



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED
(NETWORK PACKET BROKER)**

Nº CONTRATO: 196/2024

Área: Infraestructura Informática

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	5
2.1. Soporte premium del fabricante, soporte técnico avanzado de partner y VaaS.	5
2.2. Servicios profesionales.....	7
2.2.1. Bolsa de horas.....	7
2.2.2. Servicios de formación	7
2.3. Ampliación opcional.....	7
2.3.1. Adquisición de nuevo PFS adicional y mantenimiento asociado.....	7
2.3.2. Instalación y puesta en marcha	8
3. Características técnicas	11
3.1. Requisitos servicios profesionales.....	11
3.1.1. Bolsa de horas.....	11
3.1.2. Formación.....	12
4. Mantenimiento y Soporte Técnico.....	13
4.1. Mantenimiento	13
4.2. Características Soporte Técnico.....	13
4.3. Otras condiciones del servicio	16
4.4. Lugar de entrega de los suministros.....	16
5. Seguimiento y Documentación.....	17
6. Formato de las especificaciones técnicas	18

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. Introducción

Canal de Isabel II S.A. adquirió en el año 2020 un sistema monitorización de red (NPMD) y de duplicación de tráfico basado en equipos agregadores (Network Packet Brokers) del fabricante Netscout, que permite, entre otras funcionalidades, copiar de forma selectiva el tráfico que circula por los equipos electrónicos físicos (switches y routers) que componen la red corporativa de datos. El sistema alimenta a los sistemas de análisis de tráfico de los que Canal de Isabel II S.A. dispone, con varios fines:

- Obtener métricas de disponibilidad, volumetría, rendimiento y tiempos de respuesta de las aplicaciones corporativas que prestan servicio a través de la red corporativa de datos.
- Realizar inspección del tráfico anómalo que circula por la red de datos, de cara a identificar posibles incidentes de seguridad.
- Administrar y analizar el rendimiento de la red de datos.
- Detectar, diagnosticar e investigar incidencias que pudieran tener su origen en un malfuncionamiento de la red de datos.

El sistema contribuye de esta manera tanto en lo que se refiere a los procesos correctivos (detección y análisis de incidencias) como en los preventivos (análisis de volumetrías y seguimiento de tendencias en lo que a la capacidad y tiempos de respuesta de la red y de las propias aplicaciones se refiere).

El sistema de duplicación/agregación/balanceo de tráfico de red actual se compone de:

- Hardware: Switches inteligentes Packet Flow Switches (PFS):

2 x C-71FCNANQK000. NETSCOUT Certified 7110 Switch con 48 x 1/10/25Gb SFP28 y 6 x 40/100Gb QSFP28 or 72 x 10/25Gb Ports, con sus correspondientes SFPs
- Software:

2 x PFOSN-YXK-02-CV4 Advance Packet Flow Operating System (PFOS+) Software para switches 25G

El sistema de monitorización de red, Network Performance Monitoring y Diagnostics (NPMD) se compone de:

- Sistema nGeniusONE:

91FVOL-C4V. Software nGeniusONE consola central, con licencia para 5 puertos de análisis de rendimiento de datos, VoIP y vídeo.
- Sondas Virtuales vStream

2 x VSTREAM-0-008-C4V. Sondas virtuales vStream Standalone de 8vCPUs, que incluyen funciones de packet flow extender (PFX), de generación netflow, cortado y enmascarado de tramas, deduplicación y detección de tráfico cifrado

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Se necesita renovar el mantenimiento y soporte de la solución actual durante 4 y se debe incluir un servicio gestionado, bien por el fabricante o bien por un partner cualificado y autorizado por éste, que asista a la configuración del sistema y a su adecuación durante el ciclo de vida de 4 años de duración del contrato. Dicho servicio debe ser prestado en remoto a través de red VPN y desde centro oficial del prestatario del servicio y el objetivo es obtener el máximo aprovechamiento de la herramienta de monitorización en base a las recomendaciones de configuración y generación de informes del personal especializado con el que cuenta el servicio gestionado, en las condiciones que se establecen más adelante en el apartado de requisitos técnicos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. Alcance

Es objeto del contrato es la contratación el soporte avanzado de partner y mantenimiento premium con el fabricante durante 4 años de la solución detallada en el apartado anterior con los servicios que se enumeran a continuación, así como una bolsa de horas de servicios de profesionales para realizar integraciones y mejoras avanzadas de la solución actual y servicios de formación sobre la solución existente para el personal técnico de Canal.

