

S-04869-2021

Mantenimiento licencias CONTROL-M (2022-2024)

Índice

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

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del producto **Control-M del fabricante BMC** para la planificación de procesos.

2 Descripción del Servicio

2.1 Mantenimiento de Licencias

Mantenimiento y soporte del licenciamiento del producto Control-M según el desglose de licencias que se indican a continuación:

Descripción actual	Uds.
Control-M (Base)	1
Control-M Platform	750
Control-M Manage File Transfer	750

A tener en cuenta que el licenciamiento actual es el siguiente:

Descripción anterior	Uds.
Control-M (Base)	1
Control-M Select (Task)	750
Control-M Advanced File Transfer (Task)	750

Dentro del servicio se incluirá la conversión de licencias a los nuevos productos.

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 incluyendo los del propio licitador y los del fabricante. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución

Los ANS serán ofertados para un soporte 24x7 con las siguientes características de clasificación de incidencias y horario de servicio:

GRAVEDAD	
CRITICA	Perdida de servicio total de Control-M.
ALTA	El sistema o la aplicación están moderadamente impactados.
MEDIA	El sistema o aplicación tiene fallos.
BAJA	Existe algún error o defecto de funcionamiento sobre Control-M o alguno de sus módulos.

Tipo de caso	Tiempo máximo de respuesta
Incidencia Crítica de producto BMC Control-M	1 hora en horario 24x7
Resto de tipo de incidencias de producto BMC Control-M	1 hora en horario laboral. De Lunes a Jueves a 9 a 18:30 horas y Viernes de 9 a 15

Indicador de gravedad de la incidencia	Tiempo máximo de resolución
CRÍTICA	<=24 horas en 24x7
ALTA	<=16 horas laborables en 8x5 (dos días laborables)
MEDIA	<=40 horas laborables en 8x5
BAJA	<=80 horas laborables en 8x5

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

El soporte siempre será atendido en castellano. El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

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

2.4 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. Se considera imprescindible para

que el servicio se proporcione de forma correcta, que el licitador disponga de un mínimo de dos técnicos certificados de BMC (BMC Certified Professional: Control-M).

- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.)
- Herramientas de gestión disponibles.

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 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 de licencias
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio (descripción oficial fabricante)
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables