



PLIEGO TÉCNICO

**SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS Y
SOPORTE TÉCNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE
LA PLATAFORMA DE IBM EN ENRESA**

Clave: 000-ES-SI-0103

Páginas: 4

Nº Expediente: 000-CO-SI-2019-0002

INDICE

- 1. LOTE 1: Renovación de licencias, mantenimiento de la plataforma tecnológica actual de IBM y servicio de soporte técnico de los productos de la plataforma “Automation de IBM de los que ya dispone Enresa.**
- 2. LOTE 2: Adquisición de nuevas licencias y su mantenimiento, junto con el servicio de soporte técnico de nuevos productos para la plataforma “Automation” de IBM.**
- 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (LOTES 1 Y 2).**

Clave:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0103	Marzo 2019	2 de 4

La plataforma tecnológica “Automation” de IBM da soporte a la gestión documental de Enresa y a varios flujos de trabajo administrativos de los sistemas de gestión corporativos de la compañía.

Las condiciones técnicas se definen por la contratación de los servicios técnicos de soporte requeridos para mantener la plataforma de IBM en los entornos de Desarrollo y Producción de Enresa permanentemente operativa, así como la actualización y adquisición de los derechos de uso (licencias) requeridos para su funcionamiento.

El servicio solicitado se divide en dos lotes, uno de mantenimiento de la plataforma tecnológica actual de IBM y un segundo que incluye la adquisición de nuevas suscripciones a la misma.

Ambos lotes incluyen, cada uno para su alcance, el servicio técnico tal y como lo define el fabricante IBM.

- LOTE 1 - Renovación de licencias, mantenimiento de la plataforma tecnológica actual de IBM y servicio de soporte técnico de los productos de la plataforma “Automation de IBM de los que ya dispone Enresa.**

La renovación de las licencias necesarias para el funcionamiento de la plataforma de IBM que ya son propiedad de Enresa, lo que incluye la instalación, utilización y actualización a la última versión disponible. Este lote incluye igualmente el mantenimiento y el servicio de soporte, tal y como está definido por el fabricante IBM, que se recoge en el apartado de este pliego “Descripción del servicio de soporte técnico (Lotes 1 y 2)”.

La siguiente tabla recoge la lista de “Programas y S&S (Suscripción y Soporte)” con el código, la descripción de cada producto, la cantidad y las fechas de inicio y fin del servicio:

Código	Producto	Nº Items	INICIO	FIN
	MANTENIMIENTO Licencias de ENRESA (vencimiento determinado)			
E04YYLL	IBM FileNet Capture Professional - Low Volume Edition Client Device Annual SW Subscription & Support Renewal (*)	2	01-ago-19	30-sep-19
E04ZQLL	IBM FileNet Capture OCR-to-PDF Client Device Annual SW Subscription & Support Renewal (*)	1	01-ago-19	30-sep-19
E050LLL	IBM FileNet eForms for P8 Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal (**)	233	01-ago-19	31-jul-20
	MANTENIMIENTO Licencias de ENRESA (2 años)			
E04Y6LL	IBM Case Foundation Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-19	31-jul-20
E04Y6LL	IBM Case Foundation Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-20	31-jul-21
E0501LL	IBM FileNet Content Manager Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-19	31-jul-20
E0501LL	IBM FileNet Content Manager Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-20	31-jul-21
E052QLL	IBM Enterprise Records Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-19	31-jul-20
E052QLL	IBM Enterprise Records Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	233	01-ago-20	31-jul-21
E05P3LL	IBM Content Collector for Email Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	200	01-ago-19	31-jul-20
E05P3LL	IBM Content Collector for Email Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	200	01-ago-20	31-jul-21

(*) La funcionalidad del producto *IBM FileNet Capture* (E04ZQLL y E04YYLL) se sustituye desde el 1/10/2019 por la del producto *IBM DataCap* (D0H4PLL y D0T5ELL) por lo que su mantenimiento será **únicamente** hasta el 30/9/2019.

(**) La funcionalidad del producto *IBM FileNet eForms for P8* (E050LLL) se sustituirá antes del 31/07/2020 por formularios *JavaServer Pages* (JSP) desarrollados internamente en Enresa, por lo que su mantenimiento será **únicamente** hasta el 31/7/2020.

Clave: 000-ES-SI-0103	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2019	Página: 3 de 4
--------------------------	----------------	----------------------	-------------------

- LOTE 2 - Adquisición de nuevas licencias y su mantenimiento, junto con el servicio de soporte técnico de nuevos productos para la plataforma “Automation” de IBM.**

Comprende, por una parte, el suministro de las nuevas licencias requeridas para la adaptación a la nueva arquitectura de la plataforma de IBM y para la conexión de ésta con el entorno de “Microsoft Sharepoint”. Incluye, por otra, el mantenimiento y el servicio soporte definido por el fabricante IBM y recogido en el apartado de este pliego “*Descripción del servicio de soporte técnico (Lotes 1 y 2)*”.

A) Adquisición de nuevas suscripciones

En la siguiente tabla se indican los códigos de producto, las descripciones de los mismos, las cantidades y las fechas de entrega requeridas.

