



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación del Mantenimiento y Ampliación
del sistema de monitorización SYMON**

Madrid, octubre de 2017

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE	4
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	5
3.1. Mantenimiento Real User Monitoring (DC RUM).....	5
3.2. Mantenimiento APPMON (Antiguo Dynatrace).....	6
3.3. Nuevas licencias - Monitorización de Web Servers y visitas	6
3.4. Nuevas licencias - Nuevos agentes (Java, FAT Client y .NET).....	7
3.5. Asistencias Técnicas - Jornadas experto Fabricante.	7
4. SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACION.....	9

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II dispone en la actualidad de un sistema de monitorización, denominado en nomenclatura interna SYMON, basado en diferentes productos software del fabricante Dynatrace, que permite el seguimiento y análisis de los tiempos de respuesta que presentan las aplicaciones corporativas ante las peticiones de los usuarios. Dicho sistema permite obtener indicadores de rendimiento fundamentales para preservar la calidad de servicio que se requiere para las aplicaciones corporativas, así como para ayudar en la mejora continua de las mismas en base a parámetros objetivos como puedan ser los tiempos de respuesta a las peticiones de los usuarios.

A día de hoy, el sistema SYMON se soporta sobre una sonda en cada uno de los CPDs de los que Canal Gestión dispone, a saber, el Centro de Proceso de Datos (CPD) del Edificio 4 en las Oficinas Centrales y el Centro de Respaldo ubicado en Majadahonda, las cuales recogen todo el tráfico que llega a los servidores, para su posterior análisis por parte de los distintos motores analíticos con los que cuenta la herramienta.

Es precisa la renovación del mantenimiento de los componentes actuales de la solución implantada en Canal de Isabel II, contemplando esta los productos DCRUM para el análisis de tiempos de respuesta basado en recolección de tráfico real de red, como APPMON (antes Dynatrace) para el análisis de tiempos de ejecución en contenedores JAVA y .NET.

2. ALCANCE

El objeto del contrato es extender el mantenimiento y soporte sobre la plataforma actual DYNATRACE por 3 años, así como contemplar posibles ampliaciones de dicha plataforma. Están dentro del alcance del contrato los siguientes apartados.

1. Mantenimiento Real User Monitoring (DC RUM).
2. Mantenimiento APPMON (Antiguo Dynatrace).
3. Nuevas licencias - Monitorización de Web Servers y visitas.
4. Nuevas licencias - Nuevos agentes (Java, FAT Client y .NET).
5. Asistencia Técnica - Jornadas experto Fabricante.

Que se detallan a continuación en el apartado de Características técnicas.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1. Mantenimiento Real User Monitoring (DC RUM).

Son objeto de renovación los servicios de mantenimiento asociados a los componentes DYNATRACE DCRUM instalados en los Centros de Proceso de Datos de Canal de Isabel II, a saber.

- 2x Real User Monitoring - Agentless Monitoring Device
- 2x Real User Monitoring - SSL Support (Software Only)
- 1x Dynatrace Enterprise Base with Web Analysis
- 1x Real User Monitoring - Enterprise Analysis
- 1x Real User Monitoring - Advanced Diagnostics
- 1x Real User Monitoring - SAP Analysis
- 1x Real User Monitoring - Analysis Modules (Oracle SQL Net)
- 1x Real User Monitoring - Analysis Modules (XML Transactions)

El servicio de mantenimiento comenzará con fecha prevista de la finalización del actual servicio de mantenimiento (marzo de 2018) y se prorrogará por años sucesivos durante un total de 3 años.

El servicio de mantenimiento es objeto de definición en la oferta, si bien debe contemplar como mínimo.

