

LICENCIAS, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MDM DE CRTVE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Art. 1º Objeto:

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la adquisición de licencias y la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento del sistema MDM de la Corporación RTVE (CRTVE).

Art. 2º Lotes:

El presente expediente queda descrito en el siguiente lote:

- **LOTE ÚNICO: “ADQUISICIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MDM”.**

Art. 3º Calidad:

Los ofertantes garantizarán en su propuesta la calidad del servicio quedando obligados, en caso de resultar adjudicatarios, a actualizarse periódicamente con el fin de dar cabida e incluir en el servicio todas las mejoras y nuevas tecnologías que pudieran aparecer durante el contrato, según se especifica en el presente Pliego de Condiciones.

Art. 4º Permisos:

Los ofertantes garantizarán en su propuesta estar en posesión de todos los permisos, autorizaciones, licencias y títulos habilitantes exigidos por las Administraciones competentes para la prestación de los servicios de estas características, comprometiéndose a mantenerlos mientras esté en vigor el contrato. También deberá cumplir con todas y cada una de las normativas, regulaciones y disposiciones oficialmente establecidas relacionadas con este tipo de servicios.

Todas las homologaciones de los equipos, pago de tasas o instalaciones que fueran precisas, las gestionará el adjudicatario y los gastos generados correrán a su cargo.

Art. 5º Requisitos de la oferta:

Los ofertantes deben incluir en su propuesta los requisitos mínimos que RTVE cree convenientes para su uso final:

- Las licencias ofertadas deben soportar el modelo de despliegue en las instalaciones de RTVE.
- Las licencias ofertadas deberán ser perpetuas, independientemente de la empresa con la que RTVE contrate posteriormente el mantenimiento de las mismas.

Asimismo, la propuesta deberá contemplar todos los elementos necesarios para un correcto funcionamiento del servicio, incluidas aquellas licencias de software de terceros que sean necesarias.

Art. 6º Criterios de evaluación:

Los ofertantes incluirán información técnica suficiente de los servicios ofrecidos, que permita una correcta evaluación de los mismos.

La valoración de las Características Técnicas se realizará de acuerdo con el cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas en el Art. 9º, adaptándose a los requerimientos y requisitos que en él se indican.

Art. 7º Pruebas del servicio:

A la vista de las ofertas recibidas y para su mejor selección, la Dirección de Emisiones y Difusión de CRTVE podrá requerir, de todos los licitantes, una demostración del servicio ofertado, en las instalaciones de CRTVE o en otro lugar que previamente se determine, sin ningún coste adicional para CRTVE y la respuesta deberá darse en un plazo no superior a quince días naturales a partir de la solicitud. Asimismo, también se podrá requerir la aportación de homologaciones, certificados originales de los fabricantes, muestras, etc. Estos documentos y materiales tendrán que ser entregados en un plazo de cinco días a partir de la fecha de su solicitud.

Art. 8º Finalización del contrato:

En el momento de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a prestar el servicio de transición devolviendo el control de las plataformas y servicios objeto del contrato a la CRTVE, una vez transcurrido el período de cobertura. Dicho traspaso comenzará en un plazo de 1 mes antes de la finalización del contrato.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades.

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a la CRTVE durante el traspaso del control de Servicios, y deberá colaborar activamente con la CRTVE y con el futuro proveedor durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que la CRTVE requiera en esta fase.

Art. 9º Especificaciones técnicas:

Las características técnicas que deberán cumplir los elementos y servicios suministrados serán las del presente Pliego de Condiciones. Podrá reclamarse igualmente el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida en la descripción de la composición del servicio ofertado.

La empresa adjudicataria deberá disponer del certificado del fabricante como empresa mantenedora del sistema Workspace ONE. Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

Las especificaciones técnicas y la composición del servicio a prestar mediante el presente Expediente están desglosadas a continuación:

LOTE ÚNICO: “ADQUISICIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MDM”

La CRTVE dispone de una herramienta de gestión de la seguridad en las comunicaciones de dispositivos móviles desde hace algunos años. En concreto, se trata del sistema Workspace ONE, de la empresa VMware, que se encuentra instalado en varios servidores alojados en la Cloud Híbrida de CRTVE. Actualmente, sobre dicho sistema se encuentran instaladas 600 licencias de usuario de dicha herramienta que CRTVE posee en propiedad.

El presente lote describe en los siguientes ítems las características de las nuevas licencias que CRTVE desea adquirir a lo largo de los próximos años, así como las condiciones técnicas del servicio de soporte y mantenimiento del sistema MDM que se desea contratar.

ÍTEM 1: Adquisición de nuevas licencias

Dado que CRTVE tiene previsto desplegar el sistema de seguridad MDM en todos los dispositivos móviles que utilizan sus empleados, resulta necesaria la adquisición de nuevas licencias de usuario del mismo sistema, que se añadan a las ya adquiridas con anterioridad.

El proceso de adquisición de estas nuevas licencias se realizará por fases, según la CRTVE vaya desplegándolas en los dispositivos de los usuarios.

Todas las licencias serán idénticas a las que ya posee CRTVE o, en su defecto, completamente compatibles con el sistema MDM mencionado anteriormente. Podrán utilizarse en cualquier tipo de dispositivo móvil o portátil (teléfonos y tabletas con sistema operativo Android o iOS, ordenadores portátiles con sistema operativo Windows, macOS, Linux, etc.)