Código	Producto	Nº Items	INICIO	FIN
ADQUISICIÓN NUEVAS Licencias (1er. Año)				
D0H4PLL	IBM DataCap Authorized User Value Unit License + SW Subscription & Support 12 Months	3	01-ago-19	31-jul-20
D0T5ELL	IBM DataCap Enterprise Edition Add-On Authorized User Value Unit License + SW Subscription & Support 12 Months	3	01-ago-19	31-jul-20
D12V4LL	IBM Content Collector for Microsoft SharePoint Processor Value Unit License + SW Subscription & Support 12 Months	100	01-ago-19	31-jul-20
D12V6LL	IBM Content Collector for MS SharePoint for Non-Production PVU License + SW Subscription & Support 12 Months	100	01-ago-19	31-jul-20

Estos nuevos productos deben incluir, conforme al fabricante, el mantenimiento por un periodo de doce meses, contado a partir de la fecha de puesta a disposición de Enresa.

B) Mantenimiento de nuevas suscripciones

Cubre el servicio de mantenimiento de los nuevos productos de IBM adquiridos durante la vigencia del contrato, para el periodo comprendido entre la finalización del mantenimiento incluido en el precio de adquisición de la licencia (fecha de entrega + 12 meses) y la fecha de finalización prevista del contrato.

En la siguiente tabla se detalla la lista de nuevos “Programas y S&S (Suscripción y Soporte)” con el código, las descripciones de los productos, la cantidad y las fechas de inicio y fin del servicio.

Código	Producto	Nº Items	INICIO	FIN
MANTENIMIENTO NUEVAS Licencias (2º Año)				
E0AXTL L	IBM DataCap Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	3	01-ago-20	31-jul-21
E0EHILL	IBM DataCap Enterprise Edition Add-On Authorized User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	3	01-ago-20	31-jul-21
E0J21LL	IBM Content Collector for Microsoft SharePoint Processor Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal	100	01-ago-20	31-jul-21
E0J22LL	IBM Content Collector for Microsoft SharePoint for Non-Production PVU Annual SW Subscription & Support Renewal	100	01-ago-20	31-jul-21

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (LOTES 1 Y 2).

Para ambos lotes, los servicios de soporte técnico incluirán las actuaciones de mantenimiento correctivo y evolutivo que garanticen los niveles adecuados de estabilidad, disponibilidad y rendimiento de la plataforma.

Clave: 000-ES-SI-0103	Revisión: 0	Fecha: Marzo 2019	Página: 4 de 4
--------------------------	----------------	----------------------	-------------------

Se entiende por “Subscripción y Soporte de IBM Software” la solución completa de actualización de producto y soporte técnico que garantice que el software de IBM no solo mantendrá las actuales funcionalidades de gestión, sino que seguirá ofreciendo valor, con acceso a la innovación y la experiencia del fabricante.

La suscripción de IBM Software, definida por el fabricante, deberá ofrecer innovaciones en forma de actualizaciones de productos (nuevos “*releases*”) y nuevas versiones. Ofrecerá seguridad, arreglos, parches y mejoras de código, para minimizar las disrupciones y acelerar la generación de valor.

El soporte de IBM Software, definido por el fabricante, deberá ofrecer acceso a un portal de soporte de entrada única, ingenieros del conocimiento, planificadores de soporte técnico y de producto y profesionales “*online*” o por vía telefónica cuándo, dónde y cómo lo necesite Enresa.

Deben garantizarse las características más importantes de “Subscripción y Soporte de IBM Software” tal y como se recogen en el “*IBM Support Portal*”, con una única interfaz integrada en ibm.com/support y con herramientas para:

- Buscar respuestas a preguntas prácticas y relacionadas con el código del software
- Enlazar a los “*IBM Knowledge Centers*” para conectarse con grupos y foros de usuario
- Descargar “*Redbooks*” y documentación de soporte
- Acceder a “*Fix Central*”
- Enviar peticiones de servicio de IBM y realizar el seguimiento y revisión de los registros de “*Problem Management Report (PMR)*”
 - Interactuar con los ingenieros del conocimiento y especialistas técnicos dedicados por teléfono
 - Soporte 24x7 para problemas de gravedad 1
- Utilizar “*IBM Remote Assistance*” e “*IBM Support Assistant*” para acelerar la resolución de problemas.
- Suscribirse a las notificaciones de soporte que incluyen alertas de seguridad y actualizaciones de soporte rutinarias en base a las preferencias del cliente

Así mismo para facilitar la continua actualización de la plataforma se deberá poder recibir alertas proactivas de “*release*”, seguridad y soporte, personalizadas según las necesidades de Enresa:

- *eNotifications* (definidas en el sitio autorizado de “*Passport Advantage Online*”), permitirán saber cuándo están disponibles para su descarga las nuevas versiones, “*releases*” y modificaciones.
- *MyNotifications*, para recibir alertas de seguridad y enlaces a información de soporte, nueva y actualizada, que incluye: descargas y controladores (“*releases*”, renovaciones, “*fixpacks*”, “*iFixes*”, actualizaciones, “*SupportPacs*”, herramientas y otro código de soporte), titulares, alertas rojas y “*Technotes*” (resolución de problemas).