

EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS PARA SIGMA GESTIÓN UNIVERSITARIA, A.I.E. (M.P.)

Pliego de prescripciones técnicas

SIGMA GESTIÓN UNIVERSITARIA,
A.I.E. (M.P.)



1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del contrato consiste en el servicio de monitorización y gestión de Oracle Database Appliance (ODA) X7-2-HA, según las condiciones específicas y características técnicas detalladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. Requerimientos técnicos y operativos del servicio

A continuación, se detalla el listado de las tareas que deberá incluir necesariamente el servicio de administración y gestión de Bases de Datos ofrecida por el licitador, incluidas en la cuota fija mensual del servicio:

1. Monitorización S.O. y BBDDs Oracle

- Monitorización general estándar (cpu, memoria, iowait, espacio en disco...)
- Bloqueos
- Ocupación TBS
- Monitorización de la sincronización Data Guard en las BBDD, para analizar su estado y si hay retrasos entre ellos, en las BBDD donde aplique.

2. Gestión del S.O. y BBDDs Oracle

- Creación de BBDD, esquemas, tablespaces, etc.
- Revisión y configuración de parámetros de la BBDD
- Parcheado de S.O. y BBDD
- Actualizaciones y cambios de versiones de la BBDD
- Instalación de agentes necesarios (backupexec, filebeat...)
- Tareas de export/import de esquemas/BBDD

3. Revisión y/o implantación del sistema de backups, para mitigar la interrupción o pérdida de datos y asegurar una recuperación flexible y confiable. El alcance de este servicio deberá incluir:

- Exports diarios a un filesystem proporcionado por SIGMA
- Backup RMAN con retención de, al menos, 2 días en la propia cabina, a convenir durante la puesta en marcha
- Configuración del agente de backup para llevar fuera del ODA el backup RMAN
- La ocupación media del export por cada BBDD será de unos 60GB sin comprimir.

4. Soporte reactivo 24x7 con un SLA 99%

- Atención de incidencias
- Tiempo de respuesta de 4h en horario laboral (8h a 18h) mediante acceso remoto.

5. Soporte proactivo

- Equipo de soporte experto
- Revisión de los sistemas
- Administración, operación y tareas planificadas bajo demanda

6. Soporte preventivo con el objetivo de prevenir situaciones críticas de funcionamiento que pondrían en peligro la calidad del servicio proporcionado por SIGMA a sus socios y clientes. Se incluye dentro de este apartado los Informes trimestrales de revisión y cumplimiento SLA.
7. Soporte preventivo necesario para todas aquellas incidencias o peticiones que sea necesario escalar al fabricante, en aras de asegurar aquellas tareas relacionadas con la operativa y garantía de buen funcionamiento de la base de datos.
8. Configuración de DataGuard de base de datos. Esta configuración se llevará a cabo bajo demanda de cada base de datos durante toda la duración del contrato, previa petición expresa por parte de SIGMA al adjudicatario y pago independiente a la cuota fija mensual. Se incluirán, como mínimo, las siguientes tareas:
 - Preparación y creación de base de datos StandBy en una plataforma que proporcionará SIGMA.
 - Configuración del DataGuard entre la base de datos primaria y la StandBy.
 - Puesta en marcha del sistema de monitorización de la BBDD StandBy y el proceso de sincronización.
9. Gestión de los DataGuards existentes, que se enmarcarán dentro del servicio a prestar en formato de Bolsa de Horas. Se incluirán, como mínimo, las siguientes tareas:
 - Alertas del proceso de sincronización para detectar cortes o errores.
 - Preparación de proceso de failover para ejecutar en caso de necesidad.
 - Alineación con el parcheado de la BBDD primaria.
 - Aquellas otras tareas consideradas como

3. Alcance y cobertura

El servicio deberá prestarse por una Oracle Database Appliance (ODA) X7-2-HA de SIGMA situada en un centro de procesamiento de datos en Colt Madrid.

El servicio se iniciará con 7 bases de datos, una de ellas con Dataguard configurado. Durante la vigencia del contrato podrá crearse una nueva, por un total de 8 bases de datos, sin que genere un aumento de precio por el servicio de monitorización y gestión del contrato.

La configuración de una nueva base de datos adicional a las 8 previstas en este pliego técnico podría implicar un aumento del coste mensual.

Esta demanda incluirá lo siguiente:

- Creación de una nueva BBDD en modo RAC
- Tuning de la BBDD, repaso de los parámetros más importantes
- Inclusión en los circuitos de monitorización, gestión y backup establecidos.
- IMPDP de la base de datos vacía o preexistente (migración) según el caso.

El acceso a los servidores será en remoto y se proporcionarán a la empresa adjudicataria las credenciales necesarias con todos los accesos auditados.

Las credenciales de administración de las bases de datos (sys, system...) serán custodiadas por SIGMA.

4. Consideraciones adicionales de seguridad

El equipo que deberá prestar el servicio deberá disponer, como mínimo, de la Certificación Oracle Database Administrator y se tendrá en cuenta el mayor nivel y número de certificaciones y personas certificadas dentro del equipo.

La empresa adjudicataria facilitará al inicio del proyecto dos interlocutores, uno comercial y un técnico, con responsabilidad en cada uno de estos perfiles. Durante el periodo de duración del contrato, incluido el plazo de garantía, se establecerán reuniones de seguimiento. Como mínimo se tendrán que llevar a cabo tres reuniones, una de inicio de proyecto, una reunión mensual de seguimiento técnico durante todo el periodo de ejecución del contrato y una de finalización del mismo.

Se requiere que la empresa adjudicataria esté en disposición de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en nivel medio.

5. Devolución o traspaso del servicio

Finalizado el plazo de duración del contrato, si estos servicios fueran adjudicados a otro proveedor como consecuencia de la tramitación de un procedimiento de adjudicación de acuerdo con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, mientras continúa la fase de prestación del servicio, existirá una fase de devolución del servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

Al inicio de la fase de devolución del servicio, el adjudicatario hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias. Dicho traspaso se realizará con una duración mínima para realizarse con garantías (30 días naturales desde la notificación del inicio de esta fase).

El adjudicatario deberá cooperar y contribuir en el proceso de transición de salida o devolución del servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con SIGMA y con el futuro adjudicatario durante este proceso, para facilitar la transferencia del conocimiento y los servicios.

6. Duración del contrato

La duración del contrato es de 3 años, a contar des del día siguiente a la formalización del contrato. Finalizado este plazo, podrá prorrogarse durante 1 año adicional, por un total de 4 años.