



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

**Asunto: Mantenimiento de productos de SOFTWARE AG, España S.A. .**

**Pliego de características técnicas**

**1.- OBJETO**

Es objeto de este documento solicitar la tramitación de un expediente de contratación en su modalidad de procedimiento negociado sin publicidad para el mantenimiento de los productos de Software AG para la plataforma Suse Linux (x86) y Windows Desktop.

**2.- JUSTIFICACION**

El propósito es la contratación de un nuevo mantenimiento una vez terminado el actual con el expediente 104/2013, los productos que deben figurar bajo mantenimiento son provistos por una misma empresa, a saber, la empresa prestadora del mantenimiento, Software AG España, S.A., que fue quién los suministró.

**3.- PRESCRIPCIONES TECNICAS**

Los productos objeto de mantenimiento son los que a continuación se detallan:

**3.1.- Productos bajo sistema operativo Suse Linux (x86):**

Adabas C: 4 PCB (PPAR) (\*)

Natural : 4 PCB (PPAR) (\*)

Entire X Communicator: 4 PCB (PPAR) (\*)

Predict: 4 PCB (PPAR) (\*)

Adabas SQL Gateway : 4 PCB (PPAR) (\*)

Natural Development Server: (cinco licencias de uso para usuarios nominados (NUC)

(\*) Modalidad PPAR significa que los productos de la empresa prestadora del mantenimiento se encuentran instalados en una partición física de la máquina, que tiene una limitación estricta de los recursos hardware; es decir, que la utilización no puede sobrepasar, en este caso, la capacidad de 4 IBM Processor Core B (PCB) arriba referenciada.

Cuyo fabricante y modelo es: IBM HS22 7870

Sistema Operativo y versión: Suse Linux x86



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

Tipo de Tarifa: Core Processor B / Usuarios Nominados (NUC)

Tipo de Licencia: Perpetua

**3.2.- Bajo sistema Operativo Windows Server:**

Entire X Link 1 PCB

Cuyo fabricante y modelo es: INTEL

Sistema Operativo y versión: Windows Server

Tipo de Tarifa: Core Procesor B

Tipo de Licencia: Perpetua

**3.3.- Bajo sistema Operativo Windows Desktop:**

Entire X Developer 1 NUC (una licencia de uso de carácter perpetuo por usuario (NUC))

Natural ONE 5 NUC (cinco licencias de uso de carácter perpetuo para usuarios nominados (NUC))

Cuyo fabricante y modelo es: INTEL

Sistema Operativo y versión: Windows Desktop

Tipo de Tarifa: Usuarios Nominados (NUC)

Tipo de Licencia: Perpetua

Las condiciones de mantenimiento son las que se indican en el anexo I.

**4.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

Las ofertas contemplarán:

Importe de mantenimiento de cada uno de los productos especificados en el apartado anterior, según el número de licencias.

**5.- IMPORTE LICITACION**

El presupuesto de mantenimiento, será de 45.341,10€, mas 9.521,63 € en concepto de IVA (21%) lo que hace un total de 54.862,73€.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

**6.- IMPUTACION PRESUPUESTARIA**

Esta actuación puede imputarse a la partida 0607-92006-21601 "Mantenimiento de aplicaciones" del presupuesto del año 2017 y 2018.

**7.- CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Al objeto de proteger los datos de carácter personal de los ficheros de titularidad municipal y dar cumplimiento a la normativa vigente sobre protección de datos, la ejecución de este contrato, se procederá a la firma del correspondiente formulario cuyo modelo figura en el Documento de Seguridad del Ayuntamiento de Granada, en su Anexo VI, denominado modelos de contratos de servicios con tratamiento de datos de carácter personal con el tipo 3.

**8.- INVITACIONES**

Existe una única empresa que puede facilitar el mantenimiento, la suministradora de las licencias de los productos cuyo mantenimiento es objeto de este contrato, la empresa Software AG. España, S.A., ya que es la empresa propietaria del producto.

**9.- VIGENCIA**

El plazo de vigencia del presente contrato será de dos años con una prórroga de otros dos siempre que estén de acuerdo las partes.

**10.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

Una vez formalizado el contrato, y atendiendo a las necesidades que se produzcan, será posible modificar el mismo, ya sea por incremento o decremento de funcionalidad, tanto al alza como a la baja, no pudiendo superar en ningún caso dicha modificación el 30% del precio del mismo, sin derecho alguno de la adjudicataria a reclamar ninguna indemnización.

**11.- FACTURACIÓN**

El precio del servicio de mantenimiento se facturará por periodos vencidos trimestralmente.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

**12.- RESPONSABLE DEL CONTRATO.**

El Subdirector de Infraestructura D. Francisco Cabrera Polo.

**13.- CRITERIO DE NEGOCIACIÓN.**

Habida cuenta de que existe un único contratista el único criterio de negociación a aplicar es el precio.

