

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



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

**FECHA: 28 DE ABRIL DE 2017**



## **INDICE**

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
3.1	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....	1
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA.....</b>	<b>2</b>
4.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	2
4.2	NIVEL DE SERVICIO.....	2
4.3	OFERTA TÉCNICA.....	4
<b>5.</b>	<b>PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>5</b>



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 proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de esta información y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para la citada licitación. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

## 1. OBJETIVO

El conjunto de productos Veritas se viene utilizando en Metro de Madrid desde el año 1996, aportando funcionalidades no existentes hasta entonces y utilizadas para diversos aspectos de la gestión de la Empresa para conseguir una mayor eficiencia y efectividad de los procesos internos e integración de todo el flujo de información.

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

## 2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias del entorno de productos software Veritas.

## 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

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

- Soporte Técnico: Suministro de nuevas versiones del Software VERITAS licenciado, Bug Fixes y Patches, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Soporte telefónico 24x7x365: Acceso al soporte telefónico de VERITAS, 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
- Web KnowledgeBase: Acceso on-line al motor de búsqueda de VERITAS, para buscar notas técnicas, artículos y documentos.
- Grupo de Noticias de Soporte Técnico: Este servicio electrónico está disponible en [support.symantec.com](http://support.symantec.com).
- Sistema "Follow-the-Sun" de Resolución Problemas. 24x7.
- Tiempo de respuesta de 30 minutos para incidencias de gravedad1.
- Inclusión en el servicio de alertas de seguridad de Veritas.

### 3.1 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

Esta es la relación de licencias objeto de esta licitación:

Uds	SKU de Soporte (Banda)	Support Level	Descripción de los Soportes a Contratar	N.º de referencia actual
89	12487-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE WIN 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49841999
1	15157-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER C ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216316
1	15157-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER C ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216348
2	11448-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER H ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49213161
2	14182-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER H ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49217030
2	15196-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER J ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216678
1	14182-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER H ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216742
2	14694-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER E ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216277
2	11388-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 SERVER HARDWARE TIER N ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49990441
2	14172-M3-23	ESSENTIAL	ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE STORAGE UX 1 SERVER HARDWARE TIER B ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	49216984

#### 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 las 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. El servicio de mantenimiento de los productos Veritas 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 Veritas, 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 4.2 de este Pliego.

##### 4.2 NIVEL DE SERVICIO.

Según la naturaleza de las incidencias se han establecido cuatro grados:

Gravedad 1:

Cuando se produzca uno o más de los siguientes problemas:

- Servidor de producción u otros sistemas fundamentales no funcionan.
- Una parte importante de los datos corren riesgo importante de pérdida o daño.
- Pérdida de servicio significativa.
- Las operaciones habituales se han visto gravemente interrumpidas.
- El producto Veritas 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:

Cuando se produzca la avería de una funcionalidad principal. El sistema informático puede continuar operativo de manera limitada, aunque a largo plazo pueda verse afectado negativamente.

Gravedad 3:

Cuando se produzca un efecto adverso limitado en el entorno informático. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

Gravedad 4:

Cuando se produzca una de las siguientes circunstancias:

- 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.
- El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Para la anterior categorización de incidencias se establecen los siguientes niveles de servicio que **son de imprescindible cumplimiento** y que en caso de incumplimiento conlleva las penalizaciones establecidas en el Pliego de Condiciones Particulares:

Nivel de Servicio	Compromiso de Soporte
“Reconocer” el contacto del cliente	Antes del transcurso de 15 minutos
<b>Gravedad 1</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Antes del transcurso de 30 minutos
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Transferencia de llamada en el acto o devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para el “servicio de restauración”	Antes del transcurso de 8 horas
Objetivo de tiempo para la “solución”	Antes del transcurso de 8 días
<b>Gravedad 2</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Antes del transcurso de 2 horas
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Transferencia de llamada en el acto o devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Antes del transcurso de 10 días
<b>Gravedad 3</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	A la misma hora del próximo día laborable
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Antes del transcurso de los 20 días posteriores o en la próxima actualización de software
<b>Gravedad 4</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Antes del transcurso de su próximo día laborable
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Considerado para la próxima actualización de software

### 4.3 OFERTA TÉCNICA.

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

- 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, sea cual sea su naturaleza hardware, software, servicios o certificaciones. **La ausencia de alguno de los ítems, o su deficiente descripción supondrá la eliminación automática de la oferta.**

## 5. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

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

Madrid, 28 de Abril de 2017