

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE
PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE
PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II,
S.A., M.P.**

CONTRATO Nº: 9/2025

Área: Planificación y Control

Índice

| | |
|---|----------|
| 1. Antecedentes | 3 |
| 2. Alcance..... | 4 |
| 2.1. Objeto del contrato | 4 |
| 2.2. Servicios Incluidos en el Contrato..... | 4 |
| 2.3. Servicio de Soporte a las licencias | 5 |
| 2.4. Requisitos de seguridad del software | 6 |
| 3. Otras consideraciones..... | 7 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P. | Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. 9/2025 | Fecha 27/01/2025 |
| Elaborado por Área de Planificación y Control | Documento Pliego de Prescripciones Técnicas | Versión V01 |

1. Antecedentes

Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) ha desarrollado aplicaciones y servicios basados en los sistemas CA-Clarity y CA-Service Desk Manager del fabricante Broadcom.

Estos sistemas de información son:

- El sistema SUSY, que se ha construido sobre el producto CA Service Desk Manager, el cual continúa en constante evolución y crecimiento en cuanto a número de usuarios, licenciados como *CA Service Management Service Desk Manager Package*.
- Los sistemas de información HEPYCA, PYSCIS y PLAN RED se ha construido sobre la plataforma CA-Clarity. Los usuarios finales se licencian en función de su rol de dos formas diferentes: *Clarity Full Function User*, *Clarity Restricted User* y *Clarity View Only User*.

De cara a disponer de un soporte de dichos productos por el fabricante, para la resolución de incidencias que puedan producirse y para disponer del derecho a recibir actualizaciones, parches o nuevas versiones de los mismos, es preciso contratar la renovación del servicio de actualización y soporte para estos productos. De igual manera, debido al crecimiento en número de aplicaciones desarrolladas en dichas plataformas y el consecuente número de usuarios de dichas aplicaciones, se plantea un crecimiento en el número de licencias que se adquirirán en función de la demanda de la organización.

| | | |
|---|--|----------------------------|
| Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P. | Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. 9/2025 | Fecha 27/01/2025 |
| Elaborado por Área de Planificación y Control | Documento Pliego de Prescripciones Técnicas | Versión V01 |

2. Alcance

2.1. Objeto del contrato

Este contrato tiene por objeto el suministro de licencias, incluido su mantenimiento y soporte técnico, para la gestión del Service Desk y de Proyectos y Cartera basados en los productos del fabricante BROADCOM, en particular Service Desk Manager y CA Clarity. El suministro contempla el mantenimiento de las licencias actualmente vigentes además de su posible ampliación derivada de un presumible aumento de los servicios desarrollados en los sistemas informáticos relacionados con dicho software.

2.2. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son de mantenimiento y soporte de licencias vigentes y de suministro de nuevas licencias, ambos relacionados con productos *CA-Service Desk* y *CA-Clarity* del fabricante *Broadcom Inc* (antes *CA Technologies*) que se detallan más adelante.

Los servicios incluidos dentro del contrato son los que se detallan en los apartados siguientes.

- **S1. Servicio 1: Mantenimiento y Soporte** para licencias que dispone Canal actualmente, tanto de *CA-Service Desk* como de *CA-Clarity*.

| Continuidad de Licencias Vigentes Soporte y Mantenimiento | | | |
|--|-----------|-----------------------|-----------------|
| Descripción Producto | SKU | Tipo de Licencia | TOTAL Licencias |
| | | | TOTAL Licencias |
| Clarity Full Function User | PPMMGU990 | Suscripción | 272 |
| Clarity Restricted User | PPMTMU990 | Suscripción | 115 |
| Clarity View Only 100 User Pack | PPMVO1990 | Suscripción | 200 |
| CA Service Management Service Desk Manager Package | SMSDMP990 | Perpetual Floating | 155 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
| Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P. | Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. 9/2025 | Fecha 27/01/2025 |
| Elaborado por Área de Planificación y Control | Documento Pliego de Prescripciones Técnicas | Versión V01 |

- **S2. Servicio 2: Suscripción de Nuevas Licencias** para cubrir necesidades actuales y a corto plazo.

| Previsión de adquisición de nuevas suscripciones (Alcance Máximo) Soporte y Mantenimiento | | | |
|---|-----------|--------------------|-----------------|
| Descripción Producto | SKU | Tipo de Licencia | TOTAL Licencias |
| | | | TOTAL Licencias |
| Clarity Full Function User | PPMMGU990 | Suscripción | 20 |
| Clarity Restricted User | PPMTMU990 | Suscripción | 20 |
| Clarity View Only 100 User Pack | PPMVO1990 | Suscripción | 2 |
| CA Service Management Service Desk Manager Package (1) | SMSDMP990 | Perpetual Floating | 35 |

2.3. Servicio de Soporte a las licencias

El servicio de soporte a las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario e incluirá los servicios detallados en la web del fabricante Broadcom, en el enlace <https://www.broadcom.com/support/services-support/ca-support> :

- Portal de Soporte (*Support Portal*)
- Gestión de casos (*Case Management*)
- Base de datos del Conocimiento (*Knowledge Base*)
- Programa de Soporte (*Broadcom Software Maintenance*)
- Descarga de software y documentación (*Software Documentation and Software Upgrades*)
- Contacto (*Contact*)
- Acceso a la documentación de los términos y condiciones de las licencias (*Licensing Information*)

| | | |
|---|--|----------------------------|
| Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P. | Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. 9/2025 | Fecha 27/01/2025 |
| Elaborado por Área de Planificación y Control | Documento Pliego de Prescripciones Técnicas | Versión V01 |

2.4. Requisitos de seguridad del software

El software ofertado se instalará en la propia red de sistemas de información de Canal (on-premise). El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, *upgrade* o la nueva versión que las corrige, y la fecha estimada de éstos.
- Notificar también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, *upgrades* o nuevas versiones de los productos proporcionados que solucionen los problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo fechas de disponibilidad de dichos parches, *upgrades* o nuevas versiones, para la planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

| | | |
|---|--|----------------------------|
| Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P. | Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE SERVICE DESK Y DE PROYECTOS Y CARTERA DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. 9/2025 | Fecha 27/01/2025 |
| Elaborado por Área de Planificación y Control | Documento Pliego de Prescripciones Técnicas | Versión V01 |

3. Otras consideraciones

Será de aplicación como consideración social, lo establecido como condición especial de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no siendo de aplicación otras consideraciones ambientales o de innovación por la propia naturaleza del contrato.

Por delegación JEFE DE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA