

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS DE VERITAS

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN

31 de Marzo de 2022



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>2</b>
3.1	DURACIÓN DEL SERVICIO.....	2
3.2	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....	2
3.3	EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO .....	2
3.4	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....	5
3.5	HORARIO DE ACTUACIÓN.....	5
3.6	NIVEL DE SERVICIO .....	5
<b>4.</b>	<b>OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR .....</b>	<b>7</b>
4.1	CONFIDENCIALIDAD.....	7
4.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	7
4.3	GARANTÍA DEL SERVICIO. ....	8

## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer, las prescripciones técnicas y condiciones específicas a las que deberá ajustarse la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso para la contratación del soporte y mantenimiento de los productos Veritas gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información de Metro de Madrid.

## 2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el Soporte y Mantenimiento de los elementos software Veritas Infoscale de diferentes entornos gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 3.1 DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio será de 24 meses, no comenzando antes del 1 de abril de 2023.

### 3.2 OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos Veritas y que se enumeran más adelante, se deben obtener los siguientes servicios:

- Soporte Técnico: Suministro de nuevas versiones del Software VERITAS licenciado, Bug Fixes y Patches, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Soporte telefónico 24x7x365: Acceso al soporte telefónico de VERITAS, 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
- Web KnowledgeBase: Acceso on-line al motor de búsqueda de VERITAS, para buscar notas técnicas, artículos y documentos.
- Sistema "Follow-the-Sun" de Resolución Problemas. 24x7.
- Tiempo de respuesta de 30 minutos para incidencias de **gravedad 1**.
- Inclusión en el servicio de alertas de seguridad de Veritas.

### 3.3 EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO

El contratista asignará un equipo experimentado que será responsable de la ejecución de los servicios de mantenimiento.

El equipo asignado a Metro realizará las labores de soporte y mantenimiento, y trabajará proactivamente para aumentar la disponibilidad de los sistemas.

De entre todo el equipo que pueda estar asignado, deberá haber al menos dos tipos de perfil asignados a la cuenta de Metro:

**Responsable de la Cuenta:** su misión es asegurar la satisfacción de Metro en la implantación de los servicios, así como, identificar las necesidades de Metro para asegurarse de que el servicio dado coincide con sus expectativas. Entre sus funciones destacamos:

- Supervisar la actividad del equipo asignado a Metro.
- Controlar la buena ejecución de la prestación.
- Controlar que el contenido de la prestación coincide con lo pactado.
- Será responsable del control de calidad del servicio, así como, de la identificación y propuesta de mejoras o cambios que puedan requerir las nuevas situaciones.
- Será conocedor de todas las modificaciones realizadas en los equipos críticos.
- Gestionará y asegurará la comunicación entre los integrantes del equipo de soporte.
- Asegura la calidad del desempeño del equipo.

**Ingeniero de Soporte Proactivo:** Su misión es colaborar con el equipo técnico de METRO, realizando servicios proactivos que incidan en la mejora continua de los sistemas, y en ayudar a la definición y puesta en marcha de los nuevos proyectos para asegurar la disponibilidad y compatibilidad de la plataforma. Entre sus funciones destacamos:

- Gestión de los cambios.
- Análisis de riesgo de los sistemas y disponibilidad de los mismos.
- Inventario software de los sistemas.
- Ejecutar las tareas detalladas en el apartado 3.2 *Objeto detallado del alcance*.

Dada la importancia del software contemplado en el presente contrato de mantenimiento, además del Soporte Reactivo es necesario un Soporte Proactivo.

Existen dentro de la actividad diaria del entorno, acciones u operativas para las que Metro de Madrid podría implicar al mantenedor, como pueden ser actualizaciones de versiones, pruebas de contingencia, etc. Esto es debido a que se debe implicar al mantenedor en los cambios de configuración del software, para que conozca exactamente y en todo momento el estado de la misma.

Por ello, METRO podrá solicitar asesoramiento técnico y se pactará entre las partes la presencia física para las actuaciones dentro de este entorno. Estas actuaciones podrán derivarse de cualquier actividad propia de la plataforma.

Esto es, Metro solicita la presencia in-situ de Ingenieros de software, en el caso de que se considere necesario. Si la intervención incluye cambio de versiones de software o de parámetros, será necesario:

1. El estudio por parte del adjudicatario de todas las necesidades para restablecer el servicio después de la modificación de los citados componentes.
2. La presencia en las oficinas de Metro de un Ingeniero de primer o segundo nivel.
3. Un seguimiento durante los días posteriores al cambio que estará determinado en el estudio realizado en el punto primero y que puede ser in-situ u online, dependiendo de la criticidad del sistema a tratar, y que, en cualquier caso, si se produjera una incidencia, deberán presentarse en las oficinas de Metro hasta el total restablecimiento del servicio.

Otras tareas que pueden ser desarrolladas dentro de estas tareas proactivas son:

- Comprobación periódica de la existencia de nuevas versiones, parches y actualizaciones.
- Detección de las prescripciones de actualización, indicando las implicaciones y pormenores de cada proceso de cambio, tanto a nivel del propio equipamiento del resto de la plataforma y del sistema de gestión y su dimensionamiento con las distintas versiones del producto.
- Documentar los beneficios que se obtienen con dichas versiones. Estos documentos se proporcionarán a Metro que estudiará su conveniencia.
- El Adjudicatario debe disponer de entornos de prueba para chequear la actualización antes de introducirla en Metro de Madrid.
- Elaboración del plan de introducción de actualizaciones en el sistema de producción.
- Ejecución de la actualización.
- Creación de los mecanismos de vuelta atrás en caso de fallo de la actualización y las garantías de realizar las actualizaciones sin interrupción, ni pérdida del servicio.
- A efectos de referencia, se señala que las horas establecidas para los mantenimientos preventivos de sistemas productivos, son de lunes a viernes de 3 a 6 de la madrugada, o durante los fines de semana a cualquier hora que METRO determine.

