



Pliego de Prescripciones Técnicas.

MANTENIMIENTO DE LICENCIAS Y SOPORTE ESPECIALIZADO DEL SOFTWARE DE CITRIX USADO POR LA APLICACIÓN OMI-AP Y OTRAS APLICACIONES ASISTENCIALES

Ref. SGTI	0034/2018
Creación:	Septiembre 2018
Autor(es):	Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

24/09/2018 14:15:23

Firmante: PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 0b81da0f-a04-7699-453081463569





ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS CITRIX.....	3
3. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE PRODUCTOS CITRIX.....	4
4. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LOS BALANCEADORES.....	5

24/09/2018 14:15:23

Firmante: PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 0b81a0df-a04-7699-453081463569





1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta contratación lo constituyen

- La renovación del mantenimiento de 3546 licencias Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device durante un año (tecnología de virtualización).
- El mantenimiento hardware durante un año de los dos balanceadores Citrix NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x10/100/1000).
- Los servicios de soporte especializado empresarial durante un año de todos los productos software Citrix de que disponga el Servicio Murciano de Salud (SMS), en especial los utilizados por la aplicación OMI-AP de los centros de salud.

El alcance de esta contratación incluirá los servicios que se describen a continuación.

- Renovación de 3546 licencias, 1 año desde la fecha de formalización, de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.
- Servicios de soporte especializado empresarial directamente prestado por el fabricante Citrix durante 1 año desde la fecha de formalización, con doscientas horas de trabajos de un responsable técnico asignado al SMS denominado TRM (Technical Relation Manager) durante el periodo de esta contratación y apertura de un número de incidencias ilimitado. Adicionalmente, el soporte incluirá un número mínimo de dos jornadas de soporte por parte del TRM en las dependencias del SMS.
- Mantenimiento anual de dos balanceadores Citrix NetScaler NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x107100/1000), con cobertura 24x7+NBD, que incluya apertura de casos firmware, software y hardware.

Serán beneficiarios de estos servicios los centros de salud, hospitales o centros adscritos que determine el Servicio Murciano de Salud.

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS CITRIX.

El SMS posee:

- 3546 licencias de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.

Una vez finalizados los plazos de garantía y mantenimiento de esas licencias, se requiere la contratación del servicio de mantenimiento para garantizar el buen funcionamiento de OMI-AP y el resto de aplicaciones durante un año desde la fecha de formalización de este contrato.

Este mantenimiento permitirá durante el periodo de vigencia de la contratación:

- La actualización a nuevas versiones de dicho software y un servicio de garantía que asegure el buen funcionamiento del mismo. Los productos Citrix objeto de esta contratación tendrán garantía durante el año siguiente a la formalización de este contrato. Estas actuaciones incluyen cualquier cambio en la arquitectura del producto y/o actualizaciones en las características de la plataforma del mismo.
- Acceso a portal seguro para administrar las licencias objeto de mantenimiento 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Del mismo modo, el mantenimiento contará con el correspondiente derecho de acceso a las plataformas técnicas on-line que Citrix ofrece.



- Realizar consultas sobre el uso de los productos adquiridos y a reportar cualquier incidencia técnica referente al uso y funcionamiento de las licencias, por correo, web o teléfono gratuito, 24x7.

3. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE PRODUCTOS CITRIX.

Para el correcto funcionamiento de las aplicaciones que usan productos Citrix se requiere la contratación de un soporte especializado que permita:

- Resolución de incidencias.

En caso de producirse una incidencia en la plataforma el SMS podrá abrir un incidente directamente al fabricante Citrix a través de un responsable técnico nominal asignado al SMS (TRM), vía telefónica, web o e-mail. El horario de cobertura para estos incidentes será de lunes a viernes de 08:00 a 18:00. Para ello, el fabricante Citrix deberá proveer de los sistemas de apertura de incidencias (teléfono gratuito, mail y web). El TRM deberá informar al SMS de los avances de las incidencias, emitiendo informes o manteniendo reuniones periódicas si así se requiere.

El TRM tendrá un acceso prioritario de escalado de casos en el fabricante.

En los casos de productos donde el mantenimiento contratado ofrece una cobertura superior, el fabricante seguirá trabajando en la adecuada respuesta y resolución de los incidentes de manera ininterrumpida fuera del horario de cobertura del TRM. Del mismo modo, deberá respetar los tiempos de respuesta comprometidos, obligaciones en materia de información sobre el estado de la incidencia y demás condiciones del soporte especializado. El TRM estará informado y hará el mismo seguimiento a este tipo de incidencias en su horario de trabajo.

