

ANEXO 3 – Herramientas y productos

Lote 1 – Lote 2 – Lote 3

En la anexa se listan las herramientas y los productos que las soportan, así como el modelo de licenciamiento y, en caso que tenga coste para el adjudicatario, el volumen mínimo de licencias a adquirir en base a indicadores.

Grupo de herramientas	Herramienta	Plataforma	Licenciamiento necesario del adjudicatario	Cantidad mínima de licencias a adquirir		
				Lote 1	Lote 2	Lote 3
Gestión del servicio						
Portal de autoservicio	PauTIC-Portal	BMC Remedy	N/A	-		-
Herramienta de gestión de tickets (1)	PauTIC-Consola	BMC Remedy	Actualización Tickets Creación y actualización de cambios	10		9
	Service Manager	Service Manager	Usuarios	A definir	-	A definir
Base de datos de configuración (1)	PauTIC-CMDB	BMC Atrium	Actualización de elementos de inventario	5		3
	Service Manager	Service Manager	Usuarios	A definir	-	A definir
Gestión del conocimiento	PauTIC-KMDB	BMC KMDB	Actualización de artículos de conocimiento	1		1
Herramientas de monitorización	MonTIC	HP BSM	N/A	-		-
Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	CONTIC	Digital Fuel Service Intelligence	N/A	-		-
Herramientas de l proceso de facturación						
Conciliación	SIDENTIC	RIVERMINE	N/A	-		-
Gestión albaranes	Validación de Servicios	Web	N/A	-		-

Grupo de herramientas	Herramienta	Plataforma	Licenciamiento necesario del adjudicatario	Cantidad mínima de licencias a adquirir		
				Lote 1	Lote 2	Lote 3
Gestión de ofertas						
Gestión de ofertas	JIRA	JIRA	N/A	-		-
Gestión de conocimiento						
Gestión de conocimiento	PòrTIC	MS Sharepoint	N/A	-		-

(1) Hay que destacar que transitoriamente el CTTI dispone de dos herramientas para hacer esta tarea (BMC Remedy y Service Manager) aunque el objetivo es acabar utilizando sólo una (BMC Remedy). En el año 2017 se ha gestionado un 42% de tickets en Remedy y un 58% de tickets en Service Manager.