

S-05030-2023

Mantenimiento y Actualización de licencias QUEST

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 OBJETO.....	3
2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
2.1 ACTUALIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LICENCIAS	4
2.1.1 <i>Recovery Manager for Active Directory</i>	4
2.1.2 <i>Change Auditor for Windows file servers</i>	5
2.1.3 <i>Change Auditor for Active Directory</i>	5
2.2 SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	6
2.2.1 <i>Planificación</i>	6
2.2.2 <i>Instalación (RMAD/DRE)</i>	6
2.2.3 <i>Configuración de backups</i>	6
2.2.4 <i>Recuperación</i>	7
2.2.4.1 <i>Recuperación (“Forest Recovery”)</i>	7
2.2.4.2 <i>Recuperación (“Bare Metal Recovery”)</i>	7
2.2.5 <i>Piloto</i>	8
2.2.6 <i>Transferencia de conocimientos</i>	8
2.2.7 <i>Condiciones del servicio</i>	8
2.3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	9
2.4 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	9
2.5 ENTREGABLES.....	9
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	10
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	11

1 Objeto

Actualización y ampliación de licencias de software del fabricante QUEST y contratación de los servicios de mantenimiento del software anterior detallado en los siguientes apartados.

El software anterior, se compone de los siguientes tres productos:

- **Recovery Manager for Active Directory**
- **Change Auditor for Windows file servers**
- **Change Auditor for Active Directory**

2 Requerimientos del Servicio

2.1 Actualización y ampliación de licencias

2.1.1 Recovery Manager for Active Directory

1. Mantenimiento de las 8.000 licencias actuales del producto “Recovery manager for Active Directory: Standard Edition”, propiedad de RTVE con métrica *“enabled user”* y soporte RMAD para ellas durante un período de 48 meses.
2. Actualización de las 8000 licencias del punto anterior (1) desde el modo “Recovery manager for Active Directory: Standard Edition” a la versión “Recovery manager for Active Directory: Disaster Recovery Edition”.
3. Adquisición de 1000 licencias adicionales del producto “Recovery manager for Active Directory: Disaster Recovery Edition” con métrica *“enabled user”*, incluyendo 12 meses de soporte.
4. Mantenimiento para las 1000 licencias del punto anterior (3) durante un período de 36 meses, a contar a partir de los 12 meses iniciales de soporte incluidos con la adquisición de licencias.

Con lo anterior, se contará con 9000 licencias del producto “Recovery manager for Active Directory: Disaster Recovery Edition” con métrica *“enabled user”* con un total de 48 meses de mantenimiento para todas ellas.

Producto	Número de serie	Concepto	Uds.
RECOVERY MANAGER FOR ACTIVE DIRECTORY	DRE-ATA-PB-	Actualización de licencias a DRE	8000
	247RMA-ATA- PS	Renovación con soporte RMAD	8000
	DRE-ATA-PB- 247	Adquisición de licencias adicionales de DRE	1000
	DRE-ATA-PS- 247	Soporte por licencias adicionales	1000

2.1.2 Change Auditor for Windows file servers

1. Mantenimiento de las 8.000 licencias actuales del producto "Change Auditor for Windows file servers", propiedad de RTVE con métrica "enabled user" durante un período de 48 meses.
2. Adquisición de 1000 licencias adicionales del producto "Change Auditor for Windows file servers" con métrica "enabled user".
3. Mantenimiento para las 1000 licencias del punto anterior (2) durante un período de 36 meses, a contar a partir de los 12 meses iniciales de soporte incluidos con la adquisición de licencias.

Con lo anterior, se contará con 9000 licencias del producto "Change Auditor for Windows file servers" con métrica "enabled user" con un total de 48 meses de mantenimiento para todas ellas.

