

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento del software BMC instalado en
COMMIT



INDICE

1. OBJETO	2
2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN.....	2
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL	2
5. NIVEL DE SERVICIO.....	8
6. PLAZO DE GARANTÍA	8

Control del documento:

Versión	Fecha	Código
1.0	30/06/2022	PL-CTI-SCMCC-22-00-0002

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como objeto establecer los alcances y condiciones de los trabajos a realizar como base para la licitación del mantenimiento de licencias de los productos software BMC HELIX instalados en el Centro de Operaciones de Mantenimiento y de Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT).

2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Especialmente, el contratista estará obligado a cumplir los procedimientos que Metro de Madrid, S.A. tiene establecidos, o pueda establecer en el futuro, para los trabajos que se realicen en sus instalaciones, de los que será cumplidamente informado antes del inicio de los mismos, con objeto de que pueda trasladar dicha información a sus trabajadores, quienes deberán cumplirla debidamente.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance de los servicios de la presente licitación es el siguiente:

1. Mantenimiento BMC Continuos Support de las licencias de los siguientes productos software:

PRODUCTO	UD MEDIDA	CANTIDAD	USUARIOS
BMC HELIX Service Desk – Concurrent User License - ESO	1 x usuario concurrente	20	20
BMC HELIX Service Desk – User License - ESO	1 x usuario nominal	48	48
BMC HELIX Service Optimization – Concurrent User License - ESO	1 x usuario concurrente	11	11
BMC HELIX Service Optimization – User License - ESO	1 x usuario nominal	10	10
BMC Digital Workplace Advanced	100 x usuario activo	30	3000
BMC HELIX Service Management Suite – User License – ESO	1 x usuario nominal	1	1
BMC HELIX Custom Applications – Concurrent User License - ESO	1 x usuario concurrente	2	2

2. 40 jornadas de servicios profesionales de BMC.

4. DESCRIPCIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL

El Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) constituye la plataforma tecnológica y de procesos operativos que posibilitan la captura, tratamiento y presentación de la información monitorizada de los equipos de campo, las capacidades de actuación remota sobre los mismos y la gestión de la recepción, resolución y cierre de las incidencias que se producen. Esta plataforma ha permitido establecer nuevas técnicas y procedimientos de actuación en el mantenimiento de las instalaciones y la aplicación de nuevas tecnologías al mantenimiento para alcanzar mejoras en el ámbito organizativo, tecnológico y de gestión de las instalaciones y sistemas, y con ello mejorar la eficacia y eficiencia del mantenimiento optimizando los recursos destinados para ello.

Las principales prestaciones de COMMIT se sustentaban en cinco iniciativas o factores clave:

- **Gestión avanzada de incidencias a primer nivel**, con la prestación de servicios de **Call-Center** con capacidad de resolución de incidencias y de facilita su resolución posterior por las Secciones, basándose en la potenciación las funciones de filtrado, priorización y prediagnóstico.
- **Monitorización remota y continua de alarmas**, realizando un seguimiento continuo de alarmas significativas, que permita desencadenar actuaciones correctivas inmediatas ó programadas, así como preventivos o directamente teleactuaciones. Además de permitir realizar, tras la reparación, la comprobación remota de la instalación, previa a la solicitud de la conformidad de cierre de la Incidencia.
- **Cierre conformado de incidencias por el Cliente Interno** contactando el Primer Nivel de Soporte (*Call Center*) con la persona que notificó la incidencia o con el responsable superior, para confirmar su visto bueno y realizar el cierre definitivo por el cliente interno.
- **Teleactuación**, ejecutando operaciones de mantenimiento y configuración de equipos en forma remota, allá donde el equipamiento lo permita, realizando, en el caso de Incidencias, un primer diagnóstico, según la información proporcionada por los autómatas locales, y cualificando con ella los Avisos a las Secciones.
- **Visualización de los Servicios prestados**, automatizando los acuerdos con el Cliente Interno basados en SLA para objetivar el servicio prestado entre las Organizaciones, visualizando y controlando los KPIs, parámetros técnicos de las instalaciones (de funcionamiento, capacidad y estado) para prevenir riesgos y, en función de estos, priorizar inversiones.