- Suministro de actualizaciones del software instalado en la plataforma contemplada. Las actualizaciones deben incluir las siguientes prestaciones:
 - Actualización de versiones incluyendo modificaciones y/o ampliaciones obligatorias de los protocolos publicados y aprobados.
 - Actualización de versiones que resulten de cambios introducidos por problemas de interoperabilidad con los sistemas con los que se integra la herramienta de Dynatrace.
 - Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo del software.
- Servicio de Soporte Técnico que cubrirá el diagnóstico y resolución de incidentes de forma remota en horario laborable. El servicio contemplará los siguientes puntos:
 - La resolución de incidencias en el software.
 - La atención de dudas, cuestiones o aclaraciones relativas a la instalación, configuración, utilización del software.

Los tiempos de atención y resolución de incidencias (niveles de servicio) serán como mínimo los que figuran a continuación, sin perjuicio de que puedan ser mejorados según se especifique en las condiciones de la oferta:

- Reclamaciones urgentes: aquellas que supongan una parada o inactividad del funcionamiento del sistema o que provoquen la imposibilidad de algún proceso. Se atenderán en un plazo no superior a 2h.
- Anomalías o errores: disfunciones que modifican o producen información errónea o resultados erróneos. Se atenderán en un plazo no superior a 8h. desde su comunicación.
- Consultas o anomalías menores: se atenderán en un plazo no superior a 48h desde su comunicación.

3.2. Mantenimiento APPMON (Antiguo Dynatrace).

Son objeto de renovación los servicios de mantenimiento asociados a los componentes DYNATRACE APPMON instalados en los Centros de Proceso de Datos de Canal de Isabel II, a saber.

- 20 agentes Java (Java Agent (JVM)-Windows/Unix/Linux - Perpetual - Production Edition).
- 2 Pack de 10 agentes Java Rich/Fat (Java Rich/Fat Client Agent, 10 Pack - Perpetual - Production Edition).
- 3 agentes . Net (.NET agent).

El nuevo servicio de mantenimiento comenzará con fecha prevista de la finalización del actual servicio de mantenimiento (marzo de 2018) y se prorrogará por años sucesivos durante un total de 3 años.

Aplican las mismas consideraciones de mantenimiento que lo especificado en el apartado anterior.

3.3. Nuevas licencias - Monitorización de Web Servers y visitas.

Adquisición de las diferentes licencias de agentes de servidores Web y visitas APPMON, destinadas a la ampliación funcional de la plataforma. Las licencias se podrán adquirir en cualquier momento durante la vigencia del contrato de 3 años de duración y se establece la adquisición de los siguientes máximos durante dicho periodo.

- Una licencia de 1.000.000 de visitas.
- 15 licencias de Web Server.

El Adjudicatario se compromete a suministrar las licencias en el plazo de 15 días naturales desde su solicitud por Canal de Isabel II.

Se ha de tener en cuenta la inclusión del primer año de mantenimiento para las licencias adquiridas, siendo objeto de presupuesto la ampliación anual de dicho mantenimiento una vez concluido el primer año.

3.4. Nuevas licencias - Nuevos agentes (Java, FAT Client y .NET).

Adquisición de las diferentes licencias de agentes APPMON, destinadas a la ampliación funcional de la plataforma. Las licencias se podrán adquirir en cualquier momento durante la vigencia del contrato de 3 años de duración y se establece la adquisición de los siguientes máximos durante dicho periodo.

- 3 Pack de 10 licencias Java Rich/Fat Client y su mantenimiento de 2 años.
- 10 agentes .JAVA y su mantenimiento de 2 años.
- 5 agentes .NET y su mantenimiento de 2 años.

El Adjudicatario se compromete a suministrar las licencias en el plazo de 15 días naturales desde su solicitud por Canal de Isabel II.

Se ha de tener en cuenta la inclusión del primer año de mantenimiento para las licencias adquiridas, siendo objeto de presupuesto la ampliación anual de dicho mantenimiento una vez concluido el primer año.

3.5. Asistencias Técnicas - Jornadas experto Fabricante.

Se solicita una bolsa de jornadas, estimada en un máximo de 30, para la realización de trabajos especializados sobre la plataforma actual y las posibles ampliaciones de la plataforma. Los trabajos serán realizados por los técnicos especializados en el componente objeto de la asistencia (DCRUM o APPMON) y su objeto es proporcionar asistencias de distinta índole como puedan ser consultorías, trabajos de implementación y configuración, análisis, formación, migraciones ...

