

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, INCLUIDA INSTALACIÓN, PUESTA EN MARCHA DE UNA ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA LOS APM DE F5, Y LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS F5 ACTUALMENTE EN SERVICIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

**REF: TSA000073829**

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como mínimos necesarios y exigibles. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento y quedarán automáticamente excluidas.

El objeto de este pliego es la contratación del suministro, la instalación y puesta en marcha de una actualización tecnológica para los APM de F5 actualmente desplegados en el Grupo Tragsa, que realizan la función de Proxy Inverso, y por otra parte la renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los productos F5, también actualmente desplegados en el Grupo Tragsa, que realizan la función de balanceador de aplicaciones.

El adjudicatario, debe asegurar la perfecta compatibilidad (mecánica, hardware, software, licencias, etc.) de todos los componentes suministrados, por ello deberá suministrar todos los elementos de la misma marca.

Las condiciones a continuación especificadas serán de aplicación a la totalidad del servicio, y su cumplimiento será supervisado y evaluado por personal técnico del Grupo Tragsa.

**Situación actual**

A día de hoy se están utilizando en los CPD de Madrid, calle Maldonado 58, y Julián Camarillo 6B, el siguiente equipamiento y licencias del fabricante F5:

1. Cuatro (4) equipos APM del modelo BIG-IP 2200s (2 uds. en el CPD de Maldonado y 2 uds. en el CPD de Julián Camarillo) los cuales realizan la función de proxy inverso para gestionar el acceso centralizado y seguro a las aplicaciones publicadas en Internet.

Serial Number	F5 Product
ZLGGWGMG	F5-BIG-APM-2200S-B
ZPYRRJGK	F5-BIG-APM-2200S-B
ZTXBYKZG	F5-BIG-APM-2200S-B
ZYDQUVJW	F5-BIG-APM-2200S-B

2. Dos (2) equipos LTM del modelo BIG-IP i5600, los cuales realizan función de balanceador de aplicaciones.

Serial Number	F5 Product
WJQX-VJNI	F5-BIG-IP LTM i5600
ZKES-MLKI	F5-BIG-IP LTM i5600

3. Dos (2) licencias virtuales VE LTM, las cuales están desplegadas en la infraestructura de virtualización sobre VMware del Grupo Tragsa, y realizan la función de balanceador de aplicaciones.

Serial Number	F5 Product
ZQCPIEHF	F5-BIG-IP LTM VE-10G
ZZLUDTTE	F5-BIG-IP LTM VE-10G

### **Situación objetivo**

1. **Realizar una renovación tecnológica de los actuales equipos APM**, suministrando cuatro (4) APM en plataforma virtual, compatible con la infraestructura de virtualización sobre VMware del Grupo Tragsa, (2 uds. en el CPD de Maldonado y 2 uds. en el CPD de Julián Camarillo) permitiendo la actualización a las nuevas versiones de Sistema Operativo que el fabricante vaya liberando, y manteniendo la compatibilidad con las configuraciones realizadas para los accesos publicados en los APM en uso actualmente.

Al mismo tiempo con la actualización tecnológica se pretende obtener una mayor capacidad en el número de usuarios concurrentes que pueden acceder desde Internet a las aplicaciones publicadas mediante dichos APM. Para cumplir con este objetivo:

- Los dos equipos a desplegar en el CPD de Maldonado deberán tener licencia para el acceso en modo APM para hasta 1500 usuarios concurrentes.
- Los dos equipos a desplegar en el CPD de Julián Camarillo deberán tener licencia para el acceso en modo APM para hasta 500 usuarios concurrentes.

Los nuevos APM se deberán poder desplegar en paralelo mediante configuración en clúster con los actuales en producción, de cara a soportar una migración progresiva por fases que no suponga interrupción en el servicio.