A nivel técnico, el núcleo de la plataforma tecnológica de COMMIT se compone de cuatro grandes sistemas:

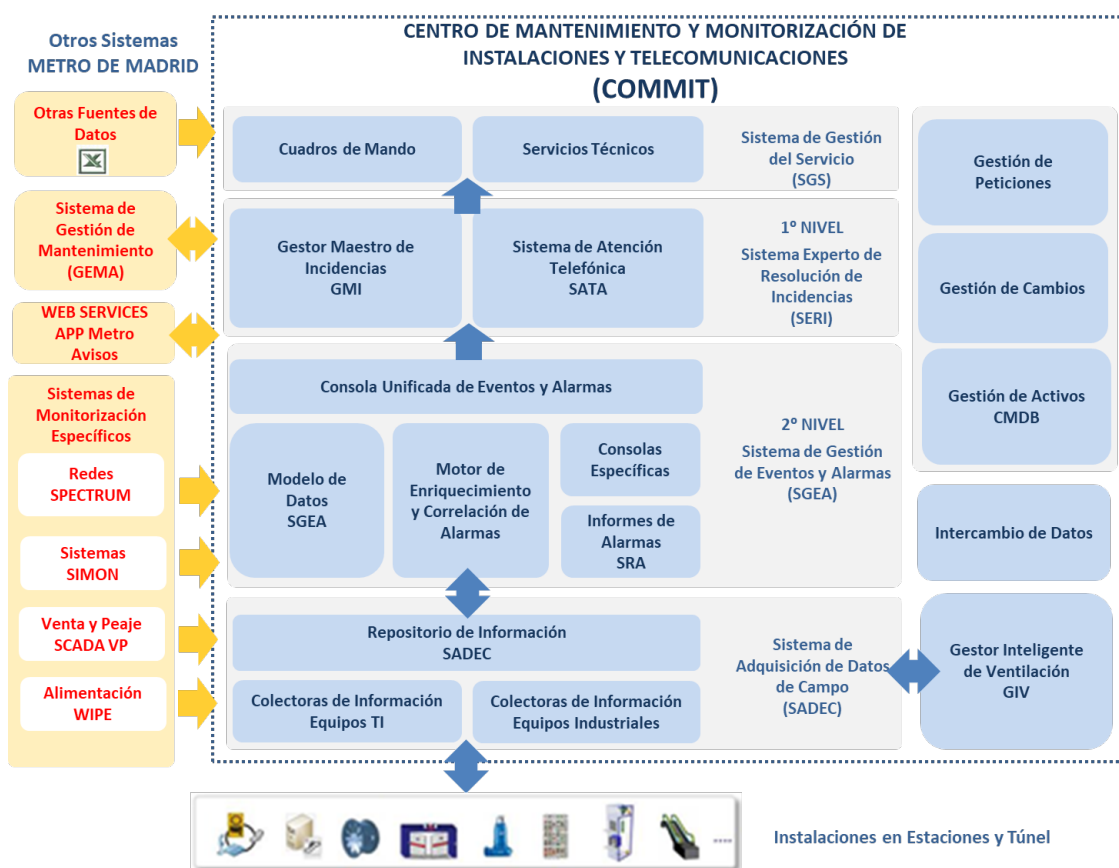
SERI - Sistema Experto de Resolución de Incidencias en equipos de campo, para el tratamiento de las incidencias procedentes de distintas tipologías de equipamiento. Está compuesto de los componentes **GMI** (Gestor Maestro de Incidencias) y de **SATA** (Sistema de Atención Telefónica Avanzada).

SGEA - Sistema Gestión de Eventos y Alarmas que permite la monitorización remota en tiempo real de alarmas, incluyendo el sistema asociado al inventariado de equipos recibidos del sistema de Gestión del Mantenimiento (GEMA) de las Áreas de Mantenimiento de Instalaciones y de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

SADEC - Sistema de Adquisición de Datos de Equipos de Campo que permite la captura y transporte al Centro COMMIT de las señales de campo.

SGS – Sistema de Gestión del Servicio que permite la visualización, a través de la aplicación de Servicios Técnicos, de las métricas del servicio que de las Áreas de Mantenimiento de Instalaciones y de Comunicaciones y Tecnologías de la Información presta al cliente interno (fundamentalmente Operaciones), así como los principales indicadores de actividad del propio COMMIT.

El siguiente esquema representa la arquitectura funcional del Centro:



Adicionalmente, la evolución del Centro ha hecho que se le haya ido dotando de nuevas capacidades:

GIV – Gestor Inteligente de Ventilación de control dinámico adaptativo, en tiempo real y multidimensional orientado a lograr una programación optimizada de la ventilación, garantizando el confort y minimizando el coste energético.

