

<p>SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE IBM EN ENRESA.</p> <p>EXPEDIENTE: CO-SI-21-002</p>	<p>Clave: 000-ES-SI-0128</p> <p>Páginas: 4</p>
---	--

ÍNDICE

1	Objeto	2
2	Alcance del servicio	2
3	Descripción de los servicios de soporte técnico.	3

Clave: 000-ES-SI-0128	Revisión:	Fecha:	Página: 2 de 4
--------------------------	-----------	--------	-------------------

1 Objeto

El objeto del siguiente pliego de prescripciones técnicas es el de fijar las condiciones que deben regir la contratación de los servicios técnicos de soporte requeridos para mantener la plataforma de IBM permanentemente operativa en Enresa, así como la actualización de los derechos de uso (licencias) requeridos para su funcionamiento.

Este servicio de mantenimiento sólo puede ser contratado a través de empresas acreditadas por IBM para la distribución y mantenimiento de sus licencias: “Business Partner” de IBM con nivel de “partnership” en “IBM PartnerWorld”, y pertenencia a “IBM Channel Value Rewards”.

2 Alcance del servicio

El alcance del servicio incluye el mantenimiento del total de licencias necesarias en cada periodo hasta completar el total de la vigencia del contrato para el número de unidades que se indican en la siguiente tabla:

Partnumber	Descripción del producto ^(1, 2, 3)	Vigencia	Nº Unidades
D27V4LL	IBM Business Automation Workflow Enterprise VPC from Eligible Programs Trade Up Lic. + S&S	01/08/21-31/07/22	35
E0QYPLL	IBM Business Automation Workflow Enterprise VPC SW. S&S Renewal 12 Months	01/08/22 - 31/12/22	35
E052QLL	IBM Enterprise Records Add-On Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/08/21 - 31/12/21	233
E052QLL	IBM Enterprise Records Add-On Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/01/22 - 31/12/22	233
E05P3LL	IBM Content Collector for Email Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/08/21 - 31/12/21	200
E05P3LL	IBM Content Collector for Email Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/01/22 - 31/12/22	200
E0AXTLL	IBM DataCap Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/08/21 - 31/12/21	3

¹ *VU = Value Unit*

² *SW.S&S = Software Subscription & Support*

³ *PVU = Processor Value Unit*

⁴ *UVUA = User Value Unit Annual*

Clave: 000-ES-SI-0128	Revisión:	Fecha:	Página: 3 de 4
--------------------------	-----------	--------	-------------------

E0AXTLL	IBM DataCap Authorized UVUA SW.S&S Renewal	01/01/22 - 31/12/22	3
E0EHILL	IBM DataCap Enterprise Edition Add-On Authorized UVUA SW.S&S Renewal 12 Months	01/08/21 - 31/12/21	3
E0EHILL	IBM DataCap Enterprise Edition Add-On Authorized UVUA SW.S&S Renewal 12 Months	01/01/22 - 31/12/22	3

3 Descripción de los servicios de soporte técnico.

Se entiende por “Suscripción 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 y nuevas versiones. Ofrecerá seguridad, arreglos, parches y mejoras de código, para minimizar las interrupciones y acelerar la generación de valor.
- Acceso a un portal de soporte de entrada única donde se facilita ayuda siempre activa 24x7 de IBM Support (US) incluyendo respuestas a preguntas de despliegue, migración, resolución de problemas y código; y acceso a Knowledge Centers, foros, Redbooks, Notas técnicas y herramientas.
- Acceso autorizado a solicitudes de servicio y Problem Manager Report (PMR), con una respuesta rápida a problemas de gravedad 1 día y noche

Además, debe garantizar las características más importantes de “Suscripción y Soporte de IBM Software” tal y como se recogen en el “IBM Support Portal”, con una única interfaz individual 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 PMR o interactuar con los ingenieros del conocimiento y especialistas técnicos dedicados por teléfono o Soporte 24x7 para problemas de gravedad.
- 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 nuevas versiones, seguridad y soporte, personalizadas según las necesidades de Enresa:

Clave: 000-ES-SI-0128	Revisión:	Fecha:	Página: 4 de 4
--------------------------	-----------	--------	-------------------

- **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).