

PLIEGO BÁSICO DE CONDICIONES
TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE LA
HERRAMIENTA ITIL V3 BMC REMEDY
ITSM SUITE

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ.



1	OBJETO DEL PLIEGO.....	3
2	ALCANCE DEL PLIEGO.....	3
2.1	BMC REMEDY ITSM SUITE.....	3
2.2	MANTENIMIENTO.....	5
2.3	SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y CONFIGURACIÓN.....	5
2.4	FORMACIÓN.....	5
2.5	CRITERIOS DE CALIDA.....	6

1 OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto principal del concurso es la adquisición de la herramienta ITIL v3 BMC Remedy ITSM Suite del fabricante BMC Software y la contratación de los servicios de implantación y configuración de la herramienta, así como la adaptación de los procedimientos de trabajo actuales del servicio de atención al usuario que proporcionan los Servicios Informáticos a la metodología ITIL. Por último, también se requerirá una formación en la herramienta para los técnicos de la Universidad Miguel Hernández (UMH).

2 ALCANCE DEL PLIEGO

La Universidad Miguel Hernández cuenta a día de hoy con una herramienta para la gestión de incidencias, siendo ésta un desarrollo propio de la UMH.

Esta herramienta será sustituida por la herramienta ITIL V3 BMC Remedy ITSM Suite ya que la Universidad requiere la implantación la metodología de trabajo ITIL en el servicio de atención al usuario que actualmente dispone, debido a que el marco ITIL proporciona una base efectiva para una gestión de servicios TI de calidad.

Para ello se deberán adaptar los procesos a dicha metodología e implementarlos con la ayuda de una herramienta basada en ITIL V3 como es el caso de BMC Remedy ITSM Suite.

2.1 BMC REMEDY ITSM SUITE

La empresa licitadora deberá realizar una oferta del software BMC Remedy ITSM Suite que incluya:



Productos	Nº de unidades
<p>BMC Remedy ITSM Suite</p> <p>Componentes servidor ilimitados para: BMC CMDB Atrium, BMC Remedy Service Request Management, BMC Remedy Knowledge Management, BMC Remedy Service Dcsk, BMC Remedy Asset Management, BMC Remedy Change Management, BMC SLM, BMC Analytics y BMC BSM Dashboards, SMPM</p>	1
<p>Licencia de usuario BMC Remedy ITSM Suite</p> <p>Usuario avanzado para administración y gestión de cambios, lanzamientos, activos y SLM. Además incluye también todas las capacidades de BMC Remedy Service Desk</p>	1
<p>Licencia de usuario BMC Remedy Service Desk</p> <p>Usuario para gestión de peticiones, conocimiento, incidencias, problemas, configuración (CMDB) y tareas de cualquier proceso</p>	7 nominales 2 flotantes
<p>Licencia de usuario BMC Analytics y Dashboards</p> <p>Usuario administrador para reporting analítico avanzado y cuadro de mandos ejecutivo</p>	1

2.2 MANTENIMIENTO

Se debe incluir 1 año de mantenimiento y soporte para el software indicado.

2.3 SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y CONFIGURACIÓN

Se deberá incluir los servicios de instalación y adecuación de la herramienta a la Universidad que incluyan como mínimo las siguientes tareas:

- Instalación
- Configuración y carga de datos: empresas, organizaciones, departamentos, localizaciones, personas, grupos de soporte, categorías de producto y operaciones, workflow de asignación, hasta 5 planillas y hasta 5 SI.As, hasta 10 entradas en el catálogo de peticiones de servicios.
- Pruebas de aceptación.
- Asistencia a la puesta en marcha.

Para ello se deberá entregar junto con la oferta del software, una propuesta detallada del proyecto de implantación del mismo.

2.4 FORMACIÓN

Se deberá ofertar la siguiente formación en la herramienta:

- Formación al personal de soporte del manejo de los módulos de gestión de incidencias y peticiones. (mínimo 10 asistentes)
- Formación para la Administración de todos los componentes incluidos en **BMC Remedy ITSM Suite** (mínimo 3 asistentes)
- Formación mínima para Desarrolladores (mínimo 3 asistentes)



2.5 CRITERIOS DE CALIDAD

La empresa ofertante deberá tener una experiencia demostrable en la implantación de este software.

Asimismo el técnico/s que de la empresa dedique a la implantación deberá estar certificado por parte de BMC en esta herramienta.

La empresa deberá presentar las evidencias oportunas que acrediten los dos puntos descritos en el párrafo anterior.

Elche, a 26 de noviembre de 2009



Elisa Ramírez Navalón

Directora de los Servicios Informáticos