Gestión de Peticiones - Recepción, registro y tratamiento de peticiones de servicio asociadas a la explotación técnica de los sistemas existentes y otros trabajos de mantenimiento que no tienen la consideración de correctivo.

Gestión de Activos – Base de datos de gestión de configuración que contienen todos los elementos relevantes de los sistemas, sean físicos o lógicos, con las relaciones que se establecen entre ellos en la prestación de los diferentes servicios finales en los que participan.

Gestión de Cambios – Trazabilidad de las modificaciones de todos los elementos relevantes de los sistemas durante su vida útil operativa.

Intercambio de datos – Canal de intercambio de datos operativos de las instalaciones y sistemas con los sistemas de gestión de la Compañía para la toma de decisiones y como base de servicios a usuarios.

Los objetivos principales que se pretenden conseguir desde el Centro se resumen en:

- Aumentar la calidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos a los clientes internos y externos a METRO.
- Potenciar la modernización de los métodos de trabajo y el empleo de nuevas tecnologías, encuadrado en un marco de innovación operativa.

- Reducir los costes globales de mantenimiento, y aumentar la eficiencia de su gestión.
- Garantizar la reversión del conocimiento del equipamiento, infraestructura, aplicaciones y sistemas objeto de mantenimiento hacia personal propio de METRO.

Para la correcta operación de COMMIT se hacen necesarias gran cantidad de tareas que suponen la integración en los niveles anteriores de los diferentes productos que conforman su funcionalidad, todo ello enfocado hacia una operativa exenta de errores y que aporte el máximo de conocimiento a las diferentes áreas.

En el nivel de **SERI** (Sistema Experto de Resolución de Incidencias), para **GMI** (Gestor Maestro de Incidencias), y para la **gestión de activos, peticiones y cambios**, se utilizan productos BMC HELIX (anteriormente denominado REMEDY) IT Service Manager (ITSM) y Digital Workplace (DWP).

GMI se utiliza en la gestión de la recepción, resolución y cierre de las incidencias que se producen en las instalaciones, lo que incluye:

- Recepción de las incidencias comunicadas por los usuarios internos.
- Tipificación del fallo, identificando la instalación/equipo que lo causa y los síntomas que lo caracterizan.
- Registro en la base de datos de incidencias de instalaciones de la información necesaria para su posterior seguimiento y análisis.
- Asignación al grupo de mantenimiento responsable de su resolución.
- Cierre una vez comunicada su resolución y previa conformidad de la persona o grupo que la comunicó.

Las principales magnitudes técnicas y funcionales del Gestor Maestro de Incidencias son las siguientes:

- 100 usuarios gestores.
- 7.000 usuarios finales.
- 20.000 incidencias generadas al mes aproximadamente.
- 125.560 activos sobre los que se puede recoger una incidencia.
- 10.000 categorizaciones y más de 10.000 elementos en el árbol de tipificación que conforma el asistente.
- Más de 10.000 ubicaciones diferentes.

Para la gestión técnica de los activos se utiliza la misma plataforma del Maestro Gestor de Incidencias y los productos software BMC HELIX. Sobre ella hay desarrollada una solución integrada de la gestión técnica de activos, de los cambios que se realizan sobre los mismos durante su ciclo de vida operativo y de las peticiones que los originan, basada en bases de datos de gestión de configuración (CMDB) que permite relacionar entidades físicas (hardware), lógicas (software) y funcionales (servicios).

Las principales magnitudes técnicas y funcionales asociadas a la Gestión de Activos son las siguientes:

- 300.000 elementos de configuración.