2.1. Soporte premium del fabricante, soporte técnico avanzado de partner y VaaS.

Para el sistema de duplicación tráfico:

- Hardware:
2 x Switches inteligentes Packet Flow Switches (PFS):
Se necesita mantenimiento MasterCare con servicio gestionado Visibility as a Service (Vaas)
- Software:
2 x PFOSN-YXK-02-CV4 Advance Packet Flow Operating System (PFOS+) Software para switches 25G .
Se necesita mantenimiento MasterCare con servicio gestionado Visibility as a Service (Vaas)

Para el sistema de monitorización de red, Network Performance Monitoring y Diagnostics (NPMD):

- Sistema nGeniusONE:
Se necesita mantenimiento MasterCare con servicio gestionado Visibility as a Service (Vaas)
- Sondas Virtuales vStream
Se necesita mantenimiento MasterCare con servicio gestionado Visibility as a Service (Vaas)

Todo el equipamiento deberá disponer de 4 años de soporte y mantenimiento, tanto premium del fabricante como de soporte por parte del partner que sea adjudicatario del contrato, incluyendo actualizaciones software/firmware y soporte técnico.

El partner dispondrá de personal acreditado y certificado en la solución.

El mantenimiento de las licencias y suscripciones necesarias lo proporcionará el fabricante con la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que solucionarán los posibles problemas, incluyendo fechas.

El soporte contratado incluye el acceso a parches y releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión de los mismos liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de las pertinentes actualizaciones.

En caso de que se determine oportuna la introducción de estos nuevos parches, releases, correcciones o actualizaciones de software, la instalación correrá a cargo del adjudicatario dentro del contrato de soporte, bien mediante una actuación “in-situ” o en remoto, según lo aconseje el tipo de actualización y siempre en coordinación con el personal de Canal.

Después de dichas actualizaciones, el adjudicatario llevará a cabo un período de observación de tres días durante el cual el soporte técnico estará disponible 24x7, pudiendo ser requerido su acceso al sistema e incluso la intervención en local en un plazo inferior a 2 horas en caso de incidencia grave.

El adjudicatario comunicará al Canal de Isabel II, la disponibilidad de nuevas versiones de software tan pronto como disponga de la información proporcionada por el fabricante sobre el contenido y la fecha de aparición de las mismas.

Todas las modificaciones software que se introduzcan en el sistema deberán ser compatibles con los elementos existentes en la actualidad. En ningún momento la introducción de una corrección software o nueva versión supondrá la pérdida de prestaciones existentes o la obligación de cambiar el modo de funcionamiento del sistema.

Será responsabilidad del adjudicatario informar periódicamente y con la antelación suficiente al Canal de Isabel II de la posible obsolescencia de los equipos hardware y software que componen la solución con indicación de aquellos que los sustituirán.

En caso de que fuera necesario, el adjudicatario estará obligado a llevar a cabo pruebas previas de compatibilidad de las nuevas versiones de software antes de proceder a instalar las mismas en la red de Canal de Isabel II. Para ello, el adjudicatario deberá disponer de una maqueta o entorno de pruebas, donde probar y validar las nuevas correcciones o versiones de software, previamente a la implantación de las mismas en la red, siguiendo un protocolo que recogerá las medidas y comprobaciones sugerido por el adjudicatario a Canal de Isabel II, así como aquellas otras que se acuerden entre el contratista y Canal de Isabel II.

