

S-01570-2023

Suscripción y Soporte del sistema operativo Red Hat Enterprise Linux

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

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

1 Objeto

Contratación de la suscripción que dé derecho al soporte de fabricante Red Hat de su producto software Red Hat Enterprise Linux implantado en servidores que prestan los servicios corporativos.

2 Descripción del Servicio

2.1 Suscripción y Soporte Licencias

Contratación de la suscripción que dé acceso al soporte y actualización de los sistemas operativos RHEL (Red Hat Enterprise Linux) que se ejecutan en las instalaciones de RTVE, incluyendo el add-on Smart Management, según el siguiente desglose:

Producto	Soporte	Métrica	Unidades
RH00009 - Red Hat Enterprise Linux Server with Smart Management	Standard	Nodo físico o virtual	4
RH00007 - Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management	Standard	Nodo físico	16

Este desglose de servicios es orientativo, pudiendo variar posteriormente la distribución y cantidad de los mismos durante la ejecución del servicio, según se especifica en el Pliego de condiciones generales.

El licitador describirá las características del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como los servicios que pueda prestar el propio licitador en caso de ser adjudicatario.

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 (en su caso) y los del fabricante.

Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tipos de incidencias según la severidad
- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución

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 en el producto Red Hat Enterprise Linux.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.)
- Herramientas de gestión disponibles.

- La empresa adjudicataria deberá acreditar tener certificado como partner autorizado del fabricante **Red Hat** para dar soporte de sus productos. **Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.**

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 y resolución de las mismas 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 Suscripción y soporte 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