

Expediente N°. LICIT/99/032/2018/0052

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento de licencias de IBM y de los servicios reactivos y proactivos asociados para FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.1 Descripción del servicio.....	3
3.2 Soporte y mantenimiento.	5
4. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.....	7
4.1 Especificaciones.	7
4.2 Acuerdos de nivel de servicio:	7
4.3 Modificaciones previstas:.....	7



1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, tiene como objeto la fijación de las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la renovación del mantenimiento de licenciamiento de INTERNACIONAL BUSINESS MACHINES S.A, a partir de ahora IBM, durante un periodo de 36 meses.

Dentro del objeto de la presente licitación se incluye servicios reactivos y proactivos para el entorno de Informix.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Deberá respetarse toda la normativa de aplicación en relación con el objeto del contrato y, específicamente, toda la normativa de contratación pública.

Deberá observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la presente contratación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1 Descripción del servicio.

Se detalla a continuación el mantenimiento de licencias IBM a renovar:

Producto	Unidades	Fecha inicio	Fecha fin
IBM Connections Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	24	01/01/2019	31/12/2019
IBM Connections Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	24	01/01/2020	31/12/2020
IBM Connections Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	24	01/01/2021	31/12/2021
IBM Cognos Analytics Software Development Kit Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics Software Development Kit Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2020	31/12/2020
IBM Cognos Analytics Software Development Kit Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2021	31/12/2021
IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	4	01/01/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	4	01/01/2020	31/12/2020

IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	4	01/01/2021	31/12/2021
IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	20	01/01/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	20	01/01/2020	31/12/2020
IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	20	01/01/2021	31/12/2021
IBM Cognos Analytics for Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	280	01/01/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics for Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	280	01/01/2020	31/12/2020
IBM Cognos Analytics for Non-Production Environment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	280	01/01/2021	31/12/2021
IBM Cognos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	420	01/01/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	140	01/03/2019	31/12/2019
IBM Cognos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	560	01/01/2020	31/12/2020
IBM Cognos Analytics User per Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	560	01/01/2021	31/12/2021
IBM InfoSphere Data Architect Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2019	31/12/2019
IBM InfoSphere Data Architect Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2020	31/12/2020
IBM InfoSphere Data Architect Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2021	31/12/2021
IBM Informix 4GL Compiler Development Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2019	01/01/2019
IBM Informix 4GL Compiler Development Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2020	01/01/2020
IBM Informix 4GL Compiler Development Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2021	01/01/2021
IBM Informix 4GL Compiler Runtime Concurrent Session Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2019	01/01/2019
IBM Informix 4GL Compiler Runtime Concurrent Session Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2020	01/01/2020
IBM Informix 4GL Compiler Runtime Concurrent Session Annual SW Subscription & Support Renewal	16	01/01/2021	01/01/2021

IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	1400	01/01/2019	01/01/2019
IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	1400	01/01/2020	01/01/2020
IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	1400	01/01/2021	01/01/2021
IBM Informix SQL Development Registered User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2019	01/01/2019
IBM Informix SQL Development Registered User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2020	01/01/2020
IBM Informix SQL Development Registered User Annual SW Subscription & Support Renewal	1	01/01/2021	01/01/2021
IBM SPSS Statistics Base Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2019	01/01/2019
IBM SPSS Statistics Base Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2020	01/01/2020
IBM SPSS Statistics Base Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2021	01/01/2021
IBM SPSS Forecasting Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2019	01/01/2019
IBM SPSS Forecasting Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2020	01/01/2020
IBM SPSS Forecasting Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal	2	01/01/2021	01/01/2021

3.2 Soporte y mantenimiento.

El licitador debe ofrecer a FREMAP el Servicio especializado de soporte reactivo y proactivo para Informix de tipo **AVP (Accelerated Value Program)** que proporciona IBM.

Sus características son las siguientes:

- Asignación a FREMAP de dos recursos personales claramente diferenciados:
 - o AVL (Accelerated Value Leader): encargado del seguimiento del servicio y del contacto con el responsable del servicio en FREMAP. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:
 - Control y revisión de los incidentes del cliente y de su escalado.
 - Elaboración de un informe mensual de incidentes.
 - Notificaciones Proactivas personalizadas según el entorno del cliente.
 - o AVS (Accelerated Value Specialist): técnico especialista en Informix asignado a FREMAP. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:
 - Proporcionar un conocimiento técnico avanzado sobre Informix.
 - Ayudar en el diagnóstico y resolución de incidentes.