Ambos soportes deben tener las siguientes características:

En particular debe incluir

- Horas de Operación: 24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
- Updates de Productos
- Actualización de Productos
- Método de Acceso, telefónico y web
- Soporte Remoto
- Acceso al website de fabricante
- Número de requerimientos de soporte Ilimitado

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Soporte Insitu para casos excepcionales
- Tiempo respuesta incidencias Críticas (Severidad1). 30 minutos ó menos; 24x7
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Alta (severidad 2) 4 horas laborables
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Media (severidad 3) 8 horas laborables
- Tiempo respuesta incidencias Criticidad Media Baja (Severidad 4) 12 horas laborables

2.2. Servicios profesionales.

2.2.1. Bolsa de horas

Bolsa de 160 horas, a razón aproximada de 40 horas anuales, a consumir de forma opcional durante el ciclo de vida de 4 años de duración del contrato. La bolsa de horas está destinada a cubrir asistencias técnicas de técnicos especializados y certificados en la solución que excedan el alcance de aquellas casuísticas de resolución de incidencias y problemas que quedan dentro del ámbito del mantenimiento y soporte avanzado de la solución.

2.2.2. Servicios de formación

Se realizarán al menos 4 jornadas formativas sobre la solución ofertada, para que los técnicos de Canal conozcan la solución, su arquitectura, sus funcionalidades y puedan operar y mantenerla en su día a día.

2.3. Ampliación opcional

2.3.1. Adquisición de nuevo PFS adicional y mantenimiento asociado

De manera adicional y como un ítem variable, no obligatorio, se podrá tener que suministrar si se requiere durante el tiempo de vida del contrato un Switch Inteligente Packet Flow Switch adicional, con sus correspondientes ítems de mantenimiento, soporte y puesta en marcha para cubrir una posible ampliación de la solución actual:

- Hardware:
 - 1 Switch inteligente Packet Flow Switches (PFS). C-71FCNANBB0H0. NETSCOUT Certified 7100 Switch with 32 x 40/100Gb QSFP28 Ports or up to 128 x 10/25Gb Ports, AC Power.
- Transceivers.
 - o Transceiver, QSFP+, 40GBase-SR4 or 4x10GBase-SR, MM, MPO, 8-pack
 - o Transceiver, QSFP28, 100GBase-SR4 or 4x25GBase-SR, MM, MPO, 8-pack
- Software:

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1 x PFOSN-YXB-02. Packet Flow Operating System (PFOS) Software for Certified PFS 7100

- Mantenimiento y soporte.

Mantenimiento y soporte MasterCare de todo el nuevo HW y SW instalado en las mismas condiciones que el resto de componentes de la solución, por parte de partner especializado, desde la puesta en marcha hasta la finalización del contrato.

- Visibilidad as a Service

Servicio de visibilidad as a Service (VaaS) de todo el nuevo HW y SW instalado, en las mismas condiciones que el resto de componentes de la solución, por parte del fabricante Netscout desde la puesta en marcha hasta la finalización del contrato.

Los equipos y software solicitado se han de proveer con un mantenimiento de 4 años con servicio gestionado, bajo las siguientes condiciones mínimas:

- Sustitución del equipamiento en 48-72 horas para avisos recibidos antes de las 12 horas en días laborables.
- Soporte telefónico ilimitado 24 horas / 7 días a través de un técnico local o Centro de Competencia.
- Servicio gestionado por fabricante o partner cualificado para la asistencia al proceso de configuración continua de las herramientas contempladas para la gestión del sistema, a saber, sistema operativo de los Network Packet Broker, consola NMPD y sondas del sistema NMPD.

2.3.2. Instalación y puesta en marcha

En caso de llevar a cabo la ampliación del sistema se requerirán los servicios profesionales de instalación avanzados, configuración y puesta en marcha del nuevo equipo en uno de los CPDs de Canal con servicio gestionado. Incluye el análisis de configuración de los equipos actuales y la integración del nuevo equipo en la solución actual.

Los servicios profesionales necesarios han de cubrir:

El análisis de la mejor configuración de los equipos para integrarse en la infraestructura existente del entorno detallado anteriormente, la instalación e implantación de la solución en formato hardware, la realización de conexiones e integración con los sistemas existentes, configuración, puesta en marcha de la solución, pruebas de validación y todos los pasos que se estimen en el plan de implantación presentado por el licitador, hasta la entrega de la solución correctamente funcionando en el entorno descrito, que será llave en mano para Canal de Isabel II S.A., M.P.