El proceso para la realización de trabajos contra la bolsa de horas será el siguiente:

1. Canal de Isabel II habrá identificado la necesidad de realizar un trabajo sobre la plataforma DYNATRACE por parte de personal especializado. Canal de Isabel II especificará de forma breve el alcance de los trabajos que desea acometer.
2. Canal de Isabel II solicitará al responsable o al jefe de proyecto del adjudicatario que elaboren una propuesta para atender el trabajo.

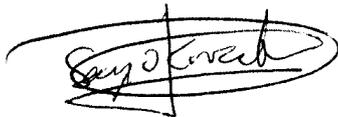
3. El adjudicatario elaborará la propuesta en el plazo máximo de 10 días laborables, desde su solicitud formal por Canal de Isabel II. En este plazo el proveedor podrá solicitar las aclaraciones precisas a Canal de Isabel II o mantener las reuniones necesarias. Esta propuesta deberá contener al menos:
 - Alcance del trabajo
 - Planificación: desglose de tareas y tiempos
 - Recursos necesarios (perfiles y horas)
 - Evaluación económica conforme a los perfiles y número de horas necesarias y los precios unitarios ofertados para la bolsa de horas.
4. Canal de Isabel II tendrá un plazo de 10 días laborables para estudiar la propuesta y aceptarla o no. En este plazo podrá:
 - Solicitar aclaraciones adicionales o modificaciones al trabajo específico propuesto
 - Aceptar el planteamiento y realizar estos trabajos con el Adjudicatario.
 - Desestimar la propuesta, en cuyo caso no incurrirá en ningún coste.
 - En el caso de que se apruebe realizar los trabajos con el adjudicatario, si Canal de Isabel II considera que éstos tienen la entidad suficiente para ser gestionados como un proyecto, el Adjudicatario deberá proponer un Plan de Gestión del Proyecto conforme a la metodología y procedimientos de trabajo desarrollados por Canal de Isabel II según el estándar PMI de Gestión de Proyectos y acorde con la envergadura del mismo.
5. En caso de aceptación de la propuesta, el licitador tendrá un plazo de 15 días laborables para comenzar su ejecución conforme a la planificación facilitada, salvo que se acuerde con Canal de Isabel II otra fecha de inicio.
6. El proyecto se realizará como un sistema llave en mano y a precio cerrado, por lo que no se admitirán cambios en la planificación o en el importe económico, salvo que se realice una Gestión de Cambio sobre la propuesta y esta sea firmada con el Jefe de Proyecto de Canal de Isabel II.

4. SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACION

Con independencia de los controles que realizará Canal de Isabel II sobre los suministros objeto del contrato, el Adjudicatario está obligado a llevar el control del suministro, tanto en lo que se refiere a plazos como a presupuesto. Para ello se han de presentar los medios técnicos (plantillas, portal de seguimiento ...) que se utilizarán para dar cobertura e esta labor.

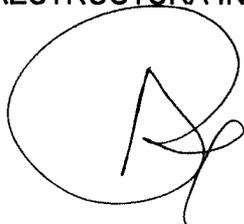
Como mínimo el sistema ha de cubrir el seguimiento de las fechas de solicitud y entrega de todos y cada uno de los conceptos objeto de ser ofertados y solicitados, así como del consumo de presupuesto. Esta información ha de estar actualizada diariamente y disponible bajo demanda, bien a través de publicación a través de portal, bien a través de otros mecanismos, sin perjuicio de generación de un informe que se entregue con periodicidad mensual.

Madrid, 5 de octubre de 2017



Firma: Sergio Cruceta Gómez

ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA.



Firma: Ángel Rodríguez García

SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMATICOS



Firma: Pablo Galán González

DIRECCIÓN RECURSOS