El fabricante deberá poder trabajar con autonomía, para lo que se le habilitaran los accesos que sean oportunos y siguiendo las directrices en materia de seguridad establecidas por la CARM. El fabricante tendrá un contacto en el SMS para el seguimiento de las incidencias. Se establecerá un procedimiento de soporte entre las partes.

Los tiempos de respuesta comprometidos se reflejan en la siguiente tabla:

Severidad 1 (Alta)	El sistema de producción no está disponible debido a un problema técnico
Tiempo de respuesta (Max)	30 Minutos
Severidad 2 (Media)	El sistema está funcionando, pero el problema causa un impacto limitado en los entornos productivos, pudiendo ser un problema a largo plazo
Tiempo de respuesta (Max)	2 Horas
Severidad 3 (Baja)	El problema no afecta al entorno de producción
Tiempo de respuesta (Max)	8 Horas

Si bien no existe un SLA de resolución, el fabricante deberá trabajar de forma ininterrumpida en la resolución del incidente en la franja de cobertura de soporte que corresponda al producto hasta conseguir la solución final de la incidencia, en especial en las incidencias de severidad 1.

- Servicios de soporte in-situ en el SMS del TRM durante un mínimo de 2 jornadas anuales.



- Definición de Plan técnico de cuenta. Dentro de este plan será prioritario:
 - La evolución de los diferentes productos que forman la plataforma. Será obligación del TRM velar porque no se alcance el fin de vida del soporte de ninguno de estos productos. En colaboración con el cliente, el TRM trabajará en la evolución de todos aquellos que se establezca se deben evolucionar.
 - La propuesta y ejecución de cuantas revisiones proactivas sean necesarias de modo que se detecten preventivamente las incidencias y se asegure la continuidad de servicio.
- Detección de nuevas funcionalidades a implementar, con el objetivo de optimizar el uso de la plataforma de que dispone el SMS y mejorar el servicio. Estas funcionalidades podrán abarcar, desde nuevas configuraciones de la plataforma actual, hasta sugerencia de migraciones y herramientas adicionales.
- Soporte a pruebas de concepto.
- Revisión de las herramientas de monitorización, con el objeto de mejorar la plataforma y la monitorización.
- Reporte de actividad e informes: será responsabilidad del TRM el envío de informes proactivos de uso de horas en servicios proactivos y jornadas in-situ, así como el informe de las tareas realizadas en ellas. Deberá realizarse al menos una reunión de balance de Soporte técnico trimestral.
- Notificaciones proactivas sobre la plataforma.
- Transferencia de conocimiento.
- Charlas divulgativas, sesiones u otro tipo de formación en productos Citrix, administración y gestión de la plataforma en el SMS.
- Intervención, en colaboración con el SMS, en las tareas que tenga programadas, siempre y cuando se encuentren dentro del marco de este contrato.

Todos los servicios del TRM deberán ser prestados directamente por el fabricante.

El licitador deberá acreditar su condición de partner de Citrix mediante certificado emitido por el fabricante.

El licitador deberá especificar claramente en su oferta la forma y condiciones en que prestará el servicio de soporte especializado en el SMS. Deberá incluir también el CV del TRM.

4. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LOS BALANCEADORES.

El SMS cuenta con 2 balanceadores físicos Citrix NetScaler NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x10/100/1000), configurados como solución de balanceo en alta disponibilidad de su actual granja XenApp.

El SMS requiere la contratación de un servicio de mantenimiento de ambos balanceadores durante un año. Este servicio debe cumplir los siguientes requisitos:

- Resolución de incidentes hardware, software y firmware.
- Acceso a las actualizaciones de software y firmware del fabricante.
- Piezas originales y transporte incluidos NBD.
- Horario de cobertura 24x7x365.

El fabricante guiará a quien establezca el SMS en las intervenciones in-situ. Se establecerá un procedimiento de soporte entre las partes.



EL TRM velará porque se encuentren almacenadas las configuraciones de los balanceadores y cuantas acciones sean necesarias para la recuperación rápida del servicio en caso de desastre.

La Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones
Dña Auguria Pellicer Rodríguez
(Fecha y firma electrónica al lateral)

24/09/2018 14:15:23

Firmante: PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 0b81da0f-a04-7699-453081463569