Se deberán llevar a cabo los siguientes pasos durante la puesta en marcha:

- Reunión para definir la configuración y realizar planificación.
- Diseño y documentación de la conectividad final.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) N° 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Definición y configuración de los equipos suministrados
- Instalación y configuración de equipos suministrados.
- Activación de licencias y soportes.
- Configuración de la sincronización del reloj con el servicio NTP de Canal de Isabel II, S.A., M.P.
- Diseño y documentación del Plan de Implantación
- Documentación:
 - Instalación
 - Conectividad
 - Plan de Migración

Los licitadores contarán con la posibilidad de solicitar una visita a las instalaciones, para comprobar la instalación actual y la situación y trabajos precisos para la instalación del nuevo equipamiento.

Como resumen se muestra el detalle de los diferentes apartados requeridos, bien como parte de la infraestructura y servicios iniciales a contemplar, bien como elementos opcionales que podrán ser requeridos a discreción de Canal de Isabel II S.A., M.P. en función de las necesidades que surjan durante el ciclo de vida del contrato.

Concepto	Unidades
Consola: Mastercare Support for nGeniusONE	1
PFS: Mastercare Support for Packet Flow Operating System (PFOS) Software	2
Sonda: Mastercare Support for vSTREAM - 1 pack - 8 vCPUs	2
VaaS Consola: nGeniusONE	1
VaaS PFS: Packet Flow Operating System (PFOS) Software	2
VaaS vStream: vSTREAM - 1 pack - 8 vCPUs	2
Servicios de formación	1
Bolsa de Horas (4 años)	160
Conceptos (Opcionales)	Unidades
Suministro: PFS. SW: Packet Flow Operating System (PFOS) Software for Certified PFS 7100	1

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Suministro: PFS. HW: NETSCOUT Certified 7100 Switch with 32 x 40/100Gb QSFP28 Ports or up to 128 x 10/25Gb Ports, AC Power.	1
Suministro: Transceiver, QSFP+, 40GBase-SR4 or 4x10GBase-SR, MM, MPO, 8-pack	1
Suministro: Transceiver, QSFP28, 100GBase-SR4 or 4x25GBase-SR, MM, MPO, 8-pack	1
Puesta en marcha PFS: Puesta en marcha del sistema PFS in situ. (8 horas).	1
VaaS PFS: NETSCOUT Visibility as a Service for PFOSN-YXB-02	1
MasterCare PFS: MasterCare Support - PFOSN-YXB-02	1

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. Características técnicas

Se citan a continuación los requisitos técnicos mínimos y obligatorios que debe contemplar la solución. Todos ellos son objeto de descripción en el apartado correspondiente de la memoria técnica que tendrá que presentar el adjudicatario.

3.1. Requisitos servicios profesionales.

A continuación, se enumeran los requisitos contemplados en el apartado de servicios profesionales:

Para poder prestar el servicio el licitante deberá contar con ingenieros certificados en la solución de Netscout presentada y un nivel de partnership “Platino” con dicho fabricante en el área de “Service Assurance” que es donde se encuentran incluidas las soluciones NGeniusOne, PFSs y VaaS.

3.1.1. Bolsa de horas.

El licitador deberá ofertar una bolsa de horas por parte de técnicos certificados en la solución ofertada para asistencias técnicas que puedan cubrir, entre otros, las siguientes necesidades:

- Estudios de análisis y nuevas configuraciones.
- Consultoría.
- Resolución de problemas complejos.

Se estiman un total de (160 horas) a lo largo de los 4 años de duración del contrato. Dicha bolsa de horas será consumida a discreción de Canal de Isabel II en la cantidad que fuere necesaria en función de las necesidades que se planteen.

Es objeto de definición de la oferta las condiciones de uso de estas horas, así como la especificación del método/herramienta que se utilizará para gestionar las mismas en lo que se refiere al consumo presupuestario sobre el contrato.