- Colaboración en la gestión proactiva del entorno del cliente.
- La dedicación a FREMAP de los dos recursos especificados en el punto anterior será de, como mínimo, un 25%, es decir, no podrán estar asignados a más de cuatro clientes. Dicha dedicación será una combinación de jornadas remotas e in-situ, según se acuerde previamente entre FREMAP y el equipo de AVP, siempre teniendo en consideración el porcentaje de dedicación de los recursos del servicio AVP.
- Elaboración de un plan de entrega del servicio al inicio del mismo y con carácter anual. Este plan recogerá las necesidades y expectativas de FREMAP respecto del servicio contratado y establecerá los mecanismos de seguimiento para garantizar una correcta prestación del mismo.
- Elaboración de informes trimestrales de seguimiento del servicio, que serán validados por medio de reuniones de seguimiento entre el AVL y el responsable del servicio en FREMAP.
- Elaboración (por parte del AVL) de un informe mensual de incidentes.
- Atención técnica en español para cualquier incidente relacionado con Informix en horario laboral (09:00 a 18:00 de Lunes a Viernes). En horario no laboral la atención en español sólo se garantiza para los incidentes de Severidad 1.
- Servicio "Standby", que proporciona el acceso directo (teléfono móvil) a un técnico especializado fuera del horario laboral, en idioma español, para incidentes de Severidad 1.
- Acceso prioritario a los servicios de soporte de IBM por medio de una cola específica de soporte que evita que los incidentes pasen por el primer nivel de soporte.
- Reducción de los tiempos de respuesta para incidencias desde las 2 horas del soporte estándar a 30 minutos en horario laborable (de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes) para incidentes de Severidad 1.
- En el caso de que FREMAP estime que el servicio no se está prestando correctamente o que el nivel de calidad no sea el esperado, podrá solicitar un cambio, avisando al adjudicatario con al menos 21 días de antelación, de cualquiera de los perfiles asignados al servicio.

Los niveles de Severidad de los incidentes se clasifican según la siguiente tabla:

Severidad	Impacto	Tiempo de respuesta
1	El software no funciona, suponiendo un impacto crítico para el negocio.	30 minutos en horario laborable o 2 horas en horario no laborable.
2	El uso del software está seriamente limitado, suponiendo un impacto severo para el negocio.	2 horas en horario laborable.
3	El software tiene algún fallo que, aunque limita su uso, no supone un impacto grave para el negocio.	2 horas en horario laborable.
4	El software tiene algún fallo que no tiene impacto o tiene un impacto mínimo en el negocio.	2 horas en horario laborable.

4. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

4.1 Especificaciones.

Las licencias y el mantenimiento adquiridos deberán incluirse obligatoriamente dentro del actual acuerdo de Passport Advantage que FREMAP mantiene con IBM. Además, deberán estar incluidos en el Site ID de IBM para FREMAP.

El adjudicatario del presente contrato necesariamente deberá estar acreditado como IBM Business Partner.

Quedará excluida cualquier oferta que sea ofrecida bajo un proveedor de Soporte distinto de IBM, es decir, el adjudicatario no deberá actuar como "IBM Support Provider", sino que el contacto con los técnicos de IBM se realizará directamente desde FREMAP.

4.2 Acuerdos de nivel de servicio:

Se establecen los siguientes Acuerdos de nivel de servicio (ANS), estrechamente relacionados con el servicio AVP:

- Tiempo de respuesta máximo de 30 minutos para incidentes de Severidad 1 en horario laboral (de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes).
- Tiempo de respuesta máximo de 2 horas para incidentes de Severidad 1 en horario 24*7.
- Tiempo de respuesta máximo de 2 horas para incidentes de Severidad 2, 3 y 4 en horario laboral (de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes).
- Elaboración mensual de informe de incidentes, antes del día 10 de cada mes.
- Elaboración trimestral de informe de seguimiento del servicio antes del día 10 del trimestre.

4.3 Modificaciones previstas:

Se contempla la posibilidad de realizar determinadas modificaciones en el curso del contrato que afecten a las siguientes cuestiones, siempre relacionadas con el objeto del mismo, en el caso de que FREMAP tenga la necesidad de acometerlas:

- Aumento o disminución del parque de usuarios o equipos de FREMAP.
- Evolución tecnológica de la plataforma y sistemas de información de FREMAP.
- Cambios normativos.
- Cambios en el modelo de licenciamiento de IBM.