**14.- INVITACIÓN**

Razón Social: **SOFTWARE AG ESPAÑA S.A.**

**CIF: A- 78093192**

Calle y nº : **Ronda de la Luna 22**

Código Postal, Localidad y Provincia: **28760 Tes Cantos (Madrid)**

Tel.:(+34) 91 807 9400, Fax: (+34) 918079631

Granada, 27 de Enero de 2017

**EL SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA DEL CPD**

Fdo.: Francisco Cabrera Polo

Vº Bº

Coordinador General de Economía,  
Personal, Contratación y Smart City



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

**Anexo I.**

**1. Descripción de los Servicios**

**Servicio Estándar de Soporte Técnico**

El Servicio Estándar de Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO incluirá los siguientes servicios:

- Acceso veinticuatro (24) horas al Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO, incluyendo, para los contactos técnicos autorizados, acceso al sistema de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO de Gestión de Incidencias para buscar y presentar errores, acceso a información online sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las correcciones de Software que haya disponibles.
- 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana) de asistencia telefónica según lo estipulado en este Anexo y durante las Horas Laborables. El número de teléfono correspondiente está disponible en el Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO. Si no se ofrece en su idioma local, la asistencia telefónica se facilitará en inglés.
- El número de contactos técnicos autorizados del Ayuntamiento de Granada (en adelante Ayuntamiento) con derecho a acceder al Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO es de 7.
- Información sobre nuevas funcionalidades, eventos, artículos, etc
- Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico, incluyendo acceso de contactos técnicos autorizados del cliente (CTAs) al sistema para la presentación de informe de peticiones para buscar y presentar errores, acceso a información sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las Correcciones (fixes) disponibles.
- Un servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis disponible 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana) para solicitudes consideradas como críticas. Este servicio se ofrece en inglés fuera de Días Hábiles y Horario Laboral. En lo referente a la línea de productos Adabas & Natural, el servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis solo está disponible para clientes ubicados en América.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA CENTRO DE PROCESO DE DATOS

- 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana) soporte telefónico según lo estipulado en este contrato durante las Horas Laborables. El número de teléfono correspondiente está disponible en el Portal de Soporte Técnico. Si no se ofrece en su idioma local, el soporte telefónico se facilitará en inglés.
- Un máximo de siete (7) contactos técnicos autorizados (CTA) del cliente con derecho a acceder al Portal de Soporte Técnico. Todos los CTAs deberán tener las debidas cualificaciones profesionales y técnicas y ser asignados internamente por el cliente para responder preguntas de los usuarios acerca del Software. Para evitar el uso indebido del servicio, las consultas, deberán ser realizadas solamente por los CTAs notificados al Proveedor anteriormente. El cliente puede contratar un número adicional de contactos técnicos autorizados adicionales. No está permitido el uso de cuentas conjuntas de CTA por el cliente. Cada representante del cliente equivale a un CTA.
- Información sobre nuevas características, acontecimientos y usos del Cliente.

### 2. Proceso de Solicitudes del Ayuntamiento

Las solicitudes del Ayuntamiento se recibirán en el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO y se documentarán en el Portal del Servicio Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO para su procesamiento. Al Ayuntamiento se le dará un número de identificación de su incidencia para futuras referencias.

#### Expectativas del Servicio

Los siguientes niveles de severidad se utilizan para clasificar los problemas del Ayuntamiento. Estas clasificaciones aseguran un tratamiento consistente de los problemas gestionados por el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO. El Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO determinará el nivel de gravedad del problema según lo dispuesto en la siguiente tabla:



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

Nivel de severidad	Crisis	Crítico	Standard
<b>Definición</b>	El problema tiene un impacto grave en el negocio. El Ayuntamiento no puede utilizar el Software, lo que conlleva un gran perjuicio para el desarrollo de su actividad. El trabajo no puede desarrollarse normalmente.	El problema tiene un impacto significativo en el negocio. Sin embargo, se puede seguir trabajando de forma restringida. El Software puede utilizarse pero de manera muy limitada. No hay ninguna solución alternativa adecuada disponible. El Ayuntamiento está sufriendo una pérdida significativa del servicio.	El problema tiene algún impacto en el negocio. El Software puede utilizarse y solo causa algunos inconvenientes poco importantes. Puede ser un error menor, un error de documentación o de funcionamiento incorrecto de la aplicación, que no dificulta el funcionamiento del sistema de manera significativa.
<b>Tiempo de reacción</b>	1 hora laborable: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico	4 horas laborables: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico	1 día laborable: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico
<b>Periodicidad de la Información Estado</b>	Informe diario o con la periodicidad que se acuerde	Con la periodicidad que se acuerde	Con la periodicidad que se acuerde



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

<b>Medida de Reacción</b>	El Ayuntamiento recibe un plazo para la Corrección del Error	El Ayuntamiento recibe un plazo para la Corrección del Error	<input type="checkbox"/> Información sobre la fecha de publicación de la actualización del Software que solucionará el problema <input type="checkbox"/> Indicación de que se están llevando a cabo cambios/mejoras de acuerdo con la estrategia de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO
---------------------------	--	--	--

Las incidencias por crisis se comunicarán, en la medida de lo posible por teléfono, para poder recibir el mejor servicio posible en situaciones de crisis.

