



## **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	0074/2014
Creación:	Junio 2014
Autor(es):	Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS CITRIX. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE PRODUCTOS CITRIX. ....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE ADAPTACIÓN DE LA ACTUAL SOLUCIÓN DE BALANCEO.....</b>	<b>5</b>



## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta contratación lo constituyen

- La renovación del mantenimiento de 1046 licencias Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device durante un año (tecnología de virtualización).
- La adquisición de 1000 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.
- Adaptar la solución de balanceo que posee la granja Citrix actual (Citrix NetScaler VPX 200 - Standard Edition) al incremento de 1046 a 2046 licencias. La solución propuesta deberá incluir todos los costes derivados de su implantación en el entorno productivo del actual OMI-Central, así como su mantenimiento y soporte durante al menos 1 año.

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

- Renovación de 1046 licencias, 1 año desde la fecha de formalización, de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.
- La adquisición de 1000 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.
- Adaptar la actual solución de balanceo formada por 2 NetScaler VPX 200 - Standard Edition de manera que pueda dar soporte a las 2046 licencias potenciales. Esta adaptación incluirá el hardware y licencias software que se requieran, su mantenimiento y soporte durante al menos 1 año desde la formalización, así como todos los servicios que suponga el paso de la solución actual a la nueva. Se valorará las soluciones que fomenten la estabilidad del sistema completo y que supongan menos impacto, en tiempo y riesgos, para la organización.

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:

- 1046 licencias de Citrix XenDesktop Enterprise Edition - Per User/Device with Subscription Advantage.
- 2 licencias de Citrix NetScaler VPX 200 Mbps Standard Edition 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 1046 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 1000 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. **Este certificado deberá entregarse tras la adjudicación provisional y será requisito obligatorio para poder formalizar la adjudicación definitiva.**

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

## 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADAPTACIÓN DE LA ACTUAL SOLUCIÓN DE BALANCEO.

El SMS cuenta con 2 licencias de Citrix NetScaler VPX 200 Mbps Standard Edition with Subscription Advantage, que utiliza como solución de balanceo de su actual granja XenApp de 1046 licencias. El incremento de licencias obliga al diseño de una nueva solución de balanceo.

La adaptación de la solución de balanceo al nuevo dimensionamiento de la infraestructura Citrix deberá incluir:

- Hardware y/o licencias software necesarias para la implantación y migración de la solución propuesta.
- Mantenimiento y soporte de todos los componentes de la solución durante al menos un año.
- Entrega e instalación de la solución, con la migración de la actual solución a la nueva infraestructura de balanceo ofertada.

Murcia a 24 de junio de 2014

La Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones



Fdo. Auguria Pellicer Rodríguez

