



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL MIDDLEWARE DE ORACLE**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

25 de noviembre de 2019





## ÍNDICE

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1.  | <b>OBJETIVO</b> .....  | 4 |
| 2.  | <b>ALCANCE</b> .....   | 4 |
| 3.  | <b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE</b> .....                                | 4 |
| 3.1 | LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....                                      | 5 |
| 4.  | <b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b> .....       | 5 |
| 4.1 | HORARIO DE ACTUACIÓN .....   | 5 |
| 4.2 | NIVEL DE SERVICIO.....   | 5 |
| 4.3 | DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL<br>CONTRATO ..... | 7 |
| 4.4 | MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....  | 7 |
| 5.  | <b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....  | 7 |
| 6.  | <b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b> .....                                 | 8 |
| 7.  | <b>GARANTÍA DEL SERVICIO</b> .....                                       | 8 |



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 mantenimiento de los productos objeto de este Pliego, pertenecen a la familia de productos Oracle Fusion Middleware y son en concreto:

- Weblogic Server (WLS).
- Oracle Service Bus (OSB).
- Oracle Business Process Management (OBPM).

Por ello, se hace necesaria la contratación de las actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte del producto y derecho de uso si procede.

## 2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el Soporte y Mantenimiento de las Licencias del Middleware de ORACLE, utilizadas en Metro, dentro de la infraestructura informática gestionada por el ACTI (Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información), desde el 1 de noviembre de 2022 hasta el 31 de octubre de 2024, es decir, la duración del contrato será de dos años desde el 1 de noviembre de 2022.

## 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Oracle Middleware y que se enumeran en este apartado, se deben obtener los siguientes servicios:

- Actualizaciones de programas, correcciones o fixes, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos (CPU's).
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
- Procedimientos de actualización.
- Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada, y actualizaciones de documentación.
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7).
- Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.

### 3.1 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

El número y relación de licencias para las que es preciso contratar mantenimiento es el siguiente:

| Product Description  | CSI      | Cantidad | Tipo     |
|--|----------|----------|----------|
| BEA AquaLogic Service Bus - CPU Perpetual                      | 15958246 | 2        |          |
| BEA AquaLogic Service Bus - CPU Perpetual                      | 15958246 | 2        |          |
| BEA SmartConnect for SAP - Instance Perpetual                  | 15958246 | 1        |          |
| BEA SmartConnect for SAP - Instance Perpetual                  | 15958246 | 1        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 2        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 6        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 3        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 2        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 3        |          |
| BEA WebLogic Server Premium Edition - CPU Perpetual            | 15977125 | 4        |          |
| Business Process Management Suite - Processor Perpetual        | 16125501 | 3        | FULL USE |
| WebLogic Suite – Processor Perpetual                           | 16125501 | 3        | FULL USE |
| Business Process Management Suite - Processor Perpetual        | 16125504 | 3        | FULL USE |
| WebLogic Suite – Processor Perpetual                           | 16125504 | 3        | FULL USE |
| WebLogic Server Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual | 17733405 | 450      | FULL USE |

## 4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

### 4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

METRO DE MADRID, dispone de sistemas informáticos de gestión que proporcionan servicio de forma ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. El servicio de mantenimiento de los productos Oracle descritos en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida todos los días del año, las 24 horas del día, con acceso permanente al soporte técnico de Oracle, cumpliendo tiempos de respuesta rápidos y proporcionando acceso a todas las actualizaciones necesarias de productos, según el nivel de servicio que se describe en el siguiente punto.

### 4.2 NIVEL DE SERVICIO

Las peticiones de soporte para los programas mantenidos por Oracle se podrán solicitar a través del Sistema de Soporte Web de Oracle o por teléfono.

El nivel de gravedad de la solicitud de servicio la asignará Metro, para lo cual, se basará en las definiciones de severidad o gravedad especificadas más abajo:

#### Gravedad 1



El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido, o tan gravemente afectado que le impide seguir trabajando de manera razonable. Existe una completa pérdida del servicio. La operativa es crítica para el negocio y la situación es de emergencia.

Una petición de servicio de Gravedad 1, se dará cuando se produzca cualquiera de las siguientes características:

- Corrupción de datos.
- Una función crítica no está disponible.
- El sistema se queda 'colgado' de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema está caído y se vuelve a caer repetidamente después de intentar reiniciarlo.

### Gravedad 2

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio severa. Alguna prestación importante se encuentra no disponible sin que exista una solución alternativa aceptable, aunque las operaciones pueden continuar de forma restringida.

### Gravedad 3

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

### Gravedad 4

Metro de Madrid solicita información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. Vd. no experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Las incidencias no sólo pueden ser cambiadas de prioridad, sino que en caso de ser necesario, deberían poder escalarse para involucrar en su resolución a la Dirección de Soporte Oracle, invirtiendo si es el caso, más recursos.

Para la anterior categorización de incidencias, se desea los siguientes niveles de servicio:

| PRIORIDADES | TIEMPO RESPUESTA  | TIEMPO RESOLUCIÓN  |
|-------------|---|--|
| Gravedad 1  | 2 horas, si bien se deben realizar esfuerzos razonables para atender estas peticiones en 1 hora | 1 día, si no se necesita desarrollar un nuevo parche; 9 días, cuando haga falta desarrollar parche |
| Gravedad 2  | 7 horas   | 30 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo            |

|            |          |   |
|------------|----------|---|
| Gravedad 3 | 24 horas | 40 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo |
| Gravedad 4 | 24 horas | 40 días, si bien se deben realizar esfuerzos razonables por intentar minorar este plazo |

### 4.3 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se deberá aportar la siguiente información de carácter eminentemente técnico:

- 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.

### 4.4 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.

## 5. 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.



## 6. 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.

## 7. GARANTÍA DEL SERVICIO

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a que la naturaleza del propio servicio objeto del contrato incluye la reparación y corrección de fallos de los elementos que se averíen, sin límite de incidencias, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reparación o corrección dentro del plazo de ejecución del contrato.