



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE LA PLATAFORMA BIG DATA CLOUDERA

ÁREA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

25 de septiembre de 2021

Í N D I C E

1.	OBJETIVO	4
2.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	4
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	5
3.1	NIVEL DE SERVICIO.....	6
3.2	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	6
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
3.4	OFERTA ECONÓMICA	6
4.	CONFIDENCIALIDAD	7
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	7

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 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 del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la contratación del suministro, soporte y mantenimiento del software de la plataforma Big Data Cloudera de los entornos de producción y de desarrollo.

2. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de suscripciones de licencias que Metro adquiera para la plataforma Big Data Cloudera se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software Big Data Cloudera licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el fabricante, en este caso Cloudera.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la plataforma Big Data Cloudera se pondrá en conocimiento del fabricante mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el fabricante, en este caso Cloudera. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

El objeto de la contratación incluye el servicio de soporte para los siguientes productos de la plataforma Big Data Cloudera:

Entorno de Producción:

El plazo de vigencia del servicio de soporte del entorno de producción no comenzará antes del 1 de septiembre de 2022.

Tipo de licencia	Nº Suscripciones
Cloudera Enterprise Data Hub Edition, Node License, Gold Support	6 (Según tabla de configuración de nodos más adelante)
Cloudera Data Platform Flow Management Edition – Annual Subscription, 4 Cores - Business Support	16

Los servicios de soporte darán cobertura a un cluster de Big Data de 6 nodos, más dos nodos adicionales del producto Cloudera Data Flow, con las siguientes características:

Nodo	Cpu Cores	Memoria GB	Disco TB
Nodo Big Data 1	20	128	7
Nodo Big Data 2	20	128	7
Nodo Big Data 3	20	128	7
Nodo Big Data 4	28	384	31
Nodo Big Data 5	28	384	31
Nodo Big Data 6	28	384	31
Cloudera Data Flow 1	32	384	17
Cloudera Data Flow 2	32	384	17

Entorno de Desarrollo:

El plazo de vigencia del servicio de soporte del entorno de desarrollo no comenzará antes del 1 de septiembre de 2022.

Tipo de licencia	Nº Suscripciones
Cloudera Enterprise Data Hub Edition, Node License, Bronze Support	4 (Según tabla de configuración de nodos más adelante)

Los servicios de soporte darán cobertura a un cluster de Big Data de 4 nodos con las siguientes características:

Nodo	CPU Cores	Memoria GB	Disco TB
Nodo 1	16	128	1
Nodo 2	16	128	1
Nodo 3	16	128	1
Nodo 4	16	128	1

No se solicita garantía debido a que esta está incluida en los 2 años de soporte técnico y mantenimiento.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Se tiene que presentar una única oferta en donde se encuentren presupuestados todos y cada uno de los productos y servicios asociados a las licencias descritas en este pliego.

3.1 NIVEL DE SERVICIO

El nivel de servicio para el soporte para el entorno de **producción** será el correspondiente a la modalidad Soporte de tipo Cloudera GOLD Support 24x7 del fabricante Cloudera.

El nivel de servicio para el soporte para el entorno de desarrollo será el correspondiente a la modalidad Soporte de tipo Cloudera BRONZE Support 8x5 del fabricante Cloudera.

3.2 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se deberá aportar la siguiente información de carácter eminentemente técnico al inicio de la ejecución del contrato:

- Alcance del servicio.
 - Licencias Objeto Del Servicio.
 - Ámbito del Servicio.
- Descripción detallada de la organización y de los medios técnicos de los servicios ofertados.
 - Descripción detallada del Servicio Ofertado.
 - Soporte telefónico.
 - Contactos designados.
 - Registro y actualización de contactos designados.
 - Niveles de gravedad.
 - Niveles de Servicio.

Se deberá reflejar con todo el detalle necesario el cumplimiento de todos y cada uno de los ítems solicitados en este Pliego.

3.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado contrato.

3.4 OFERTA ECONÓMICA

Como ya se ha comentado anteriormente, se tiene que presentar una oferta en donde se encuentre presupuestado el coste de las licencias descritas anteriormente.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

Madrid, 25 de septiembre de 2021