

3-03-15

ENTRADA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE
LICENCIAS DE PRODUCTOS DE CA
TECHNOLOGIES**

**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD
NO ARMONIZADO AL PRECIO MÁS BAJO**

Nº CONTRATO: 60/2019

Área: Planificación, Control y Seguridad

Fecha: 26 de Marzo de 2.019

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Contrato

**SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE
LICENCIAS DE PRODUCTOS DE CA TECHNOLOGIES**

Fecha

15/03/2019

Elaborado por

Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V01

Índice

1. ALCANCE	3
1.1. Servicios Incluidos en el Contrato	3
1.2. Contrato de Soporte y Mantenimiento y Adquisición de Nuevas Licencias	3
1.3. Condiciones del servicio de soporte	4
1.4. Otras condiciones del servicio	4
2. Formato de la Oferta técnica	5

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

**SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE
LICENCIAS DE PRODUCTOS DE CA TECHNOLOGIES**

Fecha

15/03/2019

Elaborado por

Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V01

1. ALCANCE

1.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son de mantenimiento y soporte de licencias y de suministro de nuevas licencias, ambos relacionados con productos *CA-Service Desk* y *CA-PPM* del fabricante CA Technologies que se detallan más adelante.

1.2. Contrato de Soporte y Mantenimiento y Adquisición de Nuevas Licencias

Los servicios incluidos dentro del contrato son los que se detallan a continuación:

- **S1. Servicio 1: Mantenimiento** y soporte para licencias que dispone Canal actualmente, tanto de CA-Service Desk como de CA-PPM.
- **S2. Servicio 2: Adquisición y mantenimiento de Nuevas Licencias** para cubrir necesidades actuales.
 - 75 nuevas licencias tipo *Full Function User* del producto CA-PPM.
 - 50 nuevas licencias tipo *Manager Full License* del producto CA-Service Desk concurrentes.
- **S3. Servicio 3: adquisición opcional de Nuevas Licencias** que podrán ser solicitadas a decisión de Canal de Isabel II.
 - 25 nuevas licencias tipo *Full Function User* del producto CA-PPM para nuevas necesidades.
 - 15 nuevas licencias tipo *Restricted User* del producto CA-PPM para nuevas necesidades.
 - 35 nuevas licencias tipo *Manager Full License* del producto CA-Service Desk concurrentes para usuarios la SSI y de otras Subdirecciones de Canal en nuevas iniciativas.
- **S4. Servicio 4: Soporte técnico** a consultas de administradores y desarrolladores.

El plazo para la entrega de las licencias adquiridas no podrá en ningún caso superar un (1) mes desde la fecha de la solicitud por parte de Canal de Isabel II SA

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE CA TECHNOLOGIES	15/03/2019
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación, Control y Seguridad	Pliego de Prescripciones Técnicas	V01

1.3. Condiciones del servicio de soporte

El servicio de soporte incluirá:

- CA Maintenance
<https://www.ca.com/es/services-support/ca-support/maintenance.html?intcmp=headernav>
 - Servicio Técnico Multicanal
 - Opciones de Autoservicio ampliadas
 - Análisis de problemas y asistencia en remoto
 - Soporte para las versiones más recientes
 - Anuncios y actualizaciones de las últimas versiones
 - Chat con CA Support Engineer
- CA Support <https://www.ca.com/es/services-support/ca-support.html?intcmp=headernav>
 - [Support Portal Login](#)
 - [Ponerse en contacto con el equipo de CA Support](#)
 - [Product Downloads](#)
 - [View Documentation](#)
 - [Search Knowledge Base](#)
- CA Communities <https://communities.ca.com/welcome>
 - [Acceso a CA Communities](#)
 - [Buscar en Communities](#)

1.4. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato (suministro, suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software) no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los productos y servicios deberán ser suministrados por la empresa que cumpla la condición de partner de CA Technologies en España.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

**SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE
LICENCIAS DE PRODUCTOS DE CA TECHNOLOGIES**

Fecha

15/03/2019

Elaborado por

Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

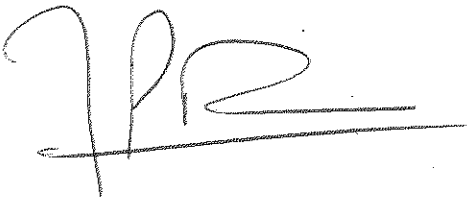
Versión

V01

2. Formato de la Oferta técnica

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

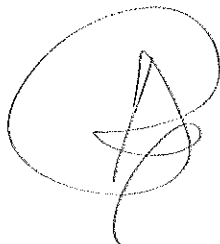
Marzo 2019



PA.

Enrique Rubio Donis

Jefe del Área de Planificación, Control y Seguridad



Ángel Rodríguez García

Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González

Director de Recursos