Este tipo de servicio, así como, cualquiera derivado de la necesidad de realizar actividades preventivas se realizará en el horario que METRO señale. Esto es debido a que la actividad de la plataforma funciona 24 horas al día, los siete días de la semana. Ello da lugar a que las intervenciones en los sistemas críticos se hagan siempre en horarios que no afecten al servicio y definidos de antemano por METRO, tras llegar a acuerdos con los departamentos usuarios.

Estas acciones son independientes de la actividad pura de incidencias, averías o mantenimiento general.

Se estima que para estos servicios proactivos serán necesarias 10 jornadas, que se podrán utilizar durante toda la vigencia del contrato. En la hoja de cálculo anexa que se tiene que rellenar, se reflejará el número y coste total de todas las jornadas.

El consumo de las jornadas se podrá distribuir a lo largo de toda la duración del contrato según las necesidades de Metro. Con cada una de las dos anualidades se facturará el 50% del importe de las 10 jornadas.

Para el cómputo de dichas jornadas se tendrá en cuenta:

- Si la presencia en Metro es menor o igual a 4 horas, se computará media jornada.
- Si la presencia en Metro es superior a 4 horas, se computará una jornada

Las actuaciones realizadas en horario nocturno o fin de semana serán multiplicadas por un factor de 1,5.

En todo caso, estos servicios proactivos forman parte fundamental del Contrato de Mantenimiento, de tal manera, que no se aceptará en ningún caso que existan sobrecostes adicionales

### **3.4 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO**

Las licencias objeto del servicio se encuentran recogidas en el “ANEXO Oferta Económica”. En dicho anexo se especifican las fechas exactas de entrada en vigor de cada licencia dentro del contrato.

### **3.5 HORARIO DE ACTUACIÓN.**

METRO DE MADRID dispone de sistemas informáticos en el ámbito de Tecnologías de Información (IT) y de Explotación (OT) 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 Veritas 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 punto 3.6 *Nivel de Servicio* de este Pliego.

### **3.6 NIVEL DE SERVICIO**

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

El nivel de gravedad de la solicitud de servicio la asignará METRO, para lo cual, según la naturaleza de las incidencias, se han establecido cuatro grados:

#### Gravedad 1:

Cuando se produzca uno o más de los siguientes problemas:

- Servidor de producción u otros sistemas fundamentales no funcionan.

- Una parte importante de los datos corren riesgo importante de pérdida o daño.
- Pérdida de servicio significativa.
- Las operaciones habituales se han visto gravemente interrumpidas.
- El producto Veritas daña el entorno informático de Metro, o compromete la integridad general del sistema, o la integridad de los datos en el momento de instalación del producto, o durante su funcionamiento, es decir, hace que se caiga el sistema, provoca la pérdida o el daño de datos o la pérdida de la seguridad del sistema y afecta de manera significativa el entorno productivo.

#### Gravedad 2:

Cuando se produzca la avería de una funcionalidad principal. El sistema informático puede continuar operativo de manera limitada, aunque a largo plazo pueda verse afectado negativamente.

#### Gravedad 3:

Cuando se produzca un efecto adverso limitado en el entorno informático. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

#### Gravedad 4:

Cuando se produzca una de las siguientes circunstancias:

- Un problema que no afecta negativamente al entorno informático.
- Una condición secundaria o un error de documentación que no afecta de manera significativa al entorno informático.
- Una sugerencia relacionada con nuevas funciones o con una mejora del software con licencia.
- El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Para la anterior categorización de incidencias se establecen los siguientes niveles de servicio que **son de imprescindible cumplimiento** y que en caso de incumplimiento conlleva las penalidades establecidas en el Pliego de Condiciones Particulares:

Nivel de Servicio	Compromiso de Soporte
"Reconocer" el contacto del cliente	Antes del transcurso de 15 minutos
<b>Gravedad 1</b>	
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	Antes del transcurso de 30 minutos
Cómo se proporcionará la "respuesta inicial"	Transferencia de llamada en el acto o devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para el "servicio de restauración"	Antes del transcurso de 8 horas
Objetivo de tiempo para la "solución"	Antes del transcurso de 8 días

Nivel de Servicio	Compromiso de Soporte
<b>Gravedad 2</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Antes del transcurso de 2 horas
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Transferencia de llamada en el acto o devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Antes del transcurso de 10 días
<b>Gravedad 3</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	A la misma hora del próximo día laborable
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Antes del transcurso de los 20 días posteriores o en la próxima actualización de software
<b>Gravedad 4</b>	
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	Antes del transcurso de su próximo día laborable
Cómo se proporcionará la “respuesta inicial”	Devolución de la llamada
Objetivo de tiempo para la “solución”	Considerado para la próxima actualización de software

## 4. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR

### 4.1 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.

### 4.2 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.



#### **4.3 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 reposición de los elementos que se averíen, sin límite de reposiciones, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reposición dentro del plazo de ejecución del contrato.

Madrid, 31 de marzo de 2022.