Las condiciones de obligado cumplimiento asociadas a la bolsa de horas son las que se citan a continuación:

- La bolsa de horas está destinada a cubrir trabajos planificados. En cualquier caso, se debe contemplar la atención a una solicitud de uso de la bolsa en un plazo no superior a los 5 días laborables.
- La asistencia técnica se podrá realizar de forma presencial en las oficinas centrales de Canal de Isabel II S.A., M.P. (Calle Santa Engracia, 125) o de forma remota, bajo acuerdo y conveniencia de

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) N° 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

las partes. No se contemplan consumos de bolsa de horas por desplazamiento, pudiendo establecer una sesión remota en caso de que se planifique para un total de menos de 4 horas.

- Las asistencias técnicas deben ser llevadas a cabo por un técnico certificado en el producto objeto de la asistencia. Se debe adjuntar en la oferta el número de técnicos certificados asociados al servicio de bolsa de horas, junto con el tipo de certificación.
- Se ha dimensionado la bolsa de hora para un escenario máximo de uso de 160 horas, sin perjuicio de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda utilizar un mayor o menor número de horas de esta en función de las necesidades que surjan durante el año de duración del contrato. La facturación de las horas se realizará según el precio/hora que se fije en la oferta una vez se haya consumido el uso de estas, siendo responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento actualizado del detalle de las horas consumidas y el reflejo de las disponibles en cada momento.

3.1.2. Formación.

Se realizarán al menos 4 jornadas formativas sobre la solución ofertada, para que los técnicos de Canal conozcan la solución, su arquitectura, sus funcionalidades y puedan operar y mantenerla en su día a día.

Los cursos de formación podrán ser presenciales o en tele-formación a criterio del responsable de proyecto de Canal y se realizarán cuando se estime oportuno dentro de los 4 años de vida del contrato.

El contenido, formato y distribución horaria de los mismos serán propuestos por el adjudicatario y validados por el responsable del contrato de Canal.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) N° 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4. Mantenimiento y Soporte Técnico

4.1. Mantenimiento

El soporte y mantenimiento de la infraestructura y software mencionado se contempla durante 4 años y contará tanto con soporte del fabricante, como con soporte avanzado del partner que sea adjudicatario del contrato, incluyendo actualizaciones software/firmware y soporte técnico. El instalador dispondrá de personal acreditado y certificado en la solución.

El mantenimiento de las licencias y suscripciones necesarias lo proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.

4.2. Características Soporte Técnico

Los productos contemplados durante la vigencia del contrato tendrán un nivel de soporte con los siguientes niveles de servicio (tiempo de respuesta):

Severidad	Producción (24x7)
Crítico (severidad 1)	30 minutos o menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Mediana (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (severidad 4)	12 horas laborables

Los niveles de severidad se definen como:

Severidad 1

- Los servidores de Producción u otros sistemas de misión crítica se encuentran caídos y no existe ningún workaround inmediato.
- Toda o una gran parte de los datos de misión crítica sufren alto riesgo de pérdida o corrupción.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) N° 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

- Ha sufrido una importante pérdida de servicio.
- Sus operaciones de negocio se han interrumpido de forma severa.
- Una incidencia de Severidad 1 requiere por parte del cliente la dedicación de recursos disponibles para trabajar sobre la incidencia de una forma continuada durante las horas de contrato.

Severidad 2

- Deficiencias en las principales funcionalidades del servicio.
- El servicio puede continuar de una forma restringida, aunque la productividad a largo plazo se puede ver seriamente afectada.
- Un objetivo importante está en riesgo. Subsiguientes pasos se pueden ver afectados.
- Existe un workaround temporal.

Severidad 3

- Pérdida de funcionalidad parcial o no crítica del software.
- Deficiencias en la operación de algunos componentes, pero permite al usuario continuar usando el software.
- Hitos de la instalación inicial no están en riesgo.

Severidad 4

- Cuestiones generales de uso.
Problemas superficiales, incluyendo errores en la documentación.