El tiempo de reacción es el tiempo que transcurre desde que el Ayuntamiento se pone en contacto con LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO para reportar una incidencia hasta que un representante del soporte técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO se ponga en contacto con el Ayuntamiento en relación a dicha incidencia. El Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO no está obligado a resolver el problema del Ayuntamiento dentro del tiempo de reacción.

### **Herramientas y Procesos**

El Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO utilizará los siguientes procesos y herramientas para resolver el problema del Ayuntamiento o encontrar una solución alternativa:

Análisis/Diagnóstico de la incidencia para los productos de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO:

- Evaluación de los datos facilitados por el Ayuntamiento (incluida la información de diagnóstico)
- Clasificación de la situación descrita como problema del producto, del usuario o de una tercera parte
- Investigación en el Centro de Conocimiento del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO
- Reproducción de la situación de error (si es posible)





**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

- Coordinación con la organización de Desarrollo de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO

Los resultados y/o soluciones, o soluciones alternativas se proporcionarán por alguno de los siguientes medios:

- Teléfono
- Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO
- E-mail
- Soportes de datos

**Diagnóstico remoto**

El Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO puede llevar a cabo un diagnóstico remoto para facilitar el análisis de los problemas. En ese caso, el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO accederá al entorno del Ayuntamiento mediante una Herramienta de Diagnóstico Online a Distancia, con la única finalidad de analizar el problema y elaborar un diagnóstico.

El acceso remoto al entorno del Ayuntamiento se llevará a cabo en horas laborables, a la hora a la que acuerden el Ayuntamiento y el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO.

**3. Actualización del Software y de la Documentación**

El Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO proporciona:

- Nuevas versiones de productos de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO licenciados.
- Actualizaciones del Software conteniendo correcciones de errores.
- Actualizaciones de Documentación para el Software.
- Información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación publicada por el Proveedor y disponible en el Portal de Soporte Técnico.



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

En el Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO se facilitará información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación

**4. Servicios que no cubre el Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO**

- Aplicación de correcciones
- Aplicación de INPL (Initial Natural Program Load)
- Transferencia de información de diagnóstico
- Ejecución de Programas
- Solución/análisis del Lenguaje de Control de Trabajo (JCL)
- Modificaciones de Archivos/Campos
- Monitorización de Base de Datos
- Servicios de Bases de Datos
- Análisis del Rendimiento
- Servicios de Optimización
- Servicios de Migración
- Chequeo de la Base de Datos
- Servicios de Seguridad
- Instalación del Software y/o parches
- Servicio técnico *in situ*
- Soporte de Hardware
- Formación de Empleados
- Arreglos/Mejoras Individuales del Software

**5. Obligaciones del Ayuntamiento de Granada**

- Estará obligado al abono de los servicios una vez efectuados por la EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO
- El Software se instalará en el emplazamiento del Ayuntamiento
- Facilitará las herramientas adecuadas que permitan el acceso remoto al Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO (por ejemplo, IPCS (Interactive Problem Control System), TSO (Time Sharing Option), Terminal-Emulation, Netviewer)
- Establecer las medidas de seguridad necesarias para asegurar que el acceso del Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO se limita a las áreas permitidas



**AYUNTAMIENTO DE GRANADA  
CENTRO DE PROCESO DE DATOS**

- Instalará los niveles de actualización de Software disponibles en cada momento
- Utilizará hardware, software del sistema operativo y software de bases de datos que cumplen con las especificaciones de los niveles de actualización que admite el Software. Estos niveles de actualización que permite el Software pueden identificarse en el Portal del Soporte Técnico de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO.
- Facilitará al Soporte Técnico Global de la EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO la información y ayuda necesarias, tal y como el Soporte Técnico global de la EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO lo solicite, en relación con el entorno del Ayuntamiento (incluido el tiempo de computación adecuado) y toda la información necesaria del Error.
- □Facilitará al Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO el conocimiento técnico de una tercera persona, en relación al entorno del Ayuntamiento, si fuera necesario
- Proporcionará al Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO información sobre cualquier herramienta de software utilizada si así lo solicita el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO
- Proporcionará al Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO información del diagnóstico, tal como trazas, dumps, parámetros, etc., si así lo solicita el Soporte Técnico Global de LA EMPRESA PRESTADORA DEL MANTENIMIENTO.