

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ADQUISICION DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE USO DE UNA
HERRAMIENTA SOFTWARE DE GESTION DE DATOS EN TECNOLOGIA BIG
DATA "INFORMATICA BIG DATA MANAGEMENT" PARA EL SERVICIO
MADRILEÑO DE SALUD

Madrid, enero de 2019



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0925958454170277979595**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. REQUISITOS DE EJECUCIÓN	3
3.1. <i>Condiciones de Suministro.....</i>	<i>4</i>
3.2. <i>Servicios de garantía y resolución de anomalías de funcionamiento</i>	<i>4</i>
3.2.1. Gestión de cambios y versiones	4
3.2.2. Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal	4
3.2.3. Compromisos de atención ante incidencias en período de garantía	5
4. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	6



1. INTRODUCCIÓN

Según se dispone en los Decretos 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, y 196/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, el Servicio Madrileño de Salud a través de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS), tiene entre sus competencias “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid”, así como “La provisión y gestión de los bienes y servicios informáticos del Servicio Madrileño de Salud”.

De acuerdo a estas competencias se promueve el presente contrato

El SERMAS dispone de una infraestructura con tecnología de Big Data de tratamiento de información compuesta de 7 Nodos en el centro de datos principal (CPD_ATHENE@) del hospital 12 de Octubre complementada con licencias de uso por suscripción del Software Informática Big Data Management, o equivalente (en adelante BDM), que ofrece una serie de funcionalidades que necesita el Sermas para realizar una correcta captura y transformación de los datos definidos de los distintos sistemas de información Sanitarios para su incorporación dentro de la plataforma Big Data para su tratamiento y análisis.

La herramienta ofrece una solución única e integrada que aúna la integración, la calidad, la gobernanza y la seguridad del Big Data, en el caso del SERMAS basada en Cloudera (Hadoop)

Expirado el plazo de uso de las licencias de BDM, se promueve una nueva contratación del producto.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituye la suscripción de 7 licencias de la herramienta de software Informática Big Data Management (BDM) o equivalente, que se corresponden con el suministro de una licencia para cada nodo del Big Data del SERMAS, para un periodo de dos años, con las condiciones definidas de garantía establecidas en el punto específico de este documento.

3. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

La herramienta proporcionará al SERMAS las **funcionalidades** siguientes:

- Acceso Universal a los Datos
- Incorporación y extracción de datos a gran velocidad



- Integración de datos (ETL) en Hadoop
- Pushdown en Hadoop
- Detección de dominios y perfilado de datos en Hadoop
- Análisis de datos complejos
- Esquemas dinámicos y plantillas de mapping

3.1. Condiciones de Suministro

El Suministro se considerará realizado cuando se haya remitido al SERMAS la documentación pertinente y se compruebe la inexistencia de reparos y, por tanto, el SERMAS remita su conformidad formal.

La entrega se podrá realizar mediante el suministro de un código de subscripción a través de correo electrónico, a través de la entrega de un fichero con el producto Informatica BDM a la dirección que indique el SERMAS o mediante la descarga del software desde Internet.

El adjudicatario estará en disposición de suministrar las subscripciones solicitadas del producto informatica Big Data Management por nodo objeto del presente procedimiento de licitación en un plazo máximo de 15 días, a contar desde la fecha de formalización del contrato correspondiente.

La aceptación del suministro por parte del SERMAS será formalizado a través de un Albarán de Suministro, el cual deberá remitirse al SERMAS, tanto en electrónico como en papel, en un plazo máximo de 15 días.

3.2. Servicios de garantía y resolución de anomalías de funcionamiento

El contratista estará obligado contratar las subscripciones solicitadas, con los servicios de garantía, directamente al fabricante por un periodo de 2 años.

La garantía incluirá lo siguiente:

3.2.1. Gestión de cambios y versiones

Quedará garantizada la actualización del software a las nuevas versiones de los productos contratados que aparezcan durante los años de suscripción solicitados:

- Actualización de versiones y configuraciones que resulten por el fabricante.
- Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo del software.
- Acceso a parches, actualizaciones menores y “hot-fixes”.

3.2.2. Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal



Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal sobre las licencias software objeto de esta contratación, que se traducirá en las siguientes prestaciones:

- Atención y resolución de incidencias, dudas y consultas sobre los productos contratados, según las siguientes capacidades:
 - Interacción on-line con técnicas especializados.
 - Acceso multicanal: telefónico, e-mail, web de soporte.
 - Horario de disponibilidad del servicio: 9x5 (horario laboral).
 - Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
 - Comprobación de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de Información que emplean los productos contratados.
 - El soporte proveerá acceso a una base de conocimiento para la resolución de problemas.

3.2.3. Compromisos de atención ante incidencias en período de garantía

La empresa adjudicataria deberá comprometerse explícitamente a cumplir los compromisos en la atención a las incidencias. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, ...)
- El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en la herramienta corporativa de gestión de incidencias de la DGSIS.

El adjudicatario garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/ causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar para su resolución, en función de la prioridad de la incidencia.



Nivel de gravedad	1: Crítico	2: Alto	3: Medio	4: Bajo
	El sistema de producción está inactivo	Fallo de función o característica principal	Fallo de función o característica menor	Problema menor
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de producción está inactivo. El producto no funciona, por lo que se ha generado una interrupción total de la actividad. No existe solución alternativa temporal disponible.	Fallo de funcionalidad principal. Las operaciones están muy restringidas, aunque la actividad puede continuar, pero de forma limitada. Existe una solución alternativa temporal.	Fallo de funcionalidad menor. El producto no funciona como debiera, por lo que se produce una pérdida de uso menor. Es posible que haya una solución alternativa temporal.	No se ha producido pérdida de servicio. Por ejemplo, puede tratarse de una solicitud de documentación, información general o una solicitud de mejora de Software
Objetivos de tiempos de respuesta				
Asistencia Empresarial lunes a viernes, 9x5,	2 hora	8 horas	12 horas	1 día hábil

4. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

El contratista elaborará una propuesta técnica donde defina el detalle del suministro y condiciones de la garantía, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego.

Madrid,
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE
INNOVACIÓN Y ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Fdo.: David Lleras Iglesias