

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SMALLWORLD DE GE DE AMVISA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.....	1
ACTUALES LICENCIAS SAP DE AMVISA.....	2
ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
NIVEL DE SERVICIO.....	2
CONTENIDO DE LA OFERTA.....	3

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

AMVISA, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz S.A, dispone diversas licencias del desarrollador de software GE (General Electric), en concreto del producto software Smallworld, para el soporte de sus procesos internos de gestión de información geográfica (GIS) de las redes de Abastecimiento y Saneamiento.

Con el objetivo de mantener los niveles de

- Productividad
- Seguridad
- Escalabilidad
- Servicios internos/externos
- Disponibilidad

derivados de la operación y evolución del propio software de GE, u otros sistemas relacionados, así como su adaptación en cada momento a los cambios técnicos y normativos que se produzcan, AMVISA plantea la necesidad de la contratación de servicios de mantenimiento de las licencias de software Smallworld de GE de las que actualmente es propietaria.

Mediante la contratación de los servicios de mantenimiento de las licencias Smallworld de GE, AMVISA pretende conseguir:

- Asegurar el soporte eficaz y eficiente del desarrollador del software licenciado en caso de producirse incidencias en su funcionamiento o que se planteen dudas sobre su utilización y funcionalidad.
- Asegurar el acceso a información interna del desarrollador donde se reflejan actuaciones, soluciones o respuestas o incidencias y consultas de otros clientes.
- El derecho a recibir nuevas versiones y mejoras del producto que incorporen soluciones a nuevas necesidades planteadas o adaptaciones legales de obligado cumplimiento.

ACTUALES LICENCIAS SMALLWORLD DE GE DE AMVISA.

AMVISA es propietaria de las siguientes licencias de software Smallworld de GE, todas ellas incluidas en la presente licitación:

Software GE Smallworld licenciado por AMVISA		
Descripción	Código	Nº de licencias
Smallworld Edicion (commit sit)	GIS-CA	1
Smallworld Edicion (commit sit)	GIS-CA	1
DFX	TRD-DXF	1
Interfaz ODBC	VDBG-ODBC	1
Smallworld Consulta (readonly sit)	GIS-RA	2
Smallworld Edicion (commit sit)	GIS-CA	1
Servidor de lectura	GIS-RA	1
SIAS - Licencia por usuario	SIAS-PU	1
SOM	SOMS-PACK	1
Smallworld Field Information System	FIS-1	2
Smallworld Core	GIS-CORE	1
Smallworld Core Commit Access	GIS-CA	1
GeoSpatial Server: Core	GSS-1.CORE	5

ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio debe incluir los siguientes elementos de forma que AMVISA pueda acceder a cualquiera de ellos (equivalentes al Plan de Soporte Standard de GE):

- Apertura de incidentes de soporte técnico (on-line o telefónico)
- Resolución de peticiones de servicio
- Gestión y proceso de defectos del software
- Gestión de solicitudes o sugerencias de mejora
- Procedimiento de escalación
- Acceso remoto a los sistemas de AMVISA en caso necesario
- Servicios de actualización de productos
- Acceso a documentación actualizada
- Distribución de parches
- Distribución de las claves de licencias del Software
- Reuniones de usuarios

NIVEL DE SERVICIO.

En caso de fallo de funcionamiento del software SAP, se pretende que el desarrollador facilite información de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El servicio contratado debe poner a disposición de AMVISA canales directos de comunicación con el desarrollador durante los días laborales nacionales, como mínimo en horario de 8am a 3pm, que cumplan al menos los siguientes SLAs:

- Incidentes de nivel “Crítico”, que causen fallo total del sistema o pérdidas de datos irreversibles, el sistema está totalmente parado, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 horas y un tiempo de actuación de respuesta de 4 horas.
- Incidentes de nivel “Alto”, que causan problemas en el uso normal del sistema o en una parte sustancial del mismo, con Tiempo de Respuesta Inicial de 4 horas y un tiempo de actuación de respuesta de 2 horas.
- Incidentes de nivel “Medio”, problemas no críticos para los que existe solución alternativa, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 días y un tiempo de actuación de respuesta de 15 días.
- Incidentes de nivel “Bajo”, incidentes marginales que no causan problemas en el funcionamiento del sistema, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 días y un tiempo de actuación de respuesta de 20 días.

CONTENIDO DE LA OFERTA.

La oferta debe incluir:

- En el Sobre “2”: Memoria descriptiva del servicio ofertado indicando las facilidades incluidas, canales de comunicación, SLAs, condiciones de prestación, etc..
- En el Sobre “3”: Presupuesto económico total del servicio (sin IVA) por el tiempo de duración inicial del contrato (2 años).