

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE
RENOVACION SOPORTE Y MANTENIMIENTO
DE LA SOLUCION ORACLE EXADATA**

CONTRATO Nº 132/2021

ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- ALCANCE	4
3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	6
3.1. Detalle del Equipamiento.....	6
3.2. Tipo de soporte contratado.....	10

1.- INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II S.A adquirió a través del contrato 173/2016 la solución Exadata de Oracle, que ha permitido llevar a cabo con éxito durante estos años la gestión unificada y estandarizada de las Bases de Datos, maximizando la disponibilidad de éstas y siendo soporte fundamental por tanto para la continuidad de negocio. El mantenimiento y soporte para los distintos componentes que forman parte de la solución adquirida al amparo de este contrato finaliza con fecha 20/04/2022.

Por otro lado, el crecimiento experimentado durante estos años requirió la necesidad de ampliar el espacio de la solución, lo cual se llevó a cabo a través de la sustitución de las celdas X6 por nuevas celdas X8 con mayor capacidad. La adquisición de dichas celdas se realizó al amparo del contrato 270/2019 y la fecha establecida para las mismas en relación con su fin de soporte y mantenimiento es el 18/02/2023.

Se pretende renovar el soporte y mantenimiento de la solución por 3 años, hasta fecha 22/04/2025 para el total de la infraestructura que compone la solución, a saber:

2.- ALCANCE

El objetivo de esta contratación es la renovación del soporte Oracle Premier Support con el que se cuenta a día de hoy para la solución Exadata, extendiéndolo por 3 años, siendo el total de la infraestructura que compone la solución, la que se refleja a continuación.

Unidades	Producto	Denominación Oracle
CPD Oficinas Centrales: Adquisición vía contrato 173/2016		
1	Solución Exadata compuesta por: 2 servidores X6-2 2 Switches Infiniband 1 Switch de gestión 8 transceptores ópticos 2 cables de alimentación 8 cables de fibra óptica	Exadata Database Machine X6-2 HC Eighth Rack
2	Servidor X6-2 adicional	X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6
1	Gateway para soporte Platinum Oracle	ASSY, ORACLE ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER (X6-2)
CPD Oficinas Centrales: Adquisición vía contrato 270/2019		
3	Celdas almacenamiento X8-2L	8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)
CPD Majadahonda: Adquisición vía contrato 173/2016		
1	Solución Exadata compuesta por: • 2 servidores X6-2 • 2 Switches Infiniband • 1 Switch de gestión • 8 transceptores ópticos • 2 cables de alimentación • 8 cables de fibra óptica	Exadata Database Machine X6-2 HC Eighth Rack
2	Servidor X6-2 adicional	X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6
1	Gateway para soporte Platinum Oracle	ASSY, ORACLE ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER (X6-2)
CPD Majadahonda: Adquisición vía contrato 270/2019		
3	Celdas almacenamiento X8-2L	8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)

(*) La oferta de renovación deberá contemplar el nivel de granularidad que aquí se expresa, tal y como se recoge igualmente en modelo de proposición económica que de establece en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El soporte debe ser ofrecido desde la fecha de finalización más cercana de los actuales soportes, y por un plazo de 36 meses, es decir, desde 20/04/2022 al 20/04/2025.

Los objetivos perseguidos dentro de la contratación son los siguientes:

- Mejorar la disponibilidad de los sistemas.
- Tener piezas de recambio ante fallos hardware.
- Tener acceso las nuevas versiones de software y firmware para los productos.
- Contar con un servicio especializado de fabricante para la actualización de los sistemas con un mínimo de 2 actualizaciones por año y un máximo de 4.
- Contar con asesoramiento antes problemas de configuración.

3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Canal de Isabel II S.A dispone de dos sistemas Oracle Exadata idénticos, cada uno de ellos en uno de los dos CPDs de los que la empresa dispone y utiliza para proporcionar los servicios informáticos.

3.1. Detalle del Equipamiento

A continuación, se muestra la relación de componentes de la solución, objeto de soporte.

Producto	Identificación	CSI	Nº Serie	Unidades
CPD Oficinas Centrales: Adquisición vía contrato 173/2016				
ASSY, ORACLE ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER (X6-2)	Gateway	21058996	1706NM1076	1
Oracle Advanced Support Gateway Server X6-2		21058996		1
Exadata Database Machine X6-2 HC Eighth Rack	Exadata	21058997		1
Exadata Database Machine X6-2: model family		21058997	AK00395209	1
SWITCH,ENET,WS-C4948E-F-S,CISCO CATALYST,BACK TO FRONT COOLING	Switch de gestión	21058997	CAT2034SFYJ	1
ASSY,IB-SW,NM2-36P MANAGED,W/NEW KONTRON	Switch infiniband	21058997	AK00394226	1
ASSY,IB-SW,NM2-36P,W/NEW KONTRON	Switch infiniband	21058997	AK00415666	1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058997	1652NM10CR	1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058997	1651NM103K	1
Exadata Database Machine X6-2 Upgrades: model family		21058997	AK00395288	1
Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	Transceptores ópticos	21058996		8
Rack Jmpr Cbl, Straight,2.0m,C14,15A,C13	Cables de alimentación	21058996		2
StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, plenum, LC-LC connectors	Cables de fibra óptica	21058996		8

