

S-00542-2022

Acuerdo suscripción Licencias ADOBE (2022-2025)

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO.....	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS	4
2.2 SOPORTE A LA PUESTA EN MARCHA.....	4
2.3 SERVICIO DE SOPORTE.....	5
2.4 FORMACIÓN	5
2.5 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	5
2.6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
2.7 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS.....	6
2.8 ENTREGABLES.....	6
3 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	8

1 Objeto

Contratación de los servicios de suscripción de licencias de los productos del fabricante **ADOBE** para usuarios de RTVE, descritos en los siguientes apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Suscripción de licencias

Suscripción y soporte de licencias de productos software del fabricante ADOBE mediante acuerdo ETLA descritos a continuación:

Producto	Uso	Cantidad
Acrobat Pro DC	Gobierno	150
Single App Pro	Gobierno	261
All Apps Pro	Gobierno	186
All Apps Pro - Edu	Educación	172

Los códigos de producto serán los correspondientes al sector **Gobierno y Educación** respectivamente según se indica en la columna “uso”.

Dentro del ámbito del acuerdo se podrán desplegar las licencias por distintos mecanismos según se requiera:

- Enterprise ID.
- Federated ID (SSO).
- Despliegue anónimo (por número de serie) para los equipos que no tengan acceso a internet.

Las licencias se gestionarán mediante Adobe Enterprise Dashboard, que permitirá saber qué licencias tiene activas cada usuario.

El licitador incluirá en la oferta técnica la descripción de las licencias ofertadas.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como el soporte de primer nivel que incluye en el servicio.

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, activación en el servidor de licencias y todas las configuraciones necesarias, soporte a la descarga de las distintas versiones actualizadas de productos, etc.

Asimismo, se deberán configurar en la consola al menos dos grupos para asignar las licencias que correspondan a distintos departamentos, incluyendo usuarios administradores diferenciados para cada grupo:

- Dirección de Sistemas
- Dirección de operaciones TVE

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, soporte a la descarga de nuevas versiones, 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 y otras áreas técnicas de RTVE.

El licitador describirá con el mayor detalle posible el soporte que incluye para toda la duración del contrato, asistencia remota, etc, y si será proporcionado por el adjudicatario, por el fabricante o por ambos.

2.4 Formación

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:

- 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 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.

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** imputables al adjudicatario, que produzcan un impacto grave a más de **10 usuarios**.
- **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 acumulados 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 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