

Suscripción y Soporte MEAP Convertigo (2023-2024)

Pliego de especificaciones técnicas

(Expediente S-6583-20221016)

Índice

| | |
|--|----------|
| 1 INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | 4 |
| 2.1 ALCANCE DEL SERVICIO | 4 |
| 2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO..... | 4 |
| 2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS..... | 6 |
| 2.4 ENTREGABLES..... | 6 |
| 3 OFERTAS..... | 7 |
| 3.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS..... | 7 |

1 Introducción

1.1 Objeto

Contratación de los servicios de suscripción, mantenimiento y actualización del software CONVERTIGO EXTENDED EDITION conforme al detalle dado en posteriores apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Alcance del Servicio

Contratación de los servicios de suscripción, mantenimiento y actualización del siguiente software

| Descripción | Cantidad |
|---|----------|
| B003-SV Convertigo Mobility Platform Extended Edition On Premise License N°990001751 – Subscription Base Server including 100 devices | 1 |
| B003-500 Convertigo Mobility Platform Extended Edition On Premise – Subscription Pack of 500 additional devices | 1 |

La suscripción a *Convertigo Extended Edition*, facultará:

- La asistencia del fabricante ante dudas, incidencias o problemas mediante el soporte telefónico y correo electrónico en horario laboral.
- El uso y soporte del producto en entornos de desarrollo y producción, así como a la actualización periódica con los parches, mejoras o nuevas versiones según la hoja de ruta del fabricante
- Al soporte para el núcleo del producto y los distintos conectores de integración de sistemas, posibilitando mantener operativos y actualizados los elementos Software descritos en anteriores apartados, garantizando la disponibilidad de la herramienta y asegurando
- Mantenimiento preventivo del producto
- Mantenimiento correctivo del producto
- Resolución de incidencias
- Adaptación continua de la herramienta a las necesidades de RTVE

El licitador describirá de forma detallada los servicios de soporte ofrecidos.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

La prestación de los servicios de soporte ante posibles incidencias, se realizará de acuerdo a unas condiciones y procedimientos de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), siempre que resulte posible su aplicación.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el siguiente cuadro, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio.

| Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) - Service Level Agreements (SLA) | |
|---|---|
| Severity 1 | Fallo en sistema de producción en una característica crítica y no puede solventarse. |
| Severity 2 | Sistema de producción: Una funcionalidad o característica importante no está funcionando correctamente y está bloqueando el uso completo del sistema, pero otras características son operativas. Análisis de la causa raíz del problema en producción una vez restablecido el servicio. Sistema no de producción Una funcionalidad o característica importante no está funcionando correctamente y podrían retrasar la implementación o actualización. Ninguna solución está disponible. |
| Severity 3 | Un problema menor está impactando la usabilidad o la administración del sistema, pero existe una solución temporal y las funciones principales están disponibles funcionando correctamente. |
| Severity 4 | Cualquier otro incidente o problema menor. Consultas. |

Los Niveles de Servicio se podrán revisar por acuerdo de las partes para adaptarlos a las circunstancias de evolución en el tiempo.

No serán de aplicación los ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al proveedor por la no aplicación por parte de RTVE de recomendaciones dadas por aquel o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos. El horario sobre el que se computará el tiempo para la medición del plazo de resolución de incidencias serán horas naturales, independientemente del horario habitual establecido.

| | |
|--|--|
| Duración del Soporte | Veinticuatro meses |
| Días de Soporte | Lunes a Viernes |
| Horario de Soporte | 08,00h - 18,00h |
| Tiempos de Respuesta entre la recepción y la entrega de la solución | <ul style="list-style-type: none"> • Severidad 1: 22 Horas • Severidad 2: 36 Horas • Severidad 3: 48 Horas • Severidad 4: 72 Horas |
| Medios de Soporte | Web, Email, Tfno. |
| Número de Incidencias Abiertas (Tickets) | Ilimitado |
| Nuevas Versiones | Incluido |
| Buc Fixes and Patches | Incluido |

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

En la operativa del servicio, a las incidencias se les asignará el nivel de criticidad por parte de CRTVE, en base a las definiciones indicadas en el anterior cuadro-resumen.

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

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

La atención a las solicitudes será siempre en Español.

Se valorará de forma subjetiva los procedimientos y herramientas para la apertura y seguimiento de incidencias según se refleja en el Anexo II del P.C.G.

2.4 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta la finalización del contrato, entregando a CRTVE, informes mensuales de seguimiento del servicio, que incluirán:

- Cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

Asimismo, el adjudicatario entregará a CRTVE aquellos informes relacionados con el servicio que se soliciten puntualmente.

El licitador describirá en su propuesta el contenido concreto propuesto para estos entregables y cualquier otro entregable que pueda incluir en ese documento.

Se valorará de forma subjetiva aspectos como el contenido y modo de entrega de los informes, según se indica en el Anexo II del P.C.G.

3 Ofertas

3.1 Estructura de las ofertas

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

1. INTRODUCCIÓN
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
 - 2.1 Alcance del Servicio
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables