



# **Plec de Prescripcions Tècniques**

## **Renovació llicenciament i suport productes OpenText**

Expedient: 15012895

Maig 2024

**Xarxes i infraestructures de Telecomunicacions  
Solucions de Negoci  
Àrea de Tecnologia**

## Índex de continguts

<b>1. Presentació .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Àmbit de la contractació.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Amidaments.....</b>	<b>5</b>
3.1. Serveis professionals.....	5

# 1. Presentació

Actualment TMB disposa de diversos productes del fabricant OpenText desplegats per la xarxa. Aquests productes inclouen els següents elements:

- Network Node Manager amb iSPI QA
- Network Automation
- Operations Orchestration
- Optic Data Lake on-premise

La volumetria de llicenciament actual dels productes OpenText és:

- Network Node Manager
- 3000 llicències Premium a acabar a 30-12-2024
- 1000 llicències Premium a acabar a 07-02-2025
  
- Network Automation
- 1000 nodes
  
- Operations Orchestration
- 50 flows

## 2. Àmbit de la contractació

Per aquesta licitació es demana la renovació del suport amb Opentext per a la volumetria actual de NNM i NA així com l'ampliació de 50 a 100 fluxes per l'Operations Orchestration.

Aquesta renovació del suport amb OpenText ha de ser Bussiness Support per 3 anys (24x7).

Adicionalment es demana per part de l'adjudicatari serveis professionals d'administració de les solucions OpenText desplegades a TMB i la gestió de les incidències amb fabricant en horari d'oficina (de 9:00h a 18:30h). La durada del contracte serà de 3 anys.

Les solucions d'OpenText que queden incloses dins de l'àmbit d'aquesta contractació son:

- Network Node Manager amb iSPI QA
- Network Automation
- Operations Orchestration
- Optic Data Lake on-premise

## 3. Amidaments

El suport contractat amb fabricant serà per a tots els productes Business Support per 3 anys.

Model	Quantitat	Observacions
Network Node Manager	1	Suport de fabricant del producte 4000 nodes per 3 anys
Network Automation	1	Suport de fabricant del producte 1000 nodes per 3 anys
Operations Orchestration	1	Llicència del producte Workflow d'automatització 50 units (network x2)
Operations Orchestration	1	Suport de fabricant del producte 100 workflows per 3 anys
Serveis professionals	1	Serveis professionals de l'adjudicatari per administració i resolució d'incidències per 3 anys.

### 3.1. Serveis professionals

#### Administració:

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer responsable de l'administració dels productes. Això inclou el seguiment proactiu de l'estat del sistema, realització de canvis, implementacions i upgrades tant del sistema operatiu com del software d'OpenText.

#### Manteniment:

Manteniment de 3 anys de tots els productes amb un temps de resposta de 8x5, en horari d'oficina, per part de l'adjudicatari per a la gestió d'incidències.

El servei de manteniment correctiu tindrà com a objectiu restablir el funcionament del servei de qualsevol element inclòs en aquest contracte en cas de fallada. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per garantir aquest servei.

El manteniment correctiu serà efectuat en la seva totalitat pel personal de la empresa adjudicatària. La cessió parcial o total del servei sense autorització de TMB podrà suposar la cancel·lació del contracte de manteniment.

Per realitzar el manteniment correctiu es podrà realitzar un diagnòstic remot. Per fer-ho TMB habilitarà una connexió VPN per intercanviar informació i tenir accés restringit a l'equipament objecte del contracte. En el cas del manteniment correctiu es pretén que mitjançant l'accés remot es pugui diagnosticar amb més precisió la possible causa de la incidència.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir amb els fabricant el OpenText els contractes de suport adients per assegurar el suport tècnic dels elements objecte del manteniment.

#### Helpdesk:

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de help-desk propi amb modalitat 8x5 accessible telefònicament i per correu electrònic com a mínim.

Aquest help-desk es podrà fer servir per les següents tasques:

- Notificació d'incidències i avaries.
- Suport a les funcionalitats existents o millores d'aquestes.
- Dubtes de la operativa diària dels equips inclosos a aquest contracte.

La notificació d'una incidència d'un sistema serà notificada generalment a través del departament d'operacions de TMB (OTS, TLCs), aquest proporcionarà un número d'incidència que es el que ha d'utilitzar l'empresa mantenidora per la notificació de les actuacions. Les intervencions realitzades per solucionar els problemes es documentaran d'acord amb el format proposat per l'adjudicatari i acceptat per TMB.

Personal de TMB establirà la severitat del problema i col·laborarà, juntament amb el personal de l'empresa adjudicatària, en la identificació i aïllament del problema i en les seves accions correctives. S'haurà d'incloure una descripció de l'evolució de la incidència així com tot l'intercanvi d'informació (fixers d'error, logs..) que es produeixin durant la resolució de la mateixa.

L'empresa adjudicatària serà la responsable del registre, manteniment i actualització del diari d'incidències durant el període de manteniment.

TMB podrà consultar en tot moment l'estat de la incidència, pel que l'empresa adjudicatària haurà de proposar un sistema de consulta "on line" de la informació.

#### Reporting d'incidències i/o actuacions

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme un seguiment de la qualitat del servei i presentarà a TMB un informe de forma periòdica del seguiment de les incidències i la resta d'actuacions realitzades.

En el cas d'una incidència s'haurà de proporcionar, com a mínim, la següent informació:

- Codi. Identificador proporcionat pel departament d'operació de la incidència.
- Prioritat (greu, principal, secundària).
- Dia i hora d'apertura.

- Dia i hora de tancament.
- Descripció de la incidència.
- Persona que comunica la incidència per part de TMB.
- Persona que atén la incidència per part de l'empresa adjudicatària.
- Elements substituïts i/o accions realitzades.

Es generarà un informe que haurà d'incloure:

- N° total d'incidències ateses
- N° incidències corresponents a cada sistema
- Temps de resolució empleat per incidència
- Altres activitats realitzades