

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Servicios de mantenimiento técnico de
licencias Service Manager y Project Portfolio
Management (Suite de Herramientas de
Gestión Micro Focus)**

2020/01690

0. INDICE

	<i>Página</i>
0. INDICE _____	2
1. OBJETO DEL CONTRATO _____	3
2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO _____	4
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución _____	4
2.2. Alcance del contrato _____	4
2.2.1. Relación de licencias _____	4
2.2.2. Componentes del servicio _____	6
3. LOTES _____	6
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS _____	6
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES _____	6
5.1. Asistencia de autoservicio en línea _____	6
5.2. Asistencia técnica _____	6
5.3. Actualizaciones de software _____	7
5.4. Soporte Premium _____	7
6. VARIANTES TECNICAS _____	7
7. MUESTRAS _____	7
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO _____	8
8.1. Ubicaciones _____	8
9. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO _____	8
10. EJECUCION _____	8
10.1. Condiciones de ejecución _____	8
10.1.1. Horario _____	8
10.2. Programa de control _____	9

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza, dispone de un conjunto de aplicaciones de gestión que cubren unas áreas funcionales básicas para el soporte de su actividad en el área de TI.

Estas áreas funcionales son:

- Gestión de Incidencias y funcionalidades básicas de Help Desk.
- Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB).
- Gestión de Proyectos.
- Gestión de Demanda
- Gestión de Problemas.
- Cuadro de Mando

La implantación de estas áreas funcionales se ha realizado en base a licencias de software que conforman Suite de Herramientas de Gestión HP “Service Manager” (SM) y “Project Portfolio Management” (PPM) suministradas por la empresa Hewlett Packard Española S.L. Estas licencias son propiedad de Osakidetza.

Siendo el objeto del contrato el mantenimiento de dichas licencias.

2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Los servicios solicitados se prestarán desde las instalaciones del adjudicatario.

2.2. Alcance del contrato

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de mantenimiento técnico de las licencias propiedad de Osakidetza según cantidad y condiciones que a continuación se especifican, en la modalidad de 24x7.

2.2.1. Relación de licencias

Descripción	Cantidad
SAID 1076 4764 9603	
HPE Cnct Database Usr SW E-LTU	20
HPE Cnct Email Usr SW E-LTU	20
HPE Cnct LDAP Usr SW E-LTU	20
HPE Cnct Base Connectors SW E-LTU	20
HPE SM Foundation Flt Usr SW E-LTU	5
HPE SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	10
HPE SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU	5
HPE SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	5
HPE SM KM Flt Usr for SM7.x+9.2x SW E-LTU	5
HPE SM KM Nmd Usr for SM7.x+9.2x SW E-LTU	5
HPE SM Foundation Flt Usr SW E-LTU	25
HPE SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	5
HPE SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU	25
HPE SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	5
HPE SM KM Flt Usr for SM7.x+9.2x SW E-LTU	25
HPE SM KM Nmd Usr for SM7.x+9.2x SW E-LTU	5
HPE Cnct Database Usr SW E-LTU	30
HPE Cnct Email Usr SW E-LTU	30
HPE Cnct LDAP Usr SW E-LTU	30
HPE SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	6
HPE SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	6
HPE SM KM Nmd Usr for SM7.x+9.2x SW E-LTU	6
HPE Cnct LDAP Usr SW E-LTU	6
HPE SM Server SW E-LTU	1
HPE Cnct Base Connectors SW E-LTU	1

SAID 1074 9277 4179	
SM Foundation Named	0
SM Foundation Float	60
SM Helpdesk Named	5
SM Helpdesk Float	60
SM Change Management Suite Named	16
SM Change Management Suite Float	90
SM SLM Named	0
SM SLM Float	5
SM Request Management Named	0
SM Request Management Float	0
SM KM Named	5
SM KM Float	60
SM Catalog	500
SM Automation Suite Express Edition 5 concurrent users 1 year term	2
HPE UCMDB Free entitlement	0
HPE Connect IT Base Conectors	90
HPE Connect IT User Database	61
HPE Connect IT User Email	61
HPE Connect IT User LDAP	55
PPM Foundation	1
PPM Administration & Configuration User	2
PPM Demand Mangement Casual User	128
PPM Demand Mangement Power User	35
PPM Portfolio Management User	0
PPM Project Management User	100
PPM Program Management User	5
PPM Time Management User	0
HP PPM Demand Mgt Csl Nmd Usr SW E-LTU	72
SA, RM, KM	
M4J31AAE HPSMFnd 2 HPEITSMASte EE NU Upg SW E-LTU	9
M4J33AAE HP SMHD 2 HPE ITSMASte EE NU UpgSW E-LTU	9
M4J35AAE HPSMRM 2 HPEITSMA Ste EE NU Upg SW E-LTU	30
M4J39AAE HPSMKM 2 HPEITSMA Ste EE NU Upg SW E-LTU	9
M4J37AAE HPSMSLM 2 HPEITSMASte EE NU Upg SW E-LTU	30
M4J36AAE HPSMRM 2 HPEITSMASte EE CCU Upg SW E-LTU	90
M4J38AAE HPSMSLM 2 HPEITSMASte EECCU Upg SW E-LTU	95
M4J41AAE HPSMCM 2 HPEITSMA Ste EE NU Upg SW E-LTU	9
M4J44AAE HPESMSA 2 HPEITSMASte EE CCUUpg SW E-LTU	90
M4J43AAE HPESMSA 2 HPEITSMASte EE NU Upg SW E-LTU	30
A8B92AAE HPE IT Bus Analytic Cas Nmd Usr SW E-LTU	8
M4J27AAE HPE ITSMA Suites AO 50 Nd Pk SW E-LTU	1

2.2.2. Componentes del servicio

Los servicios requeridos son:

- Asistencia de autoservicio en línea
- Asistencia técnica
- Actualizaciones de Software

3. LOTES

No.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS

No.

