

**S-04820-2021**

**Mantenimiento hardware Sistemas Abiertos IBM  
(2022-Librerías)**

## Índice

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

## 1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento de los sistemas **IBM** de respaldo en cinta implantados en el CPD corporativo de RTVE, descritos en los siguientes apartados.

## 2 Descripción del Servicio

### 2.1 Mantenimiento de licencias

Mantenimiento del equipamiento IBM de copia de respaldo que se indican a continuación:

**IBM 3494**

| TIPO | MODELO | SERIE   | CANTIDAD |
|------|--------|---------|----------|
| 3494 | L12    | 1314046 | 1        |
| 3494 | D14    | 1327177 | 1        |
| 3494 | D22    | 1327189 | 1        |
| 3494 | D12    | 1327199 | 1        |
| 3494 | S10    | 1343197 | 1        |
| 3494 | S10    | 1343203 | 1        |
| 3494 | S10    | 1343218 | 1        |
| 3494 | S10    | 1343219 | 1        |
| 3494 | S10    | 1343220 | 1        |
| 3494 | HA1    | 7802523 | 1        |
| 3494 | D24    | 7889852 | 1        |
| 3494 | D22    | 7890704 | 1        |
| 3590 | E1A    | 13E1046 | 1        |
| 3590 | E1A    | 13E1333 | 1        |
| 3590 | E1A    | 13E1340 | 1        |
| 3590 | E1A    | 13E1393 | 1        |
| 3590 | E1A    | 78AD113 | 1        |
| 3590 | E1A    | 78AD134 | 1        |
| 3590 | E1A    | 78AF411 | 1        |
| 3590 | E1A    | 78AF426 | 1        |

**IBM T3500**

| TIPO | MODELO | SERIE   | CANTIDAD |
|------|--------|---------|----------|
| 3584 | L53    | 7823238 | 1        |
| 3584 | D53    | 7846997 | 1        |
| 3584 | D53    | 7847487 | 1        |
| 3584 | HA1    | 78F1100 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7867594 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868138 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868337 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868381 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868395 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868458 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868747 | 1        |
| 3588 | F4A    | 7868799 | 1        |
| 3588 | F5A    | 78A2712 | 1        |
| 3588 | F5A    | 78A2716 | 1        |
| 3588 | F5A    | 78A2718 | 1        |
| 3588 | F5A    | 78A2719 | 1        |
| 3592 | J1A    | 7824581 | 1        |
| 3592 | J1A    | 7824615 | 1        |
| 3592 | J1A    | 7824653 | 1        |
| 3592 | J1A    | 7824686 | 1        |
| 3592 | E05    | 7892022 | 1        |
| 3592 | E05    | 7892045 | 1        |
| 3592 | E05    | 7892066 | 1        |
| 3592 | E05    | 7892624 | 1        |
| 3592 | J70    | 78C4247 | 1        |

**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 IBM en modo en modo On-site Repair, ORT=SBD,24x7, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.**

## 2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El soporte se realizará en español. 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.
- 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