Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

DSGV: Mantenimiento Licencias de la Suite BMC 2026-2027

Pliego de condiciones técnicas

Octubre de 2025

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 ·
www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	13/10/2025		Amaia Herrán	Iratxe Montoya Aritza Iratzagorria

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Alcance de la contratación 6

3.1 Mantenimiento de licencias de la Suite BMC 6

3.1.1 Suministro de Licencias 6

3.1.2 Mantenimiento Suite BMC 6

1 Introducción

La sociedad pública Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea-Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) se constituye como la Sociedad Pública que viene prestando servicios informáticos a la Administración y los Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de conformidad con lo establecido en el Decreto 35/1997, de 18 de febrero, por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones, y que establece la organización y el reparto de funciones en las materias citadas, al tiempo que apunta los instrumentos que han de regir las relaciones entre los diferentes agentes intervinientes.

La entrada en vigor de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público trajo consigo la necesidad de adaptar la normativa a sus nuevas previsiones por lo que se dictó el Decreto 94/2009, de 21 de abril, de modificación del Decreto por el que se regula la planificación, organización, distribución de funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones (el Decreto 35/1997 antes mencionado) que supuso una nueva redacción para su artículo 8 y su Disposición Adicional Segunda, que regulaban las modalidades de gestión de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La nueva redacción de la Disposición Adicional Segunda dice que «La sociedad pública Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea-Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A., se ocupará de la prestación de servicios informáticos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco en los términos establecidos en sus normas de creación y funcionamiento, en el presente decreto y demás normativa de aplicación.

En definitiva, EJIE se encargará de cualquier función que, conforme a las atribuciones establecidas en dicho decreto, le sean encargadas por los diferentes departamentos y organismos autónomos, incluida la asistencia técnica.

Para la adecuada prestación de este servicio, EJIE asignará los medios personales precisos a cada Departamento u Organismo Autónomo, según la categoría profesional solicitada, en función de sus necesidades y por el tiempo preciso, pudiendo complementar los medios propios con medios subcontratados.

En aras a la prestación de un servicio de calidad acorde a las necesidades de los departamentos, entes y organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en virtud de las competencias atribuidas, en EJIE se viene configurando un servicio, cada vez más orientado al aseguramiento de la calidad, a la eficiencia y a la mejora de la gestión.

A lo largo de los últimos años el principal reto del área de Servicios Convergentes es abordar la iniciativa de Convergencia de IT del Gobierno Vasco (Batera), en la que se definen los siguientes servicios (ICPS) que EJIE debe suministrar: Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto y Servicios Corporativos. Dentro de esta iniciativa se incluyen los **Sistemas de Información de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos**, en adelante (DGTSI), adscrita a la **Viceconsejería de Administración y Servicios y encargada de prestar servicios informáticos y de comunicaciones al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco** (DSGV), a los cuales se destina este pliego acerca de la **Contratación de Mantenimiento de licencias Suite BMC.**

2 Objeto del contrato

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informaticos (en adelante, DGTSI) es responsable de la planificación, diseño, entrega, gestión y mantenimiento de los servicios de Tecnologías de Información del Departamento de Seguridad en lo referente a las actividades de seguridad pública.

Para la gestión estos servicios IT, DGTSI optó por la utilización de **ITIL** (Information Technology Infraestructure Library) como marco de buenas prácticas que asegure la alineación con las necesidades estratégicas de la organización.

La regulación de las relaciones y comunicaciones entre los clientes internos y externos que demandan servicios IT con un nivel de calidad y unos tiempos de respuesta adecuados y el prestador de dichos servicios, son canalizadas a través de una herramienta que garantice la optimización de los procesos establecidos, en el caso de DSGV esta herramienta está construida sobre soluciones de la suite BMC

- **BMC Remedy ITSM** (también referenciada como BMC Helix ITSM OnPremise.
- **Control-M,** utilizado para la orquestación de aplicaciones y flujos de trabajo de datos.
- **BMC Automated Mainframe Intelligence (BMC AMI)**, como solución de inteligencia automatizada para el mainframe existente en DSGV.

El objeto de contratación del presente pliego se encuadra en la **suite BMC** englobando:

- **Servicio de soporte y mantenimiento de las licencias** de BMC Software Distribution B.V (en adelante, BMC).

