



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS ILOG DE IBM**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

22 de enero de 2022



## Í N D I C E

1.	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
2.	<b>ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
3.	<b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
4.	<b>LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
5.	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>6</b>
5.1	CONFIDENCIALIDAD .....	7
5.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	7
5.3	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	7
5.4	NIVEL DE SERVICIO .....	7
5.5	OFERTA ECONÓMICA.....	8
5.6	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....	8
6.	<b>GARANTÍA DEL SERVICIO .....</b>	<b>9</b>



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

METRO DE MADRID, S.A. dispone de los productos IBM Decision Server e IBM ILOG Cplex. Se trata de contar con un contrato de suscripción y soporte para dichos productos.

## 2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar la suscripción y soporte de los productos de IBM gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de Metro de Madrid, S.A.

Para estar en disposición de conseguir las mejores condiciones, se ofertará un contrato de tres años de duración a partir de la fecha de formalización.

**La duración del servicio será de tres (3) años no comenzando antes del día 1 de enero de 2023.**

## 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos ILOG de IBM y que se enumeran en este apartado, 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 IBM licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.

## 4. LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

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

Part number	Descripción	Nº lic.	Fecha de Inicio	Fecha de vencimiento
E0HVFL	IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	380	1 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023

<b>E0HVHLL</b>	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	100	1 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>E0DJ5LL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	290	1 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>E0JZWLL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal	4	1 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>E027NLL</b>	IBM License Metric Tool Per Establishment Annual SW Subscription & Support Renewal	1	1 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>E0HVFLL</b>	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	380	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024
<b>E0HVHLL</b>	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	100	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024
<b>E0DJ5LL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	290	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024
<b>E0JZWLL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal	4	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024
<b>E027NLL</b>	IBM License Metric Tool Per Establishment Annual SW Subscription & Support Renewal	1	1 de enero de 2024	31 de diciembre de 2024
<b>E0HVFLL</b>	IBM Decision Server for Rules Limites Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	380	1 de enero de 2025	31 de diciembre de 2025

<b>E0HVVLL</b>	IBM Decision Server for Rules Limited Use Edition For Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal (Processor Value Unit (PVU))	100	1 de enero de 2025	31 de diciembre de 2025
<b>E0DJ5LL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimizer Deployment Limited Use Edition Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	290	1 de enero de 2025	31 de diciembre de 2025
<b>E0JZWLL</b>	IBM ILOG CPLEX Optimization Studio Developer Edition Floating User Single Session Annual SW Subscription & Support Renewal	4	1 de enero de 2025	31 de diciembre de 2025
<b>E027NLL</b>	IBM License Metric Tool Per Establishment Annual SW Subscription & Support Renewal	1	1 de enero de 2025	31 de diciembre de 2025

## 5. ASPECTOS A CONSIDERAR EN 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.

## 5.1 CONFIDENCIALIDAD

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

## 5.2 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.

## 5.3 HORARIO DE ACTUACIÓN

Ante incidencias de Gravedad 1, la empresa mantenedora proporcionará asistencia durante las 24 horas del día, 365 días al año.

## 5.4 NIVEL DE SERVICIO

Las siguientes condiciones de mantenimiento deberán ser cumplidas por el Contratista para las versiones de los productos mantenidos por el fabricante:

- Se pondrán a disposición de Metro las correcciones de defectos, restricciones y circunvalaciones (bypass) que se desarrollen para los Programas IBM, si los hubiera.
- Se pondrá a disposición de Metro la última versión, release o actualización disponible en el mercado, en el caso de que exista alguna disponible.
- Se proporcionará a Metro asistencia para:
  - Preguntas rutinarias y de corta duración relacionadas con la instalación y el uso (preguntas de procedimiento).
  - Preguntas relacionadas con el código. El Soporte para una versión o reléase determinada de un Programa IBM estará disponible mientras IBM o el tercero, según corresponda, mantenga el soporte para dicha versión o release del Programa IBM.
- Se proporcionará soporte mediante acceso electrónico y, si procediera, por teléfono al personal de soporte técnico de Metro, durante las horas de oficina del Centro de Soporte de IBM que corresponda. Para asistencias de Gravedad 1, el soporte será las 24 horas del día, 365 días al año.
- Metro podrá habilitar el acceso remoto a nuestros sistemas para ayudarnos a aislar la causa de un problema del software.

Los niveles de gravedad de incidencias y problemas serán los siguientes:

#### Nivel 1

- Situaciones Críticas/Sistemas caídos.
- Componentes de Software críticos que no funcionan.
- Problemas en el entorno de producción.
- Sistemas críticos caídos.
- Nota: IBM trabajará con el cliente 24x7 para resolver problemas críticos proporcionando recursos técnicos disponibles para trabajar durante esas horas

#### Nivel 2

- Impacto Severo: Un componente de software está severamente restringido en su uso, causando un grave impacto en el negocio.

#### Nivel 3

- Impacto Moderado: Un componente de software no crítico que no funciona correctamente, causando un impacto moderado en el negocio.

#### Nivel 4

- Impacto Mínimo: Un componente de software no crítico que no funciona correctamente, causando un impacto mínimo o una petición que no es técnica.

Para estos niveles de severidad se requieren los siguientes tiempos de respuesta:

Severidad	Impacto	Tiempos de respuesta
1	Impacto Crítico al negocio	En dos horas en las 24 horas del día, 365 días al año.
2	Impacto Significativo al negocio	En dos horas del horario laboral.
3	Impacto moderado al negocio	En dos horas del horario laboral.
4	Impacto mínimo al negocio	En dos horas del horario laboral.

## 5.5 OFERTA ECONÓMICA

Se tiene que presentar una oferta en donde se encuentre presupuestado el coste de las licencias descritas anteriormente.

## 5.6 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

El contratista pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el citado contrato.





## 6. 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.