



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTO DE AMPLIACIÓN DE LICENCIAS DE MICROSOFT INSTALADAS EN LOS PUESTOS CLIENTE DE METRO Y EN LOS SERVIDORES DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES)**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

16 de octubre de 2020



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>1</b>
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO .....	1
2.2	NIVEL DE COLABORACIÓN DEL PROVEEDOR CON MICROSOFT .....	1
<b>3.</b>	<b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
3.1	ELEMENTOS OBJETO DE LA AMPLIACIÓN .....	1
3.2	SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE .....	2
3.3	MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	2
3.3.1	Tipificación de Incidencias y Nivel de Servicio. ....	3
3.3.1.1	Actualización y soporte técnico de productos Microsoft .....	3
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA... </b>	<b>5</b>
4.1	HORARIO DE ACTUACIÓN. ....	5
4.2	OFERTA ECONÓMICA.....	5
4.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....	5
4.4	CONFIDENCIALIDAD.....	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 de esta licitación es la adquisición de licencias y el mantenimiento, el soporte y los derechos de actualización tecnológica de las mismas. Estos derechos se conocen como Software Assurance (SA) en terminología del fabricante.

## 2. ALCANCE

### 2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de utilizar de forma legal, garantizar el mantenimiento y soporte de las licencias que se adquieren, necesarios para el desarrollo de las competencias del personal de Metro de Madrid.

### 2.2 NIVEL DE COLABORACIÓN DEL PROVEEDOR CON MICROSOFT

El contratista deberá estar en posesión de la Certificación (emitida por parte de la empresa fabricante) donde se muestre que la titularidad del mismo está a nombre de Metro de Madrid, S.A y se detalle que el contratista es partner para la instalación, soporte, mantenimiento y explotación de la herramienta y mantener dicha posesión durante toda la ejecución del contrato.

## 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

### 3.1 ELEMENTOS OBJETO DE LA AMPLIACIÓN

Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	159
Prjct Std ALNG LicSAPk MVL	16
Prjct Pro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	7
VisioPro ALNG LicSAPk MVL	7
SfBSVrEnCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	140
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	2
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	5
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	8

### 3.2 SOPORTE TÉCNICO DEL FABRICANTE

Está incluida en la contratación el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo y soporte técnico del fabricante para la resolución de problemas que puedan surgir con dichas licencias, es decir, el Software Assurance.

Así mismo, Metro de Madrid tendrá acceso a nuevas o anteriores versiones del citado software, siempre y cuando, en el caso de nuevas versiones, estas sean lanzadas al mercado durante la vigencia del contrato, para implementarlas a su propia voluntad.

### 3.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El contratista deberá realizar los trabajos necesarios para la resolución de los problemas técnicos que puedan surgir durante el plazo de ejecución del contrato.

A continuación, se detalla el compromiso que deberá cumplir el contratista dependiendo de la severidad de dichos incidentes:

- **Notificación de incidencias.** Se requiere un soporte técnico telefónico y vía Internet 24x7, 365 días al año para la resolución de incidencias y problemas cuyos síntomas se manifiestan mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft.

Como ya se ha comentado, Metro de Madrid siempre definirá la severidad del incidente y tendrá la posibilidad de abrir los incidentes de soporte directamente con los ingenieros de soporte del fabricante en España y a nivel mundial, mediante credenciales individuales de acceso telefónico, dado que en su caso pueden tener acceso al código fuente de los productos. En el caso de que dicha severidad se defina con los grados más altos de criticidad, se incluirán las visitas *onsite* necesarias por parte del personal experto del contratista.

Un “incidente” se define como una cuestión de soporte y el esfuerzo razonablemente necesario para resolverlo. Una única cuestión de soporte es un problema que no puede ser descompuesto en problemas subordinados.

Antes de que el contratista proporcione soporte en un incidente, Metro y los ingenieros de soporte asignados por el contratista acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución aceptable. Un incidente puede requerir múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

- **Diagnóstico remoto.** A petición de Metro, el contratista podrá acceder a los sistemas de Metro remotamente para analizar problemas. Esto será hecho exclusivamente con el consentimiento de Metro, y el personal del contratista accederá exclusivamente a los sistemas autorizados por Metro. El contratista deberá proporcionar a Metro software para asistirle en el diagnóstico y/o resolución del problema.
- **Coordinación entre diferentes fabricantes.** El contratista trabajará con otros proveedores clave en la resolución de problemas en entornos heterogéneos. Cuando los problemas notificados sobre productos de Microsoft implican interacciones con productos de terceros, y Metro tenga acuerdos de soporte con dichos terceros, el contratista compartirá información de diagnóstico y colaborará con ellos para proporcionar una solución.

- Metro pondrá a disposición del contratista los medios y recursos necesarios para facilitar su labor, facilitándole la información que precise para ello; así como el acceso al lugar donde se encuentren instalados los productos objeto de la presente licitación, al personal destinado por el contratista a la ejecución de trabajos.

### **3.3.1 TIPIFICACIÓN DE INCIDENCIAS Y NIVEL DE SERVICIO.**

#### **3.3.1.1 Actualización y soporte técnico de productos Microsoft**

Las peticiones de soporte para los programas mantenidos se podrán solicitar a través del sistema de soporte de Microsoft.

El nivel de gravedad de la solicitud de servicio la asignará Metro de Madrid, según el impacto que tenga en el servicio al usuario y/o número de usuarios afectados, se establece por orden de severidad (de mayor a menor) la siguiente clasificación de incidencias y sus respectivos niveles de servicio:

#### **Gravedad 1 (Catastrófica)**

Incidencia que afecta de forma catastrófica al entorno de producción.

El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando. 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 de Microsoft 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 (Crítica)**

Incidencia que afecta de forma crítica al entorno de producción dejándolo inoperativo y afectando a un alto número de usuarios

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una degradación de servicio moderado. Existe alguna prestación importante que se encuentra no disponible sin que exista una solución alternativa aceptable, aunque las operaciones pueden continuar de forma restringida.

### **Gravedad 3 (Urgente)**

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio menor o se observa un funcionamiento ralentizado o inadecuado del sistema. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

### **Gravedad 4 (Importante)**

Una petición de servicio de Gravedad 4 se dará cuando se produzca cualquiera de las siguientes características:

- Una incidencia que afecta a la productividad de un número pequeño de usuarios
- Una solicitud por parte de Metro de Madrid de información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software.
- 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 Microsoft, invirtiendo, si fuera necesario, más recursos.

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa contratista se pone en contacto con el personal de Metro.

Para la anterior categorización de incidencias, se desean los siguientes niveles de servicio:

PRIORIDADES	TIEMPO RESPUESTA	RESPUESTA ESPERADA MÍNIMA EXIGIBLE AL CONTRATISTA
Gravedad 1	Menos de 1 hora	Dedicación continua 24x7  Desplazamiento de los recursos del contratista a las instalaciones de Metro tan pronto como sea posible.
Gravedad 2	Menos de 2 horas	Dedicación continua 24x7

Gravedad 3	Menos de 4 horas	Dedicación durante el horario laboral
Gravedad 4	24 horas	Dedicación durante el horario laboral

## 4. ASPECTOS 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 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. El servicio de mantenimiento de los productos Microsoft 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, cumpliendo tiempos de respuesta rápidos y proporcionando acceso a todas las actualizaciones necesarias de productos, según el nivel de servicio que se ha descrito anteriormente, en el punto 3.3.1 Tipificación de Incidencias y Nivel de Servicio.

### 4.2 OFERTA ECONÓMICA

Se tiene que presentar **oferta económica en donde se encuentren presupuestados y desglosados todos y cada uno de los productos** que componen el objeto de este pliego.

Para estas partidas se deberá ofertar un precio fijo con gastos generales y beneficio industrial incluidos, sin IVA, que incluirá todas las actualizaciones a las nuevas versiones que Microsoft pueda anunciar durante ese período y su mantenimiento.

### 4.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La entidad o empresa contratista del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo dicho Contrato.

## 5. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista, en el marco de la prestación objeto de este Pliego, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que pudiera tener acceso el contratista, en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, siendo su obligación:

- Garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información y documentación entregada, así como de cualquier otra a la que se pudiese tener acceso por motivo de las tareas del servicio.
- Custodia de la documentación e información entregada u obtenida garantizando, en todo momento, su seguridad.
- Garantizar que la información y documentación entregada u obtenida se utilizará únicamente en el marco de la prestación del servicio, comprometiéndose a no cederla, mostrarla, ni transferirla por medio alguno.
- Adopción de todas las medidas necesarias que aseguren la integridad de los datos accedidos.
- Restringir el acceso a la información y documentación entregada a aquellos de sus empleados que precisen de ella como consecuencia directa de su participación en el servicio.
- Informar al equipo de trabajo de las normas que deben observar en relación con la información y documentación facilitada por METRO y velar por que el personal a su cargo cumple las normas establecidas.
- Restituir toda aquella información confidencial que haya recibido, destruyendo inmediatamente toda copia o duplicado que haya podido realizar, siempre que lo exija Metro.
- Asegurar el cumplimiento de la ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) que le sean de aplicación y en general, garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.