3 Alcance de la contratación

El alcance de esta contratación consta de los ámbitos a continuación indicados

3.1 Mantenimiento de licencias de la Suite BMC

3.1.1 Suministro de Licencias

A continuación, se muestra las licencias necesarias:

Paquetes	Tipo de Soporte	Unidad de Medida	Cantidad
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite Concurrent User License	BMC Partner Continuous	per concurrent user	47
BMC Helix ITSM OnPrem - Suite User License	BMC Partner Continuous	per named user	12
BMC Helix Custom Applications OnPrem - Concurrent User License	BMC Partner Continuous	per concurrent user	7
BMC Helix Digital Workplace Advanced OnPrem - Named User (100 Users)	BMC Partner Continuous	per named user	20
Control-M (Base)	BMC Continuous	per enterprise	1
Control-M Platform (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Managed File Transfer (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Workload Archiving (Task)	BMC Continuous	per task	450
BMC AMI Ops Solutions	BMC Continuous	per enterprise	1
BMC AMI Ops for Db2	BMC Continuous	per MIPS	2.199
BMC AMI Ops for Networks	BMC Continuous	per MIPS	2.199
BMC AMI Ops Monitoring	BMC Continuous	per MIPS	2.199

3.1.2 Mantenimiento Suite BMC

Durante toda la vida del contrato será necesario que el adjudicatario lleve a cabo las labores de **mantenimiento de las licencias del software** relacionado en la tabla del apartado anterior. El soporte será prestado en las modalidades BMC Continuous y BMC Partner Continuous., de acuerdo con los tipos de mantenimientos establecidos por el fabricante/titular de las licencias, con dos particularidades**:**

- **BMC Remedy ITSM** (BMC Helix ITSM OnPremise): la versión actual, 20.02.00, está fuera de soporte standard por lo que las tarifas son basada en el siguiente formato:
    - Soporte “Limitado” desde 01-enero-2026 hasta 21-febrero-2027

- "Soporte Limitado Extendido": desde 22-febrero- 2027 hasta 31-diciembre-2027

Teniendo en cuenta estas premisas, es necesario garantizar el correcto mantenimiento de las licencias contemplando, al menos, la actividad indicada a continuación desde varios enfoques:

- **Mantenimiento de fabricante**
  Se incluye como parte del contrato el mantenimiento por parte del **fabricante** de las licencias software indicadas en el apartado anterior, incluyendo, al menos, la siguiente actividad:
  - **Información acerca de las nuevas versiones** que se liberen al mercado (características y mejoras funcionales), incluyendo **presentaciones y demostraciones** en caso de que el DSGV lo solicite.
  - Las **actualizaciones y nuevas versiones** de producto estarán disponibles a través del portal de soporte de BMC Software y son **notificadas** a través del sistema de alertas y notas de revisión configuradas por el cliente en su cuenta de usuario de soporte.
  - Entrega del software en **soporte magnético** en caso de estar disponible y si el cliente lo solicita para los productos objeto de este expediente.
- **Actualización y soporte**

Se incluye como parte del contrato el servicio de soporte y mantenimiento de las licencias software indicadas en el apartado anterior. Este servicio del software base, no así de los desarrollos, es proporcionado por el **adjudicatario y el fabricante**, proveedor del servicio de soporte y mantenimiento, que deberá tener las siguientes características como mínimo:

- Proporcionar **correcciones de errores, parches o soluciones** para que el Producto funcione en conformidad sustancial con su documentación.
- **Nuevas versiones, parches o actualizaciones**, en la medida en que se suministran a todos los demás clientes de Soporte inscritos sin cargo adicional.
- **Asistencia técnica** a través de la web, el correo electrónico y el teléfono.
- Proporcionar **documentación** en línea de las soluciones.
- **Bases de datos con los problemas** más frecuentes y sus soluciones.
- El fabricante, contará con una estructura de **soporte a nivel mundial**, para garantizar que el cliente obtenga las mejores respuestas a sus solicitudes lo antes posible, **disponible 24 x7x365 de severidad 1.**

Además, como parte de este, con el objetivo del Dpto de Seguridad tenga una a experiencia rápida y sencilla y acelere la adopción de las soluciones, nuevas herramientas, canales de soporte y procesos para mejorar su experiencia de soporte, incluyendo como mínimo:

- **Comunidades del fabricante** – Plataforma de colaboración, donde se añaden opiniones de la comunidad de usuarios y fabricante, donde el cliente tenga acceso a información adicional y notificaciones en tiempo real.
- **Blogs de soporte de actualidad** – donde en las Comunidades del fabricante, se explican temas de actualidad con gran detalle. Los blogs, estarán disponibles en la comunidad del producto correspondiente y utilizando etiquetas como "Trending Support o equivalente".
- **Canal YouTube** con acceso instantáneo a vídeos.
- **Swarming,** disponer de la capacidad de que varios agentes de soporte del fabricante trabajen juntos para facilitar un proceso colaborativo de resolución de problemas.

- **Consultas a Soporte**

En lo relativo a **consultas y peticiones**, el adjudicatario deberá proporcionar mediante correo, teléfono o autoservicio basado en la web a su servicio de soporte con conocimiento de las soluciones objeto de este suministro.

En función de las necesidades, se podrán realizar las consultas y peticiones o solicitar acceso a nuevas versiones, parches o actualizaciones de los productos suministrados.