Producto	Número de serie	Concepto	Uds.
CHANGE AUDITOR FOR WINDOWS FILE SERVERS	QCC-NPO-PS	Renovación con soporte	8000
	QCC-NPO-PB	Adquisición de licencias adicionales	1000
	QCC-NPO-PS	Soporte por licencias adicionales	1000

2.1.3 Change Auditor for Active Directory

1. Mantenimiento de las 8.000 licencias actuales del producto "Change Auditor for Active Directory", propiedad de RTVE con métrica "enabled user" durante un período de 48 meses.
2. Adquisición de 1000 licencias adicionales del producto "Change Auditor for Active Directory" con métrica "enabled user".
3. Mantenimiento para las 1000 licencias del punto anterior (2) durante un período de 36 meses, a contar a partir de los 12 meses iniciales de soporte incluidos con la adquisición de licencias.

Con lo anterior, se contará con 9000 licencias del producto "Change Auditor for Active Directory" con métrica "enabled user" con un total de 48 meses de mantenimiento para todas ellas.

Producto	Número de serie	Concepto	Uds.
CHANGE AUDITOR FOR ACTIVE DIRECTORY	QCA-NPO-PS	Renovación con soporte	8000
	QCA-NPO-PB	Adquisición de licencias adicionales	1000
	QCA-NPO-PS	Soporte por licencias adicionales	1000

La empresa adjudicataria deberá acreditar tener certificado como partner autorizado del fabricante de los productos QUEST, para realizar los servicios de soporte y mantenimiento. **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 Servicios de instalación y puesta en marcha

Contratación de servicios del fabricante que incluyan, al menos las siguientes tareas, sobre el producto *“Recovery manager for Active Directory: Disaster Recovery Edition”* (en adelante *“RMAD/DRE”*):

2.2.1 Planificación

Comprobar los requisitos previos, así como los roles y permisos necesarios y establecer la arquitectura base de la implementación de *“RMAD/DRE”*.

2.2.2 Instalación (RMAD/DRE)

Soporte a la instalación o actualización de los componentes y servicios de *“RMAD/DRE”* en los servidores designados de acuerdo con la arquitectura de implementación definida durante la sesión de planificación. Incluyendo:

- Revisión de los requisitos previos y permisos de instalación.
- Instalación RMAD/DRE.
- Análisis del alcance, la frecuencia, el almacenamiento y la retención de las copias de seguridad.
- Configurar colecciones de equipos *“RMAD/DRE”* cuando corresponda.

2.2.3 Configuración de backups

Soporte a la configuración de los backups del Directorio Activo y de acuerdo con la arquitectura de implementación identificada durante la sesión de planificación. Incluyendo:

- Revisión de las estrategias de backup, planificación
- Revisión métodos de backup

- Instalación de los agentes en al menos dos controladores de dominio (no más de diez controladores de dominio)
- Configuración del AD y backups BMR.

Todo lo correspondiente a la configuración se deberá completar cuando se finalicen todas las actividades aplicables.

2.2.4 Recuperación.

Soporte a la configuración de, al menos, un Proyecto de recuperación de cada uno de los siguientes subtipos:

2.2.4.1 Recuperación (“*Forest Recovery*”)

Soporte a la configuración de, al menos, un Proyecto de recuperación de un Forest de acuerdo con la arquitectura de implementación identificada durante la sesión de planeación.

El objetivo será familiarizar a RTVE con la consola de recuperación del bosque.

- Revisión de la arquitectura del sistema de recuperación de bosques.
- Revisión de los métodos de recuperación de bosques.
 - Restauración del Directorios Activo a un *Clean OS*
 - Restauración del Directorio Activo desde un backup
 - Reinstalación del Directorio Activo.
- Creación de, al menos, un proyecto de recuperación del bosque utilizando cualquier combinación de métodos de recuperación de bosques.
- Validación del estado actual del bosque, incluida la accesibilidad del controlador de dominio, la replicación, las confianzas de dominio, la autenticación, el maestro RID y las operaciones de GC
- