

S-04128-2023

**Mantenimiento hardware Sistemas Abiertos IBM
(2024-S1-Librerías)**

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	5
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	5
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 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 del equipamiento

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
TS3500**

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.

La empresa adjudicataria deberá disponer del certificado de partner del fabricante IBM como empresa instaladora /mantenedora de dichos equipos. Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

2.2 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:

- IBM 3494 SLA Best Effort dado que el fabricante no da soporte de este equipamiento.
- IBM TS3500 los estipulados por el fabricante IBM en modo On-site Repair, ORT=SBD, **24x7**.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

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 los medios técnicos y humanos (equipo de trabajo) de los 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.

3 **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. 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 del equipamiento
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables