



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Contratación de servicio de mantenimiento de licencias BMC

Pliego de condiciones técnicas

Noviembre 2022

Índice

1	Introducción	3
2	Necesidades de contratación	4
3	Objeto del Contrato.....	5
3.1	Objeto.....	5
3.2	Descripción del producto o servicio	5
4	Alcance del producto o servicio.....	8

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejje.eus>

2 Necesidades de contratación

En la actualidad, Ejie dispone de los derechos de uso de las soluciones Control-M de la familia BMC Software, para automatizar y orquestar los procesos de negocio e infraestructura. Al igual que con el resto de Software Base, se debe contratar el soporte y mantenimiento de versiones para garantizar el adecuado funcionamiento y evolución del mismo.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de servicios que son competencia de EJIE. Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone el EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización.

Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

3 Objeto del Contrato

3.1 Objeto

El objeto del contrato es la renovación de los servicios de soporte y mantenimiento de las soluciones actualmente en uso de la familia de herramientas de orquestación de procesos Control-M de la empresa BMC Software que utilizan Ejie, Osakidetza, red sectorial de Justicia y Batera y demás entidades que conforman el Sector Público Vasco.

3.2 Descripción del producto o servicio

BMC Software como parte del servicio de soporte y mantenimiento ofertado al distribuidor para Ejie, prestará el soporte de segundo y tercer nivel, y el distribuidor seleccionado será responsable del soporte de primer nivel.

Como parte de este servicio el fabricante incluye:

- 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 Ejie obtenga las mejores respuestas a sus solicitudes lo antes posible, disponible 24 x7x365 para severidad 1.
- Además, BMC Software proporciona como parte del servicio, con el objetivo de que Ejie tenga una experiencia rápida y sencilla del servicio 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 BMC Software – 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 de BMC Software, 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 de BMC Software trabajen juntos para facilitar un proceso colaborativo de resolución de problemas.

BMC Software atenderá todas las incidencias de las soluciones contratadas por el cliente, con el equipo de Analistas de Soporte Técnico de acuerdo con el tipo de soporte contratado, una vez que distribuidor haya realizado el soporte de primer nivel y no pueda progresar en la resolución.

Las características del servicio de soporte prestado de segundo y tercer nivel deberán contemplar lo siguiente:

Mantenimiento correctivo

- Soporte telefónico y web para incidencias o consultas.
- En caso de incidencias críticas, BMC Software dispondrá de un acceso para realizar un diagnóstico remoto.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, fax, correo o teléfono.
- Soporte de especialistas de las soluciones objeto de la propuesta.
- 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 preventivo.
- Servicio orientado a detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la solución objeto de la propuesta.

Mantenimiento evolutivo

- BMC Software incluirá como parte de este servicio actualizaciones de nuevas versiones del software objeto de la propuesta, así como soporte web online que incluye descarga de parches, actualizaciones, bases de datos de conocimiento.

Definición de severidad de los incidentes

En este apartado se definen los distintos niveles de severidad para categorizar los incidentes.

Nivel	Definición del impacto en el cliente
Severidad 1	<u>Impacto crítico en el servicio</u> Impacto crítico en el entorno de producción y no de producción*, servicio de negocio principal, gran número de usuarios experimentan una pérdida crítica de funciones o la integridad de los datos está en riesgo. Los recursos del cliente deben estar disponibles para trabajar 24 horas al día, 7 días a la semana, con BMC para resolver el problema.
Severidad 2	<u>Impacto considerable en el servicio o en su implementación</u> Impacto significativo en el servicio de negocio o en el rendimiento del sistema que afecta a los sistemas de producción o a las operaciones normales de varios grupos de usuarios.
Severidad 3	<u>Impacto moderado en el servicio</u> Aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema o producto y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio, el sistema o producto se encuentra afectado de forma moderada. La cuestión puede ser temporalmente solucionada usando una vía alternativa para afrontar el problema.
Severidad 4	<u>Ningún impacto en el servicio</u> Problemas no críticos, preguntas generales, peticiones de mejoras o problemas de documentación.

Niveles de servicio

Se contemplan los siguientes niveles de servicios para el soporte y mantenimiento contratado.

Oferta	Horas de operación (1)	Objetivo inicial de respuesta
BMC	24 horas x 7 días (para S1) (incluye festivos)	S1 = 1 hora de reloj
Partner	Horario comercial local (1) (para S2-S4), incluye	S2 = 2 horas laborables
Continuous	festivos	S3 = 4 horas laborables
Support		S4 = 12 horas laborables

(1) Las horas de operación de soporte representan el horario típico en su zona horaria. Para conocer todas las horas específicas de operación, diríjase a la página de Contacto de Soporte (<https://www.bmc.com/support/support-contacts>)

BMC Software ofrece 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. No obstante, BMC realizará el mayor esfuerzo como parte de este servicio para mejorar los tiempos iniciales de respuesta.

4 Alcance del producto o servicio

Renovación del servicio de soporte y mantenimiento en modalidad “**Partner Continuos Support**”, de los siguientes productos y número de unidades:

PRODUCTO	TIPO SOPORTE	UNIDADES
Control-M (Base).	Partner Continuous Support	1
Control-M Platform (Task).	Partner Continuous Support	2900
Control-M Managed File Transfer Enterprise (Task).	Partner Continuous Support	2900

El tipo de soporte “**Partner Continuos Support**”, consiste en un servicio 24 horas al día los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, para incidentes de severidad 1, donde el distribuidor autorizado por BMC Software debe dar soporte de primer nivel, de acuerdo con las condiciones del contrato del distribuidor con BMC Software.