ÍTEM 2: Mantenimiento de las licencias

Todas las licencias de usuario del sistema MDM adquiridas por CRTVE, tanto las que ya posee como las que se vayan adquiriendo a lo largo de la duración del nuevo contrato, deberán contar con el soporte completo que sea necesario por parte del fabricante, tanto en lo que se refiere a la parte correspondiente a los dispositivos como a su conexión con la plataforma.

ÍTEM 3: Soporte y mantenimiento de la herramienta

CRTVE tiene desplegado el sistema MDM en varios servidores de la Cloud Híbrida que posee. En concreto, actualmente se cuenta con los siguientes:

- Dos servidores para la base de datos en alta disponibilidad.
- Servidor para la consola de administración.
- Servidor para el control de dispositivos.
- Servidor para administración remota de dispositivos.

El adjudicatario, a lo largo del tiempo del contrato, se encargará del soporte y mantenimiento de todos estos servidores, así como de los servicios de la herramienta MDM instalada en ellos. En concreto, deberá:

- Mantener actualizados los sistemas operativos y el software de base de datos de los servidores, instalando las actualizaciones que vayan apareciendo en horario de mínima repercusión para el servicio.
- Mantener actualizado el software antivirus instalado en los servidores. En este punto queda incluido el coste periódico que deba abonarse para el correcto funcionamiento del software antivirus, su actualización, etc.
- Mantener actualizada la versión del sistema MDM a la última que publique el fabricante, siempre en coordinación con los responsables de CRTVE.
- Ofrecer soporte telefónico y vía web, en castellano, con servicio 24x7 y con número ilimitado de consultas e incidencias. El tiempo de resolución ante incidencias será igual o inferior a 4 horas.
- Proporcionar acceso ilimitado a documentación, base de conocimiento y foros del fabricante de la herramienta.
- Realizar mantenimiento preventivo de la herramienta.
- Realizar mantenimiento correctivo de la herramienta, realizando el diagnóstico y resolución de incidencias, incluso complejas, y encargándose de abrir los casos que sean necesarios con el fabricante, realizando el seguimiento correspondiente.
- Generar un informe trimestral que detalle todas las incidencias que se hayan producido en el periodo, así como las acciones que se hayan realizado en la plataforma, tanto para solucionarlas como para evitar que vuelvan a suceder. También se detallarán las acciones que se hayan realizado correspondientes al mantenimiento evolutivo y preventivo.
- Programar reuniones periódicas de seguimiento con los responsables de CRTVE.
- Comunicar con tiempo suficiente a los responsables de CRTVE la necesidad de realizar trabajos programados sobre la herramienta, que deberán efectuarse en horario de mínima repercusión para el servicio.

El adjudicatario deberá coordinarse con el prestador actual para realizar la transición del mantenimiento de la plataforma a lo largo de los 10 días anteriores a la fecha de inicio del servicio.

ÍTEM 4: Actualización de la plataforma y de las licencias de usuario

Al inicio del contrato, el adjudicatario deberá suministrar y proceder a actualizar la versión del sistema operativo de los servidores y la versión del sistema de base de datos. Actualmente, los servidores tienen instalado el sistema operativo Microsoft Windows Server 2012 R2 y deberá actualizarse al sistema operativo Microsoft Windows Server 2022. Así mismo, actualmente el sistema de base de datos es Microsoft SQL Server 2017, que deberá actualizarse a Microsoft SQL Server 2019.

Así mismo, el adjudicatario deberá suministrar e instalar un software antivirus de última generación en el servidor de control de dispositivos y en el servidor de administración remota de dispositivos.

Por otro lado, en cuanto a las 600 licencias de usuario del sistema MDM que CRTVE ya tiene adquiridas, el adjudicatario deberá realizar la configuración que resulte necesaria para que sigan siendo operativas sin afectación a los usuarios actuales. Así mismo, en este ítem se contempla la adquisición de otras 600 nuevas licencias de usuario, que quedarán registradas en la plataforma para su despliegue en dispositivos.

ÍTEM 5: Servicios profesionales

Dado que a lo largo del tiempo del contrato pueden aparecer nuevas necesidades para CRTVE que requieran procesos de configuración y/o coordinación complejos a implementar en el sistema MDM, tales como integraciones con otras herramientas de comunicaciones móviles, resulta necesario disponer de los servicios profesionales del adjudicatario para que se implementen. Por ello, se dispondrá de hasta 100 horas anuales de dichos servicios profesionales, que se ejecutarán a petición de CRTVE.

ÍTEM 6: Servicios de soporte

Con objeto de proceder al enrolamiento de dispositivos en el sistema MDM será necesario disponer del servicio de soporte in situ.

Para la prestación del servicio de soporte técnico la empresa adjudicataria aportará un coordinador, que en ningún caso podrá realizar la prestación, y que será el único interlocutor válido con RTVE.

Este servicio deberá ser prestado por un recurso (técnico junior) que conozca perfectamente la herramienta y sea capaz de realizar dichos enrolamientos, así como el mantenimiento básico del sistema, para tareas relacionadas con el sistema MDM, no admitiéndose la posibilidad de compaginar estas tareas con otras.

Deberá prestar los servicios de soporte en las dependencias de CRTVE en Prado del Rey o en Torrespaña, ambas en Madrid, debiendo contar para ello con su propio ordenador portátil capaz de conectarse a la red Wifi de CRTVE. El servicio se prestará durante 8 horas diarias, según demande RTVE.