevención de riesgos de aplicación y elaboración propia, respecto a los indicados por Metro como referencia en actividades de idéntica naturaleza, habrá de ser puesto de manifiesto para su análisis, discusión y resolución necesaria.

Especialmente:

- A) En materia de prevención laboral establecerá las medidas pertinentes relacionadas con la seguridad de las personas (usuarios y trabajadores).
- B) Muy especialmente, todos los trabajos que se realicen en locales, armarios de maniobra y otros cofres con componentes con riesgo eléctrico, se efectuarán dejando sin tensión los elementos próximos que pudieran ser objeto de riesgo y cuyo contacto fortuito pudiera dar lugar a accidentes.
- C) Para los períodos en los cuales las instalaciones quedan sin vigilancia o presencia del personal de mantenimiento, o cuando los componentes de seccionamiento eléctrico y mando de la instalación queden fuera del alcance de la vista del personal de

mantenimiento, será preceptivo adoptar todas las medidas necesarias de señalización y cancela contra puestas en movimiento accidentales o maniobras no deseadas.

- D) Se utilizarán equipos de protección personal (EPI's) adecuados y herramientas especiales.
- E) Se llevarán a cabo las diferentes reuniones que con carácter obligatorio y como coordinación de actividades empresariales marca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

7.2. Condiciones generales exigidas para el cumplimiento en materia de Medio Ambiente

No Aplica

7.3. Condiciones exigidas en materia de Gestión de Residuos

No Aplica

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR

La documentación generada a lo largo del periodo de mantenimiento deberá ser entregada en formato digital (PDF, WORD, EXCEL), además, se deberá utilizar el sistema de gestión Documental de los sistemas de Explotación de Metro de Madrid, para que el contratista mantenga el versionado de la documentación.

La propiedad final será de Metro de Madrid, que podrá utilizarla en la forma que estime conveniente.

Una vez formalizado el contrato, el Contratista hará entrega a Metro de Madrid de un informe de cumplimiento de todas las licencias involucradas. Dicho informe será elaborado por el fabricante titular (SYMANTEC) de los productos objeto del licenciamiento. En dicho informe se detallarán las licencias, el tipo de soporte contratado, la fecha de inicio y fin de validez, además del código identificador del soporte.

9. INDICADORES DE SERVICIO/SUMINISTRO - PENALIDADES

9.1. Indicadores de servicio / suministro

No Aplica.

9.2. Valores de indicadores exigidos: Penalidades

Definidas en el Pliego de Condiciones Particulares.