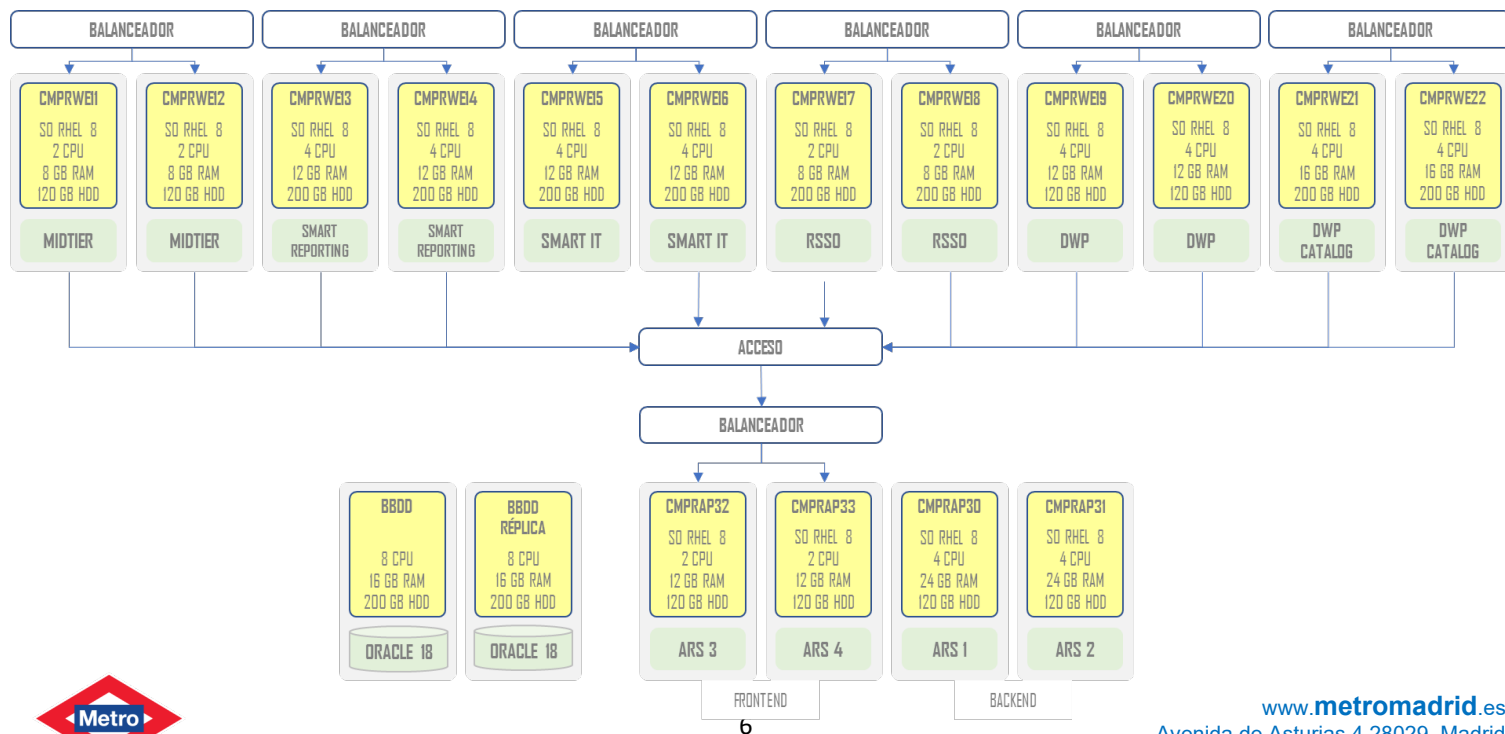
- 250.000 relaciones entre elementos de configuración.
- 2.000 cambios anuales.

Los productos software BMC, en versiones 20.02, utilizados en COMMIT incluye:

