



Metro de Madrid, S.A.

ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Servicio de Mantenimiento de Electrificación,

Señales y Comunicaciones

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE LA PLATAFORMA SPECTRUM

CÓDIGO: PL-MI-COM-17-00-004

ELABORADO: Jose Miguel Marín Martínez

REVISADO: Fátima Romaní Rodríguez

APROBADO: Pedro Luengo García

FECHA: 12/01/2017

FECHA: 30/01/2017

FECHA: 31/01/2017



Metro de Madrid, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Mantenimiento de licencias de la Plataforma
SEPECTRUM

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

ÍNDICE

1	ANTECEDENTES.....	3
2	OBJETO	4
3	ALCANCE.....	5
4	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN.....	7
4.1	CONDICIONES DE LICITACIÓN	7
4.2	LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	7
4.3	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	7



Metro de Madrid, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Mantenimiento de licencias de la Plataforma
SEPECTRUM

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

1 ANTECEDENTES

La red de comunicaciones de METRO DE MADRID es el pilar donde se apoyan la mayor parte de los servicios de explotación y servicios de informática de gestión de la Compañía.

Dicha red, constituida por más de 7.000 equipos, permite interconectar el equipamiento presente en las distintas estaciones, puestos de mando, recintos y oficinas de METRO DE MADRID, tanto de forma local como con cada uno de los diferentes puntos y centros neurálgicos de la Compañía que así lo requieran, al objeto de poder ofrecer los servicios de explotación y de informática de gestión necesarios para el servicio que presta METRO DE MADRID.

Para realizar una correcta gestión y administración de toda la red de comunicaciones, se hace necesario una plataforma de gestión que garantice la continuidad del servicio, es decir, equipamiento y aplicativos de supervisión y monitorización que permite identificar, de forma global, las incidencias que se producen en los diferentes equipamientos y el impacto correspondiente en los servicios.



Metro de Madrid, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Mantenimiento de licencias de la Plataforma
SEPECTRUM

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

2 OBJETO

El **objeto** del siguiente pliego es la renovación del mantenimiento de las licencias CA SPECTRUM necesarias para la monitorización de la Red Integrada Multiservicio de METRO DE MADRID.



Metro de Madrid, S.A.

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

3 ALCANCE

El **alcance** del concurso es la renovación del mantenimiento de las siguientes licencias del software CA SPECTRUM del fabricante CA Technologies:

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SPDVCP990	CA SPECTRUM Infrastructure Manager Device Based Suite – Modo DEVICE	6.229

Durante la ejecución del contrato se contempla, por recomendación del fabricante, la evolución del software de la plataforma a la versión 10.x de la aplicación.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de tres meses, el ADJUDICATARIO hará entrega a METRO DE MADRID de un informe de cumplimiento de todas las licencias involucradas en el alcance. Dicho informe será elaborado por el fabricante titular de los productos objeto de licenciamiento, en nuestro caso CA Technologies, y se actualizará, si es necesario, tras la evolución a la versión 10.x de la aplicación.

El nivel de soporte a ofertar es el siguiente:

CA Support is the Foundation of Your Maintenance Program

CA Support is CA Technologies standard support and maintenance program that offers multiple access methods and support services to meet operational and business needs.

CA Support Includes:

- Online support for self-service and case management
- Twenty-four hours a day, seven days a week telephone support for Severity 1 cases via a **single telephone number (by country)**
- Product release, version and certification updates
- Product fixes and alerts for high-impact problems and fixes
- Troubleshooting
- Multi-platform and product integration support
- Implementation and upgrade project support
- Access to knowledge documents, product compatibility information and documentation
- Access to CA Technologies programs such as:
 - Go Live with CA Technologies
 - CA Communities
 - CA Beta Programs
 - CA Green Books
 - CA Tech Insider eNewsletters



CA Support

Technical and self-service support

- 24x7 access to online support
- 24x7 phone support for Severity 1 cases
- Direct phone support during regular business hours
- Product release and version updates
- Product fixes and alerts

Response level objectives

- 1 hour for Severity 1 cases (24x7)
- 2 business hours for Severity 2 cases
- 4 business hours for Severity 3 cases
- 1 business day for Severity 4 cases



Metro de Madrid, S.A.

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

Que básicamente consiste en:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

- Resolución de incidencias de las aplicaciones que forman parte de la plataforma SPECTRUM.
- Resolución de las deficiencias o *bugs* detectadas en la aplicación.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

- Actualización del software de las aplicaciones que se considere necesario para la total disponibilidad de la plataforma.
- Asesoramiento y trabajos *on-site* para la configuración de nuevos servicios o cambios de funcionalidades en la plataforma. Los trabajos irán con cargo a la partida económica P2 – HORAS ON-SITE.
- Configuración y/o modificación del software de la aplicación para integración de nuevo hardware en sustitución de uno existente obsoleto técnica o comercialmente.

ASISTENCIA, CONSULTORÍA, DOCUMENTACIÓN:

- Apertura y seguimiento de aquellas incidencias que necesiten abrir una consulta al fabricante.
- Elaboración de informes técnicos que den respuesta a consultas de posibles problemas que pudieran surgir o en relación a nuevos servicios o configuraciones que se tuvieran que implementar.
- Elaboración de estudios y/o documentación técnica o procedimientos que pudieran solicitarse sobre la herramienta.

Se entenderá por incidencia todos los hechos que acontezcan en el funcionamiento y explotación de la plataforma. La planificación de su resolución y seguimiento se llevarán a cabo por los responsables que se establezcan, tanto por parte del ADJUDICATARIO como de METRO DE MADRID.



Metro de Madrid, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Mantenimiento de licencias de la Plataforma
SEPECTRUM

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

4 CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

4.1 CONDICIONES DE LICITACIÓN

La oferta del licitador deberá cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en este Pliego de Prescripciones técnicas. La Dirección del Servicio de METRO DE MADRID acordará con el adjudicatario la realización de los trabajos de acuerdo al contenido de la oferta, no admitiéndose contradicciones entre la misma y el contenido de este pliego.

4.2 LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán tanto en las dependencias de METRO DE MADRID como en las instalaciones del ADJUDICATARIO, en función de las necesidades establecidas en cada momento por la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID.

4.3 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el ADJUDICATARIO se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por METRO DE MADRID, a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.