



Metro de Madrid, S.A.

ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Servicio de Mantenimiento de Electrificación, Señales y
Comunicaciones

DIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DE BASES DE DATOS ORACLE DE LOS SISTEMAS DE EXPLOTACIÓN

CÓDIGO: PL-MI-SIST-17-00-0001

ELABORADO:

REVISADO: Francisco Javier Martín Iglesia

APROBADO: Peggy Maussion

FECHA:

FECHA: 16/01/2017

FECHA: 18/01/2017



ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO	4
3	ALCANCE DE LOS TRABAJOS	5
4	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	6
4.1	EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
4.2	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	6
4.2.1	Planificación y Dirección	6
4.2.2	Seguimiento y Control	6



1 ANTECEDENTES

Los Sistemas Informáticos de Explotación sostienen los servicios de explotación, que son imprescindibles en la operativa de Metro de Madrid y en el cumplimiento de la misión de transportar viajeros.

Estos sistemas generan una gran cantidad de datos (estructurales, de configuración, de eventos, de estados,...) que exigen elevadas prestaciones en el almacenamiento y rapidez en la extracción de la información. Esto se consigue con gestores de Bases de Datos (BBDD) y arquitecturas de minería de datos (Business Intelligence), que se encuentran presentes en diversos sistemas: radiocomunicaciones, telemando de energía, COMMIT, gestión de rutas, ...

Recientemente, METRO DE MADRID ha adquirido licencias de Bases de Datos ORACLE para adecuar el rendimiento y capacidad de proceso de las bases de datos de los sistemas de explotación.

Dentro del alcance del suministro de las licencias, el fabricante incluye el servicio de soporte técnico durante un año, a modo de garantía, renovable una vez finalizado dicho período.



2 OBJETO

El objeto del presente documento es describir los productos software ORACLE, recientemente adquiridos, y las condiciones en que deben prestar los servicios de soporte finalizado el período de garantía, como base para la licitación de *Mantenimiento de las licencias de BB.DD. ORACLE de los Sistemas de Explotación*.



3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

El alcance de los servicios es el soporte de Mantenimiento de los productos de Base de Datos del fabricante ORACLE utilizados en los Sistemas de Explotación, que se resumen en la siguiente tabla:

IDENTIFICADOR DE SOPORTE (SI)	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	FECHA INICIO SOPORTE	FECHA FIN SOPORTE
20950071	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	100	08-Dic-2017	31-Dic-2018
20950071	Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetual	4	08-Dic-2017	31-Dic-2018
20950071	Oracle Partitioning - Named User Plus Perpetual	50	08-Dic-2017	31-Dic-2018
20950071	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	11	08-Dic-2017	31-Dic-2018
20950071	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	4	08-Dic-2017	31-Dic-2018
20950071	Oracle Data Integrator Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	50	08-Dic-2017	31-Dic-2018

El soporte de mantenimiento solicitado incluirá los siguientes servicios:

- S1: Servicio renovación licencias.
 - Mantenimiento de las licencias ORACLE usadas por las aplicaciones de explotación según la tabla anterior.
 - Soporte técnico de fabricante denominado *Soporte SW Update License & Support* 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 conocimiento (OracleMetaLink, ... y demás sistemas de soporte al cliente basados en la web) y asistencia en las peticiones de servicio en 24x7.

Además, se debe proporcionar el documento del fabricante que detalle y/o describa completamente las características y condiciones del soporte técnico ORACLE solicitado.

Por último, a la adjudicación del contrato, 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 ORACLE.



4 CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

4.1 EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios 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. En ambos casos, corresponde al ADJUDICATARIO dotar al personal asignado de todos los elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo, tales como ordenadores, servicios de comunicación telefónica y de datos, servicios de impresión, material de oficina, etc.

4.2 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

4.2.1 Planificación y Dirección

Corresponde a METRO DE MADRID, destinatario de los servicios a realizar, la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente documento, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La prestación de los servicios se organizará bajo la forma de un único servicio global, sin perjuicio de que, si la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID lo considera necesario para una mejor prestación, ésta se organice dinámicamente en diferentes servicios, con asignación de trabajos y seguimiento individualizado. Se realizarán reuniones periódicas entre la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID con el Responsable del Servicio para cada uno de dichos servicios en los que se haya organizado en cada momento la prestación.

4.2.2 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del ADJUDICATARIO y la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID.
- METRO DE MADRID podrá establecer los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del responsable del equipo de trabajo, por parte del ADJUDICATARIO, y la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de las actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, la Dirección del Servicio de METRO DE MADRID podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados, en cuyo caso se levantará la correspondiente acta.

METRO DE MADRID participará activamente, mediante el Director del Servicio y las personas por él designadas, en el seguimiento y control de la prestación del servicio. Para ello se establecerán:



DIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

- Reuniones periódicas para conocer el grado de avance de las actividades a realizar, según la planificación establecida y las necesidades de la explotación de las instalaciones, así como conocer y analizar conjuntamente los problemas y soluciones a adoptar.
- Elaboración de informes de seguimiento que recojan los datos estadísticos que permitan el seguimiento e informes técnicos de hechos relevantes para la prestación.

De todas las reuniones celebradas, el ADJUDICATARIO realizará un acta que será firmada y por tanto aprobada por ambas partes en todo su contenido.