

S-04903-2021

Mantenimiento y soporte equipos QUANTUM para ARCA

Índice

1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO QUANTUM.....	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 SERVICIOS PROFESIONALES VARIABLES.....	5
2.4 PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	5
2.5 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS.....	5
2.6 ENTREGABLES.....	6
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	7
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	8

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento de equipos del fabricante **QANTUM** para el Archivo Sonoro de RNE implantados en RTVE, descritos en los siguientes apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Mantenimiento QUANTUM

Mantenimiento de equipos del fabricante QUANTUM para el Archivo sonoro de RNE descritos a continuación:

Servicio Mantenimiento	Unidades	Descripción
Quantum SXCBB-SWFHCG11	1	Soporte Quantum Xcellis Workflow Director con RAID QXS-324 dedicado para Metadata con 10.8 TB brutos. Incluye servicio nivel Gold (7x24x4CRU)
Quantum SXCBB-SLGWGL10	1	Soporte Gold de una licencia LAN Gateway. El servicio es con soporte telefónico durante las 24 horas del día los siete días de la semana.
Quantum SSNSE-SFYAGL10	3	Quantum StorNext File System SAN Cliente para Windows o Linux, Gold Software Support Plan, anual por cliente
NºSerie: AV1846CKH00329 / QTMCHOU-18263C2EC9		

El licitador incluirá en la oferta toda la documentación del fabricante asociada al contrato, incluidos los términos técnicos y contractuales del servicio.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución
- El horario de atención será 24x7.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante QANTUM, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

2.3 Servicios Profesionales Variables

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas para RTVE durante toda la duración del contrato que no se encuentren previstas en la actualidad, y fuera del alcance del mantenimiento descrito en apartados anteriores, RTVE podrá solicitar los servicios profesionales del proveedor, según la siguiente estimación:

Servicios Profesionales Variables	Horas totales estimadas
Experto Qantum	75
Experto Fabricante (festivo)	8
Experto Fabricante (laborable)	8

La distribución de horas de cada servicio es orientativa y podrá variar según las necesidades.

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Modificaciones en la configuración de los equipos no cubiertas por el servicio de mantenimiento.
- Actualizaciones y cambios de versión.
- Soporte a la integración con nuevas plataformas de RTVE.
- Cargas o descargas puntuales de información.
- Implantación de nuevos módulos o funcionalidades.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio.

2.4 Procedimiento de apertura de Incidencias y soporte

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

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

2.5 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc).
- Herramientas de gestión disponibles.

2.6 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 los Informes, cuya periodicidad será acordada con RTVE, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

4 Estructura de las ofertas técnicas

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

1. OBJETO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento Equipos Quantum
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio (descripción oficial fabricante)
 - 2.3 Servicios Profesionales variables
 - 2.4 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.5 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.6 Entregables