

**S-05491-20190709**

**Mantenimiento licencias QUEST (2020-2023)**

**Pliego de Especificaciones Técnicas**

## Índice

<b>1 OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO</b> .....	<b>4</b>
2.1 MANTENIMIENTO LICENCIAS .....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO .....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE .....	5
2.4 EQUIPO PROFESIONAL Y MEDIOS TÉCNICOS .....	5
2.5 ENTREGABLES .....	5
<b>3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO</b> .....	<b>6</b>
<b>4 OFERTAS</b> .....	<b>7</b>
4.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....	7

## **1 Objeto**

Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del software del fabricante QUEST detallado en los siguientes apartados.

## 2 Requerimientos del Servicio

### 2.1 Mantenimiento Licencias

Mantenimiento y soporte de licencias del software indicado detallado a continuación:

MANTENIMIENTO LICENCIAS QUEST	Ref.	Unid	F. Inicio	F. Fin
RECOVERY MANAGER FOR AD PER ENABLED USER ACCT MAINTENANCE RENEWAL	RMA-ATA-PS	1000	01/01/2020	31/12/2023
RECOVERY MANAGER FOR AD PER ENABLED USER ACCT MAINTENANCE RENEWAL	RMA-ATA-PS	6000	01/01/2020	31/12/2023
RECOVERY MANAGER FOR AD PER ENABLED USER ACCT MAINTENANCE RENEWAL	RMA-ATA-PS	1000	01/01/2020	31/12/2023
CHANGE AUDITOR FOR WINDOWS FILE SERVERS PER ENABLED USER ACCT MAINTENANCE RENEWAL	4 QCC-NPO-PS	8000	01/01/2020	31/12/2023
CHANGE AUDITOR FOR AD PER ENABLED USER ACCT MAINTENANCE RENEWAL	QCA-NPO-PS	8000	01/01/2020	31/12/2023

El licitador detallará en su propuesta las actividades cubiertas por este mantenimiento de software, incluyendo, como mínimo:

- Suministro de nuevas versiones del software
- Suministro de Actualizaciones
- Suministro de Parches
- Soporte del fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del software y posibles fallos.

Además, el licitador deberá detallar el procedimiento para la solicitud de soporte.

RTVE facilitará la conexión segura a los sistemas que sean necesarios para la perfecta ejecución de los servicios objeto de este expediente.

### 2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible incluyendo como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades

- El horario de atención será 8x5 para incidencias críticas (aquellas que impidan el funcionamiento del sistema o afecten a procesos críticos).

### **2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y soporte**

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en castellano.

### **2.4 Equipo profesional y medios técnicos**

El licitador detallará en su propuesta, con el mayor detalle posible, el equipo profesional (cualificación, experiencia, certificaciones, etc.) y los medios tecnológicos (centros de soporte, laboratorios, etc.) de los que disponga para la perfecta ejecución del servicio requerido en todo momento

### **2.5 Entregables**

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo:

- Informes periódicos de seguimiento del servicio, que incluirán al menos:
  - Seguimiento del cumplimiento de ANS.
  - Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto para estos entregables y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

RTVE determinará la periodicidad de estos informes (mensual, trimestral u otros).

La periodicidad y contenido de los informes podrá variar a lo largo de la vida del contrato de mutuo acuerdo entre las partes.

### 3 Incumplimientos graves del Servicio

Dada la criticidad e importancia del servicio por su impacto en los usuarios de RTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del ANS sin deficiencias que puedan afectar a la calidad del servicio prestado.

En caso de producirse incumplimientos graves en el servicio, que produzcan un perjuicio relevante para RTVE, éstos se comunicarán formalmente al proveedor y podrán ser objeto de las penalizaciones establecidas en el Pliego de condiciones generales e incluso, causa de cancelación anticipada del contrato por parte de RTVE.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- Incumplimiento reiterado de ANS (3 meses en un año).
- Ausencia de atención de soporte ante una petición de RTVE.
- Pérdidas graves de servicio del sistema imputables al proveedor.
- Incumplimiento de trabajos puntuales solicitados por RTVE con la antelación prevista con impacto grave en algún servicio.
- Incumplimiento de las normas y medidas de seguridad y confidencialidad de Datos.
- Pérdida de Datos de RTVE a causa del proveedor. En caso de ocurrir el proveedor estará obligado a recuperarlos, del modo que sea necesario.
- Otros incumplimientos que causen grave repercusión a RTVE imputables al adjudicatario.

## **4 Ofertas**

### **4.1 Estructura de las ofertas técnicas**

Las ofertas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
  - 2.1 Mantenimiento de Licencias
  - 2.2 Acuerdos de Nivel de Servicio
  - 2.3 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones de soporte
  - 2.4 Equipo profesional y medios técnicos
  - 2.5 Entregables