Así mismo, el servicio de soporte debe responder a las siguientes características:

Descripción:	Soporte Producción
Horas de Operación	24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
Updates de Productos	Sí
Actualización de Productos	Sí

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Productos Soportados	Todos
Método de Acceso	Telefónico/Web
Soporte Remoto	Sí
Acceso al website de fabricante	Sí
Número máximo de administradores de soporte por contrato	6
Número de requerimientos de soporte	Ilimitado
Soporte Insitu para casos excepcionales	Sí
Tiempo de respuesta telefónico objetivo: todas las severidades	Transferencia en vivo
Crítico (Severidad1)	30 minutos ó menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Media (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (Severidad 4)	12 horas laborables

El soporte contratado incluye el acceso a parches y releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión de los mismos liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de las pertinentes actualizaciones.

En caso de que se determine oportuna la introducción de estos nuevos parches, releases, correcciones o actualizaciones de software, la instalación correrá a cargo del adjudicatario dentro del contrato de soporte, bien mediante una actuación “in-situ” o en remoto, según lo aconseje el tipo de actualización y siempre en coordinación con el personal de Canal.

Después de dichas actualizaciones, el adjudicatario llevará a cabo un período de observación de tres días durante el cual el soporte técnico estará disponible 24x7, pudiendo ser requerido su acceso al sistema e incluso la intervención en local en un plazo inferior a 2 horas en caso de incidencia grave.

El adjudicatario comunicará al Canal de Isabel II, la disponibilidad de nuevas versiones de software tan pronto como disponga de la información proporcionada por el fabricante sobre el contenido y la fecha de aparición de las mismas.

Todas las modificaciones software que se introduzcan en el sistema deberán ser compatibles con los elementos existentes en la actualidad. En ningún momento la introducción de una corrección software o nueva versión supondrá la pérdida de prestaciones existentes o la obligación de cambiar el modo de funcionamiento del sistema.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Será responsabilidad del adjudicatario informar periódicamente y con la antelación suficiente al Canal de Isabel II, S.A., M.P. de la posible obsolescencia de los equipos hardware y software que componen la solución con indicación de aquellos que los sustituirán.

En caso de que fuera necesario, el adjudicatario estará obligado a llevar a cabo pruebas previas de compatibilidad de las nuevas versiones de software antes de proceder a instalar las mismas en la red de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Para ello, el adjudicatario deberá disponer de una maqueta o entorno de pruebas, donde probar y validar las nuevas correcciones o versiones de software, previamente a la implantación de las mismas en la red, siguiendo un protocolo que recogerá las medidas y comprobaciones sugerido por el adjudicatario a Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como aquellas otras que se acuerden entre el contratista y Canal de Isabel II, S.A., M.P.

4.3. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.4. Lugar de entrega de los suministros

Los equipos serán entregados a requerimiento de Canal en uno de sus Centros de Proceso de Datos, bien el ubicado en Oficinas Centrales de Madrid o el ubicado en el centro de trabajo de Majadahonda.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

5. Seguimiento y Documentación

Con independencia de los controles que realizará Canal de Isabel II, S.A., M.P. sobre los suministros de suscripciones objeto del contrato y consumo de la bolsa de horas, el Adjudicatario está obligado a llevar el control del suministro, tanto en lo que se refiere a plazos como a presupuesto. Para ello se han de presentar los medios técnicos (plantillas, portal de seguimiento ...) que se utilizarán para dar cobertura a esta labor.

Como mínimo el sistema ha de cubrir el seguimiento de las fechas de solicitud y entrega o ejecución de tareas sobre la bolsa de horas, así como del consumo de presupuesto. Esta información ha de estar actualizada diariamente y disponible bajo demanda, bien a través de publicación a través de portal, bien a través de otros mecanismos, sin perjuicio de generación de un informe que se entregue con periodicidad mensual.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DUPLICACION DE TRAFICO DE RED (NETWORK PACKET BROKER) Nº 196/2024	
Elaborado por Área de Infraestructura Informática	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

6. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

Firmado electronicamente por: Elías
Manrique Rojo
En la fecha y hora 16.12.2024 13:09:41 CET

Jefe del Área de Infraestructura Informática

Firmado electronicamente por: Ángel
Rodríguez García
En la fecha y hora 16.12.2024 16:11:31 CET

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN
SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 18.12.2024 09:10:27 CET

Director de Innovación e Ingeniería