

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE MONGODB

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

24 de junio de 2022



ÍNDICE

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	2
2.2	DURACIÓN DEL SERVICIO.....	2
2.3	ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
2.4	OBJETO DEL SERVICIO	2
2.5	SOPORTE A ACTIVIDADES DE METRO.....	3
2.6	ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA	4
2.6.1	Horario de actuación.	4
2.6.2	Nivel de Servicio	4
2.6.3	Equipo de soporte asignado.....	5
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	6
3.1	CONFIDENCIALIDAD.....	6
3.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	6
3.3	GARANTÍA DEL SERVICIO.	6

1. OBJETIVO

Las bases de datos MongoDB se vienen utilizando en Metro de Madrid desde el año 2017, aportando funcionalidades no existentes hasta entonces. Debido al aumento de envergadura, relevancia y número de aplicaciones que utilizan dicho software se hace necesaria la contratación del mantenimiento basado en suscripciones.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el mantenimiento del entorno de bases de datos MongoDB.

2.2 DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio será de 24 meses.

2.3 ALCANCE DEL SERVICIO

Para la suscripción que Metro de Madrid pretende obtener de las bases de datos MongoDB se deben obtener los siguientes servicios:

- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7) con un tiempo de respuesta adaptado a la criticidad de cada servicio.
- Actualizaciones de software y alertas de seguridad.
- Acceso a la web del fabricante, incluyendo la posibilidad de realizar consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.
- Nuevas versiones de productos, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación, etc.
- Asistencia en actualizaciones del software así como en la configuración del sistema.

2.4 OBJETO DEL SERVICIO

La relación de suscripciones objeto de esta licitación es la siguiente:

- Suscripción MongoDB Enterprise Advanced para 4 servidores.

2.5 SOPORTE A ACTIVIDADES DE METRO.

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 fijará la presencia física para las actuaciones dentro de este entorno, en caso de que corresponda. Estas actuaciones podrán derivarse de cualquier actividad propia de la plataforma, pudieran ser ajenas al propio mantenimiento de la infraestructura, objeto del Contrato.

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 de Metro de Madrid usuarios de la base de datos.

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** profesionales de MongoDB., que se podrán utilizar durante toda la vigencia del contrato. Para ello se deberá ofertar el paquete “Consulting per day package -10 days”

El 50% del importe total se incluirá en cada facturación anual.

El consumo de las mismas se podrá distribuir a lo largo de toda la duración del contrato según las necesidades de Metro.

Para el cómputo de dichas jornadas profesionales 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 baremo 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.

2.6 ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

2.6.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

Metro dispone de sistemas informáticos de gestión que proporcionan servicio de forma ininterrumpida las 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

El servicio de soporte de MongoDB, 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 MongoDB, 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 apartado 2.6.2 *Nivel de Servicio* de este pliego.

Ello da lugar a que las intervenciones que impliquen parada de servicio, se deban realizar en horarios que no afecten al servicio y definidos por Metro, tras llegar a acuerdos con los departamentos usuarios.

Si alguna de las actividades a realizar pudiera suponer la afección de cualquier servicio de Metro, dichas actividades habría que realizarlas, de forma acordada entre Metro y la empresa adjudicataria, en periodos de baja actividad: tardes, noches o fines de semana o festivos.

2.6.2 NIVEL DE SERVICIO

Según la naturaleza de las incidencias se han establecido cuatro grados:

Gravedad 1 – Software caído o severamente afectado:

Cuando se produzca uno o más de los siguientes problemas:

- El software no se puede utilizar o pudiéndose utilizar no se puede dar un servicio adecuado y no existe una solución alternativa (workaround) disponible.
- Los datos del cliente corren riesgo importante de pérdida o daño y no existe una solución alternativa (workaround) disponible.

Gravedad 2 – Prioridad Alta:

Cuando se produzca una avería de una funcionalidad del software que afecta al servicio de una forma moderada, no existe una solución alternativa disponible o si existe es complicada de implementar.

Gravedad 3 – Prioridad Media:

Cuando se produzca un error no crítico, no hay pérdida de datos y el sistema no ha fallado. Se puede dar servicio con normalidad o la situación se puede solventar utilizando una solución alternativa disponible

Gravedad 4 – Prioridad Baja:

Cuando no es un error crítico, cuestiones generales o solicitudes de mejoras del software.

Para la anterior categorización de incidencias se establecen los siguientes niveles de servicio que **son de imprescindible cumplimiento**:

Nivel de Servicio	Compromiso de Soporte
Gravedad 1 - Software caído o severamente afectado	
Respuesta inicial: MongoDB Enterprise Advanced	Antes del transcurso de 1 hora
Disponibilidad	24 x 7
Gravedad 2 - Prioridad Alta	
Respuesta inicial: MongoDB Enterprise Advanced	Antes del transcurso de 2 horas
Disponibilidad	24 x 7
Gravedad 3 - Prioridad Media	
Respuesta inicial: MongoDB Enterprise Advanced	Antes del transcurso de 4 horas
Disponibilidad	De lunes a viernes de 9 am a 6 pm.
Gravedad 4 – Prioridad Baja	
Respuesta inicial: MongoDB Enterprise Advanced	Antes del transcurso de 24 horas
Disponibilidad	De lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

2.6.3 EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO.

La empresa licitadora 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 un tipo de perfil asignados a la cuenta de Metro:

- Interlocutor con Metro de Madrid: Su misión es centralizar y asegurar la comunicación entre los integrantes del equipo de proyecto y Metro de Madrid. Incluye la tarea de realizar conjuntamente con Metro de Madrid el seguimiento de la calidad del servicio.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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 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.

Madrid, 24 de junio de 2022