



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	0053/2015
Creación:	Julio 2015
Autor(es):	Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones



ÍNDICE

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



1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta contratación lo constituyen

- La renovación del mantenimiento de 2046 licencias Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device durante un año (tecnología de virtualización).
- La adquisición de 605 licencias adicionales de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device, así como su mantenimiento durante 1 año.
- Los servicios de soporte especializado 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 mantenimiento hardware durante un año de los dos balanceadores Citrix NetScaler NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x107100/1000).

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

- Renovación de 2046 licencias, 1 año desde la fecha de formalización, de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.
- La adquisición de 605 licencias adicionales de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage, así como su mantenimiento durante 1 año desde la fecha de formalización.
- Servicios de soporte especializado de Citrix "Soporte Preferred Business Hours Support Software" 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 hardware anual de dos balanceadores Citrix NetScaler NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x107100/1000), con cobertura 8x5+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.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS CITRIX.

El SMS posee:

- 2046 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.

El resumen de los productos Citrix a mantener durante el periodo de vigencia de esta contratación será 2046 licencias de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.

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, de lunes a viernes, con respuesta en un tiempo inferior a 24 horas.

Adicionalmente, el SMS desea adquirir 605 licencias adicionales del producto Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage. Estas licencias deberán estar sujetas a las mismas condiciones de mantenimiento que el resto de licencias.

Se valorará el aumento del número de licencias del producto Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage a adquirir.

4. 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 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. El TRM deberá informar al SMS de los avances de las incidencias.
- Acciones proactivas del TRM (para el aseguramiento y continuidad de servicio):
 - Revisión de la plataforma, con el objetivo de ser proactivo en la detección de incidencias.
 - 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.
 - Asesoría en la implantación de todas las medidas arriba mencionadas.
 - Revisión de las herramientas de monitorización, con el objeto de mejorar la plataforma y la monitorización.
 - 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.
- Servicios de soporte in-situ en el SMS del TRM durante un mínimo de 2 jornadas anuales. Se valorará el aumento del número de jornadas in-situ.
- 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.

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



Por todo lo anterior, 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.

En general, se valorará cualquier iniciativa que mejora la calidad del soporte.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LOS BALANCEADORES.

El SMS cuenta con 2 balanceadores físicos Citrix NetScaler NetScaler MPX 5550 Estándar Edition (6x107100/1000), 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. Este servicio debe cumplir los siguientes requisitos:

- La apertura de casos será similar a la del soporte especializado y los casos serán tratados por el TRM del mismo modo que el resto.
- Resolución de incidentes hardware, software y firmware.
- Piezas originales y transporte incluidos.
- Desplazamiento in-situ para la resolución de las averías hardware que lo requieran sin coste adicional para el SMS. Los técnicos deberán estar certificados por el fabricante.
- Acceso a las actualizaciones de software y firmware del fabricante.

El licitador deberá especificar en su oferta cualquier excepción en el procedimiento de soporte especializado que aplique para el mantenimiento de los balanceadores físicos.

Murcia a 10 de julio de 2015

La Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones



Fdo. Auguria Pellicer Rodríguez