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. Asistencia de autoservicio en línea

Este servicio se proporcionará en la modalidad de 24x7 con las siguientes características:

- ✓ Descarga de actualizaciones de software vía electrónica
- ✓ Base de Conocimientos técnicos en línea con errores conocidos, documentos y manuales técnicos
- ✓ Registro de incidencias y seguimiento de las mismas vía on-line
- ✓ Inventario del software cubierto por el Acuerdo de asistencia
- ✓ Posibilidad de suscripción a notificaciones de actualizaciones y llamada telefónica

5.2. Asistencia técnica

Este servicio se proporcionará en la modalidad de 24x7 con las siguientes características:

- ✓ Registro ilimitado de incidencias tanto para informar de errores como para solicitar mejoras.

- ✓ Asistencia en caso de defecto realizando esfuerzos comercialmente razonables para corregir el fallo de diseño del software, abordar la vulnerabilidad crítica a ataques o accesos malintencionados.
- ✓ Claves de licencia de sustitución. Disponibilidad de claves de sustitución que permitan instalar o reinstalar las licencias autorizadas.
- ✓ La atención se realizará en español, salvo en la asistencia fuera del horario laboral local estándar que se realizará en inglés.

5.3. Actualizaciones de software

Este servicio se proporcionará en la modalidad de 24x7. Se requiere disponer de Actualizaciones de software generalmente disponibles para el Software durante el periodo de tiempo para el cual ha adquirido la Asistencia. Las Actualizaciones de software constan única y exclusivamente de lo siguiente, en relación con el lanzamiento de productos de Software y los manuales de referencia y la documentación de usuario correspondientes:

- ✓ Versión principal
- ✓ Versiones menores
- ✓ Acceso a nuevas funcionalidades incluidas dentro del paquete.
- ✓ Service Packs
- ✓ Parches
- ✓ Hotfix

5.4. Soporte Premium

Este servicio se proporcionará en la modalidad de 24x7 para los módulos **SM**, **PPM** con las siguientes características:

- ✓ Se ofrece un servicio de asistencia mejorado, incluyendo ingenieros dedicados y gestores de cuentas que se familiarizarán con nuestro entorno (TAM).
- ✓ Tendremos a nuestra disposición Créditos Micro Focus FlexCare que podrán ser adquiridos durante la vigencia del Acuerdo y ofrecen la posibilidad de comprar servicios de asistencia reactivos y proactivos adicionales.

6. VARIANTES TECNICAS

No.

7. MUESTRAS

No.

8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

No.

8.1. Ubicaciones

El servicio se prestará desde la ubicación que el licitador tenga establecida para este tipo de servicios.

9. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

A lo largo de la prestación del servicio se realizarán un mínimo de dos sesiones de revisión con el TAM designado para el cliente. Se revisarán todas las incidencias escaladas a lo largo del periodo. Se realizará el análisis de las mismas, así como una revisión completa del sistema a nivel de versionados y necesidades. El proveedor proporcionará las recomendaciones que considere oportunas que puedan ser llevadas a cabo dentro del servicio.

10. EJECUCION

10.1. Condiciones de ejecución

Los servicios se proporcionarán en la modalidad de 24x7 y dará soporte a toda la red Osakidetza.

10.1.1. Horario

La asistencia empresarial se realizará de lunes a domingo, 24x7, 365 días

10.2. Programa de control

Los niveles de severidad de las incidencias se determinan en la siguiente tabla:

Nivel de gravedad ¹	1: Crítico El sistema de producción está inactivo	2: Alto Fallo de función o característica principal	3: Medio Fallo de función o característica menor	4: Bajo Problema menor
Objetivos de tiempos de respuesta				
Asistencia Empresarial Micro Focus, lunes a domingo, 24x7, 365 días al año ²	1 hora	3 horas	6 horas	1 día hábil
Nivel de gravedad	1: Crítico El sistema de producción está inactivo	2: Alto Fallo de función o característica principal	3: Medio Fallo de función o característica menor	4: Bajo Problema menor
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de producción está inactivo. El producto no funciona, por lo que se ha generado una disrupción total de la actividad. No existe solución alternativa temporal disponible.	Fallo de funcionalidad principal. Las operaciones están muy restringidas, aunque la actividad puede continuar pero de forma limitada. Existe una solución alternativa temporal.	Fallo de funcionalidad menor. El producto no funciona como debiera, por lo que se produce una pérdida de uso menor. Es posible que haya una solución alternativa temporal.	No se ha producido pérdida de servicio. Por ejemplo, puede tratarse de una solicitud de documentación, información general o una solicitud de mejora de Software.

El tiempo de respuesta se indica como tiempo de respuesta habitual, no obligado.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 08.10.2020 11:09:41 CEST