**Servicios de instalación, configuración, migración y puesta en marcha.** La actualización tecnológica ofertada para los cuatro APM deberá incluir los siguientes servicios mínimos:

- Instalación y puesta en marcha de las actualizaciones APM en la infraestructura virtual sobre VMware del Grupo Tragsa.
- Activación del licenciamiento de los nuevos APM en la web de soporte del fabricante.
- Diseño y ejecución del proceso de migración de las configuraciones de los actuales equipos, de manera que se pueda realizar por fases, de manera progresiva, y en paralelo con los equipos actuales para que no se produzcan interrupciones en el servicio.
- Los servicios de instalación, configuración, puesta en marcha y migración deberán ser realizados obligatoriamente por técnico/s certificado/s por el fabricante.
- La migración no será dada por finalizada hasta que no se dé el visto bueno por parte de los técnicos del Grupo Tragsa.
- Entrega de documentación para la posterior gestión de la solución.

El tiempo empleado en total para las tareas anteriormente definidas no deberá ser superior a 1 mes.

**2. Renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los equipos y licencias** descritos en los puntos 2 y 3 del apartado “Situación actual” y de las actualizaciones suministradas (**PLATAFORMA EN USO Y ACTUALIZACIÓN**):

El servicio de soporte técnico y mantenimiento durante 3 años deberá reunir las siguientes condiciones:

- Activación de toda la solución en la web de soporte del fabricante, facilitando al Grupo Tragsa el procedimiento a seguir para la apertura y seguimiento de incidencias hasta su cierre.
- Métodos de contacto con el servicio técnico: Atención telefónica, vía Web y/o a través de email.
- Escalado al fabricante de problemas no conocidos o documentados
- Duración: treinta y seis (36) meses con cobertura 24x7 (veinticuatro (24) horas al día y siete (7) días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año).
- Soporte técnico in situ para reemplazo de piezas si fuera necesario.
- Atención telefónica de incidencias y consultas por parte de técnicos cualificados para ayudar a la resolución de:
  - Problemas de producto: Dudas de funcionalidad, actualización de versiones, información de errores conocidos, etc.
  - Problemas de operación: Asesoramiento en parametrización, comprobación de logs, sugerencias de administración, y configuración, etc.
- Acceso Remoto para intervenciones de ajustes de configuración, revisión de rendimiento y resolución de incidentes.

- Suministro y ejecución de las actualizaciones de software/firmware que surjan durante el período de vigencia del servicio de mantenimiento, siendo estas in situ si fuera necesario.
- Después de una intervención para la actualización de una versión de software/firmware, el técnico que la haya realizado deberá estar disponible en las siguientes 24 horas, para poder de manera lo más rápida posible, atender cualquier incidencia que pueda surgir con motivo de dicha actualización.
- Todas las actuaciones que se realicen al amparo del contrato de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario serán realizadas por técnicos debidamente certificados por el fabricante de los productos.

El servicio de soporte anteriormente definido debe cumplir con el siguiente Acuerdo de Nivele de Servicio:

Se definen los siguientes términos:

- Incidencias graves: Se considerarán incidencias graves aquellas que causen un corte o pérdida del servicio (superior a 10 minutos), ofrecido por el equipamiento objeto de este servicio.
- Tiempo de atención: Se define el tiempo de atención como el periodo máximo transcurrido desde se intenta contactar con el soporte técnico hasta que se establece el contacto efectivo.
- Tiempo de respuesta: Se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se establece el contacto efectivo con el soporte técnico hasta que el técnico encargado de tramitar la incidencia abre la incidencia y facilita el número de ticket para que el cliente pueda realizar el seguimiento de la misma.
- Tiempo de intervención: Se define como el tiempo máximo transcurrido desde que se establece el contacto definitivo hasta que es soporte técnico se encuentre operando en el equipo que generó la incidencia o con el ticket escalado a un nivel superior dentro del fabricante.

Se definen los siguientes tiempos para la prestación del servicio de soporte:

- Tiempo de atención de 30 minutos.
- Tiempo de respuesta para incidencias graves de 4 horas
- Tiempo de respuesta para incidencias no graves es del siguiente día laborable.
- Tiempo de intervención para incidencias graves de 4 horas

Las referidas condiciones deben entenderse como mínimas pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características o prestaciones inferiores a las exigidas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

No se admite la presentación de variantes.

En Madrid, a 9 de Septiembre de 2022