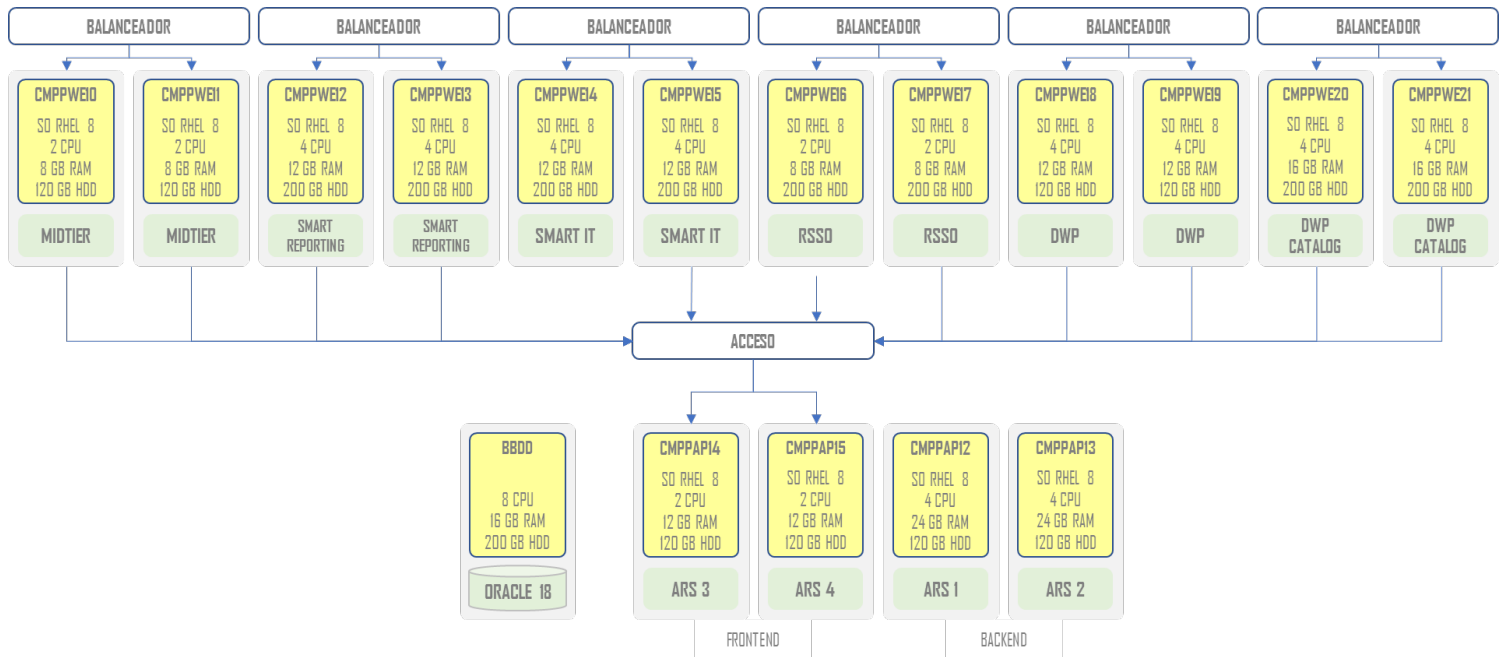
- AR System Server
- Single Sign On
- MidTier
- Smart Reporting
- Atrium Core
 - Atrium Core CMDDB
 - Atrium Web Services
 - Atrium Integrator
- ITSM
 - Service Desk Application
 - Asset Management Application
 - Change Management Application
 - Knowledge Management Application
 - Service Level Management
 - Service Request Management
- Smart IT/ MyIT
- **DWP / DWP Catalog**

Están repartidos en 3 entornos:

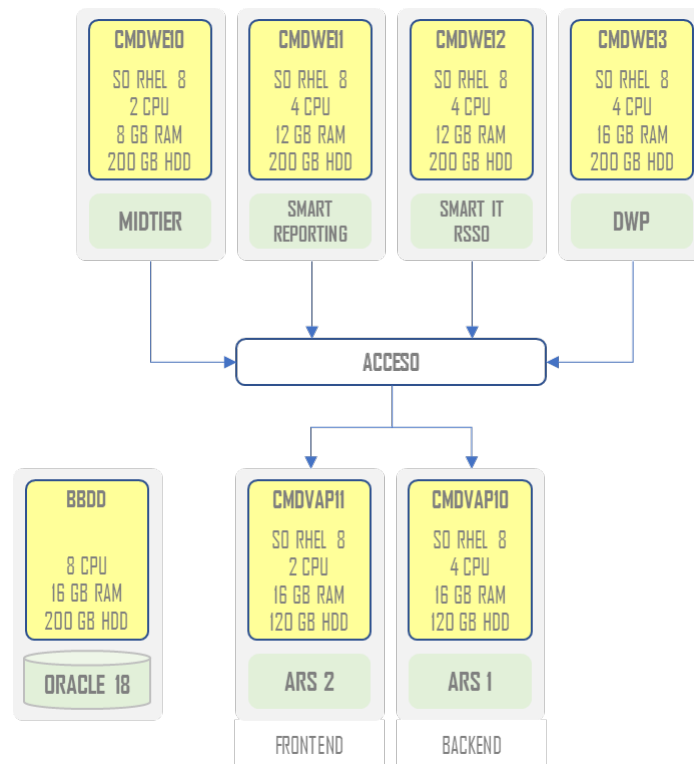
PRODUCCIÓN



PREPRODUCCIÓN



DESARROLLO



5. NIVEL DE SERVICIO

El nivel de servicio para el mantenimiento de licencias será el correspondiente a BMC Continuos Support.

6. PLAZO DE GARANTÍA

No se exige plazo de garantía.

Por la naturaleza de los servicios de mantenimiento de licencias software BMC Continuos Support solicitados, el derecho a disponer de las correcciones, mejoras y actualizaciones del software BMC HELIX licenciado y la respuesta a las consultas técnicas que puedan ser necesarias para su explotación técnica y de mantenimiento, la prestación está limitada en el tiempo a la duración del contrato.