

S-05444-2021

**Suscripción y soporte Licencias OpenIAM Web Access Manager
(2022)**

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
2.1 SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS	4
2.2 PUESTA EN MARCHA	4
2.3 SERVICIO DE SOPORTE.....	4
2.4 FORMACIÓN	4
2.5 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	5
2.6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	5
2.7 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS	5
2.8 ENTREGABLES	5
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	6
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	7

1 Objeto

Contratación de los servicios de suscripción y soporte de licencias del software OpenIAM Web Access Manager descritas en los siguientes apartados, necesarias para el control de accesos a servicios web implantados en RTVE.

2 Descripción del Servicio

2.1 Suscripción de licencias

Suscripción y soporte de licencias de productos OpenIAM descritas a continuación:

Servicio	Cantidad
Suscripción licencias Web Access Manager Platform Enterprise Gold Edition	7.500

El licitador incluirá en la oferta técnica la descripción de las licencias ofertadas, así como toda la documentación del fabricante asociada.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como el soporte que dará el propio adjudicatario.

2.2 Puesta en marcha

Dentro del alcance del servicio, se incluirán las tareas de soporte a la activación de las licencias en la consola de gestión de licencias, instalación del servidor de licencias y todas las configuraciones necesarias, soporte a la descarga de las distintas versiones actualizadas de productos, etc.

2.3 Servicio de Soporte

Existirá un servicio de soporte en horario de oficina para los administradores de RTVE, para la resolución de incidencias dudas o problemas con la configuración de licencias, activación, instalación, etc.

Dicho soporte será en castellano.

El licitador indicará en su oferta los canales de contacto con los servicios de soporte (teléfono, web, etc) y los niveles de servicio que ofrece.

El soporte Nivel 1 a usuarios finales lo realizará el CAU de RTVE.

2.4 Formación

En caso necesario, el adjudicatario proporcionará al personal de RTVE responsable de la gestión e instalación de las licencias la formación que sea necesaria para los procesos de:

- Utilización de la consola de Gestión de licencias
- Gestión de usuarios
- Descarga y Actualización de versiones de software

2.5 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

Los ANS ofertados incluirán los estipulados por el fabricante, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta, así como cualquier soporte adicional que proporcione el adjudicatario.

2.6 Procedimiento de Gestión de Incidencias

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

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

2.7 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo y medios técnicos de 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.

2.8 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 e información sobre su resolución

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:

- **Fallos graves en el servicio**, que produzcan un impacto grave a más de **100 usuarios** o a servicios críticos.
- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas.
- **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 éste 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.
- **Incumplimiento de los requerimientos de protección de Datos de carácter personal**

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 Suscripción de licencias
 - 2.2 Soporte a la puesta en marcha
 - 2.3 Servicio de Soporte
 - 2.4 Formación
 - 2.5 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.6 Procedimiento de gestión de incidencias
 - 2.7 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.8 Entregables