X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058997	1704NM1086	1
Exadata Database Server X6-2 plus Infiniband Infrastructure (for field installation)		21058997		1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058997	1704NM108V	1
Exadata Database Server X6-2 plus Infiniband Infrastructure (for field installation)		21058997		1
CPD Oficinas Centrales: Adquisición vía contrato 270/2019				
Exadata Database Machine X8-2 Upgrades: model family	Ampliación	21058997	AK00610040	1
X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058997	2003XLA0LR	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit		21058997		1
X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058997	2003XLA0LT	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit		21058997		1
X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058997	2003XLA0LN	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit		21058997		1
CPD Majadahonda: Adquisición vía contrato 173/2016				
ASSY, ORACLE ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER (X6-2)	Gateway	21060652	1706NM1079	1
Oracle Advanced Support Gateway Server X6-2		21060652		1
Exadata Database Machine X6-2 HC Eighth Rack	Exadata	21058988		1
Exadata Database Machine X6-2: model family		21058988	AK00395208	1
SWITCH,ENET,WS-C4948E-F-S,CISCO CATALYST,BACK TO FRONT COOLING	Switch de gestión	21058988	CAT2034SFXC	1
ASSY,IB-SW,NM2-36P MANAGED,W/NEW KONTRON	Switch infiniband	21058988	AK00394101	1

ASSY,IB-SW,NM2-36P MANAGED,W/NEW KONTRON	Switch infiniband	21058988	AK00394099	1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058988	1701NM1020	1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058988	1701NM101J	1
Exadata Database Machine X6-2 Upgrades: model family	Cabina para dos servidores adicionales	21058988	AK00395287	1
Dual rate transceiver: SFP+ SR. Support 1 Gb/sec and 10 Gb/sec dual rate	Transceptores ópticos	21060652		8
Rack Jmpr Cbl, Straight,2.0m,C14,15A,C13	Cables de alimentación	21060652		2
StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, plenum, LC-LC connectors	Cables de fibra óptica	21060652		8
Memory Expansion Kit - Eight 32 GB DIMMs for X6 racks		21070641		4
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058988	1704NM1069	1
Exadata Database Server X6-2 plus Infiniband Infrastructure (for field installation)	Servidor adicional 1	21058988		1
X6-2,1U DATABASE SERVER,ED X6	Servidor bd x6-2	21058988	1704NM107N	1
Exadata Database Server X6-2 plus Infiniband Infrastructure (for field installation)	Servidor adicional 2	21058988		1
CPD Majadahonda: Adquisición vía contrato 270/2019				
Exadata Database Machine X8-2 Upgrades: model family	Ampliación	21058988	AK00610041	1
X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058988	2003XLA0M3	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit	Ampliación Celda 1	21058988		1
X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058988	2003XLA0LY	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit	Ampliación Celda 2	21058988		1

X8-2L: 2U HIGH CAPACITY SERVER, REDUCED HDWR, ED X8-2 (w/AURA AIC)	Celda X8-2L	21058988	2003XLA0M0	1
Exadata Eighth Rack Storage Server X8-2 High Capacity (HC) with rail kit	Ampliación Celda 3	21058988		1

Las cuales se recogen a efectos de valoración económica en el ANEXO II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, según la agrupación establecida.

3.2. Tipo de soporte contratado

El servicio solicitado debe ser prestado por la empresa ORACLE CORPORATION como fabricante de la solución, a través de su empresa subsidiaria en España, ORACLE IBERICA, S.R.L.

El nivel de soporte solicitado es Oracle Premier Support (Oracle Platinum Support incluido) conforme a la descripción del servicio del fabricante disponible en <https://www.oracle.com/us/support/library> (referencia versión del 7 Mayo de 2021: <https://www.oracle.com/us/support/library/hardware-systems-support-policies-069182.pdf>). El adjudicatario deberá adjuntar una copia de estas políticas en su oferta, para que se adjunten al contrato firmado.

El servicio PREMIER debe incluir al menos:

- Actualizaciones de Programas, reparaciones (fixes), alertas de seguridad y actualización de parches (patches) críticos.
- Actualizaciones por requerimientos fiscales, legales y reglamentarios.
- Scripts de actualización (Upgrade scripts)
- Certificaciones con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros.
- Principales versiones de producto y tecnología, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones con funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia técnica con las peticiones de servicio 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24 x 7), incluyendo la posibilidad de realizar peticiones de servicio en línea.
- Servicio no técnico al cliente durante el horario comercial habitual.

Las incidencias se clasificarán según su criticidad en:

Criticidad	Descripción
Gravedad 1	El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio.
Gravedad 2	Si se experimenta una pérdida de servicio severa. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

Gravedad 3	Si se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.
Gravedad 4	Para la solicitud de información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. Y no experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Los Niveles de servicio de cada tipo de incidencia serán:

Criticidad	Horario de Cobertura	Tiempo de Respuesta
Gravedad 1	24/7	2 Horas
Gravedad 2	24/7	7 Horas
Gravedad 3	24/7	24 Horas
Gravedad 4	24/7	24 Horas

El servicio de mantenimiento ha de incluir los Oracle Platinum Services para Exadata, siendo alcance de estos servicios los siguientes.:

- Monitorización 24x7 del equipamiento, con los siguientes tiempos de respuesta:
 - 5 minutos desde la notificación del fallo hasta la creación de la ServiceRequest (SR)
 - 15 minutos de tiempo de respuesta y diagnóstico de la incidencia
 - 30 minutos de tiempo de gestión y escalado a desarrollo en caso necesario.
 - Planificación e implementación de parches hasta 4 veces al año
 - Efectividad en la detección y resolución de incidencias:
 - Reducción del 50% de SRs de prioridad 1
 - Mejora del 31% en el tiempo de resolución de incidencias

Firmado electrónicamente por
Mario Olías García
el día 28-07-2021 11:32:24

Firma: Mario Olías García
ÁREA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

Firmado electrónicamente por
Ángel Rodríguez García
el día 28-07-2021 11:36:33

Firma: Ángel Rodríguez García
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMATICOS

Firmado electrónicamente por
Mónica Fierro Martín
el día 28-07-2021 13:11:32

Firma: Mónica Fierro Martín
DIRECCIÓN RECURSOS