‘AMPLIACIÓN DE LICENCIAS Y RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE BMC’

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Erandio, 14 de octubre de 2020

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETO DEL CONTRATO 2

2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES 2

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos precisa llevar a cabo la ampliación de licencias y la renovación del mantenimiento de los productos de licencias de BMC, que cubriría el mantenimiento de todos ellos hasta el 2 de marzo de 2023.
Se pretende de esta manera disponer, para todas las licencias, de las últimas versiones en las que el fabricante proporciona soporte técnico sobre el producto, y utilizar los productos en compatibilidad con las versiones disponibles en el mercado.

2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES

1. Adquisición de las licencias BMC que se detallan a continuación:

Actualmente el Departamento de Seguridad dispone de la relación de licencias que se detallan en la tabla siguiente:

PRODUCTO	TIPO SOPORTE	MEDIDA	UNIDADES
TrueSight Automation Suite - Base License	BMC Partner Continuous	per enterprise	1
Remedy Service Management Suite - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	9
Remedy Service Management Suite - User License - ESO	BMC Partner Continuous	per named user	2
BMC Digital Workplace Advanced (100 users)	BMC Partner Continuous	per named user	20
Remedy Custom Applications - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	7
Control-M (Base)	BMC Continuous	per enterprise	1
Control-M Platform (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Managde File Transfer (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Workload Archiving (Task)	BMC Continuous	per task	450
BMC MainView Solutions for zEnterprise (Base)	BMC Continuous	Per Enterprise	1
BMC MainView Monitoring	BMC Continuous	zBC12 2828 X03 - MIPS	2.199
BMC MainView for Networks	BMC Continuous		2.199
BMC MainView for DB2 Management	BMC Continuous		2.199

la regularización del uso de las licencias actuales de Remedy, requiere la adquisición de las licencias siguientes:

PRODUCTO	TIPO SOPORTE	MEDIDA	UNIDADES
Remedy Service Desk - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	38
Remedy Service Desk - User License - ESO	BMC Partner Continuous	per named user	10

2. Servicios de soporte técnico y mantenimiento para la relación de licencias finales que tendrá el Departamento de Seguridad:

PRODUCTO	TIPO SOPORTE	MEDIDA	UNIDADES
TrueSight Automation Suite - Base License	BMC Partner Continuous	per enterprise	1
Remedy Service Management Suite - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	9
Remedy Service Management Suite - User License - ESO	BMC Partner Continuous	per named user	2
Remedy Service Desk - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	38
Remedy Service Desk - User License - ESO	BMC Partner Continuous	per named user	10
BMC Digital Workplace Advanced (100 users)	BMC Partner Continuous	per named user	20
Remedy Custom Applications - Concurrent User License - ESO	BMC Partner Continuous	per concurrent user	7
Control-M (Base)	BMC Continuous	per enterprise	1
Control-M Platform (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Managde File Transfer (Task)	BMC Continuous	per task	450
Control-M Workload Archiving (Task)	BMC Continuous	per task	450
BMC MainView Solutions for zEnterprise (Base)	BMC Continuous	Per Enterprise	1
BMC MainView Monitoring	BMC Continuous	zBC12 2828 X03 - MIPS	2.199
BMC MainView for Networks	BMC Continuous		2.199
BMC MainView for DB2 Management	BMC Continuous		2.199

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Soporte Técnico de BMC, denominado "BMC Continuous Support", incluirá para todos los productos el servicio de soporte global 24 horas al día, 7 días a la semana, con 1 hora de respuesta para problemas de severidad alta (severidad 1).

Para los productos Remedy y TrueSight, el adjudicatario dará el primer nivel de soporte.

BMC deberá atender todas las incidencias del Departamento de Seguridad con su equipo de Analistas de Soporte Técnico, incluyendo las siguientes características del servicio:

Soporte:

- Soporte telefónico y web para incidencias o consultas.
- En caso de incidencias críticas, posibilidad de realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando Correos lo autorice.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, fax, correo o teléfono.
- Soporte de especialistas de las soluciones objeto del pliego.
- Escalado a laboratorio, en el caso de que la incidencia lo requiera.
- Acceso a boletines informativos, bases de datos de conocimiento o cualquier publicación técnica que pueda ayudar a la resolución de incidencias.

Mantenimiento:

- Actualizaciones y nuevas versiones de producto que están 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 pliego.

- BMC proporciona nuevas versiones o revisiones siempre que las mismas sean proporcionadas sin cargo adicional a todos los clientes de BMC inscritos en los Servicios de Mantenimiento.

BMC realizará el soporte y mantenimiento de los productos y asumirá las siguientes descripciones para la categorización de incidencias:

- Incidencia con Prioridad "Alta" – Severidad 1: toda aquella disfunción que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas de negocio para el Cliente en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante la/s ventana/s horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados. Además podría existir un riesgo en relación a la integración de datos o podría haber un fallo de operaciones de copia de seguridad (backup) de producción o en la recuperación.

- Incidencia con prioridad "Media" – Severidad 2: toda aquella disfunción que deja un sistema o ubicación de negocio, producto o base de datos en estado no operativo (excepto los sistemas considerados críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una categorización de incidencia de prioridad "Alta") y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad de un sistema, producto o base de datos, pero que produce una degradación del servicio del mismo, sin poder encontrar una solución alternativa aceptable.

- Incidencia de impacto "Moderado" – Severidad 3: El servicio o aplicación de negocio se encuentra afectado de forma moderada, no se han perdido datos y el sistema funciona. Puede ser solucionado temporalmente utilizando una vía alternativa.

- Incidencia con prioridad "Baja" – Severidad 4: toda aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema, producto o base de datos y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio:

    - Bajadas en el rendimiento del sistema o base de datos (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,..) dentro de límites tolerable.

    - Errores en la monitorización y operaciones de administración que no provoquen incidencias de categorización superior.

    - En general, toda aquélla disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema, producto o de la base de datos.

BMC ofrecerá como parte de este servicio el indicador "Tiempo de Respuesta", siendo plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por el Cliente. Siendo los plazos máximos de respuesta los que aparecen en la tabla a continuación, así como los porcentajes mínimos de cumplimiento:

Severidad	Hora de Operación	Objetivo Inicial de Respuesta
Severidad 1	24x7 incluidos festivos	<=1 hora de reloj incluyendo festivos
Severidad 2	horario laboral L-V sin festivos	<=4 horas laborables excluyendo festivos
Severidad 3	horario laboral L-V sin festivos	<=8 horas laborables excluyendo festivos
Severidad 4	horario laboral L-V sin festivos	<=12 horas laborables excluyendo festivos