

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
MANTENIMIENTO DE PLATAFORMA ZABBIX DE ENRESA
EXP. CO-SI-22-003**

Clave: 000-ES-SI-0163

Páginas: 3

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
3. MODELO DE RELACIÓN.....	2
4. REVISIONES SEMESTRALES.....	3

Clave: 000-ES-SI-0163	Revisión:	Fecha: Julio 2022	Página: 2 de 3
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

1. OBJETO.

El objeto del siguiente pliego de prescripciones técnicas es fijar las condiciones que deben regir la prestación del servicio de mantenimiento de la plataforma de monitorización Zabbix de Enresa.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

La plataforma tecnológica de Zabbix, instalada en el centro de trabajo de Enresa de Madrid, da soporte a la monitorización tanto de los servicios como de la infraestructura, ya sea física o virtual, así como los elementos de red de Enresa.

El alcance del servicio requerido es el que el fabricante recoge bajo la denominación “Soporte Técnico Zabbix nivel GOLD” que se encuentra perfectamente tasado y detallado en la página web oficial y consiste en:

- Mantenimiento y soporte para 1 servidor Zabbix.
- Mantenimiento y soporte para 1 proxy Zabbix
- Disponibilidad de Soporte de 8 x 5 (8 horas al día, 5 días a la semana).
- Tiempo máximo de 4 horas de respuesta inicial.
- Número de dispositivos a monitorizar ilimitado.
- Número de métricas ilimitado.
- Número de incidentes ilimitado.
- Número de consultas ilimitado.
- Solución remota de problemas.
- Soporte por llamada telefónica incluido.
- 2 contactos autorizados para abrir incidentes en nombre de Enresa.

3. MODELO DE RELACIÓN.

El modelo de relación define las responsabilidades y mecanismos de comunicación entre el contratista y Enresa en el marco de actuación de este contrato, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.

Por parte de Enresa, el responsable del contrato será la persona de referencia para la gestión y coordinación de las actividades derivadas de la ejecución del servicio.

El contratista designará, de entre su personal, a una persona de referencia para las tareas de gestión administrativa y de seguimiento operativo del contrato con amplio conocimiento de la plataforma, que se encargará de centralizar el contacto con Enresa y de asistirle en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

Enresa podrá solicitar la convocatoria de una reunión, presencial o telemática, cuando lo crea conveniente y con los asistentes necesarios.

El contratista pondrá a disposición de Enresa un número de teléfono de soporte a través del cual se podrá llevar a cabo la apertura de tickets ante cualquier incidencia en el servicio.

Clave: 000-ES-SI-0163	Revisión:	Fecha: Julio 2022	Página: 3 de 3
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

Los programas de mantenimiento de este tipo de infraestructuras deberán estar delimitados perfectamente por el fabricante y tienen que ser ejecutados por profesionales altamente cualificados y certificados por el fabricante, asegurando de este modo las tareas a realizar.

4. REVISIONES SEMESTRALES.

Si el contratista ha asumido el compromiso de realizar reuniones semestrales de la plataforma Zabbix, indicando *SI* en la casilla de compromiso del Anexo del PCAP, deberá realizar una auditoría de la instalación de Zabbix de Enresa, presentando un informe en los 15 días naturales posteriores a la finalización de cada semestre, en el que se detalle:

- Estado de salud de la plataforma
- Recomendaciones sobre actualización a la última versión lanzada por el equipo de Zabbix.
- Recomendaciones sobre los pasos a seguir para mejorar el rendimiento de la instalación.
- Uso de las mejores prácticas para sacar el mayor provecho de la monitorización de Zabbix.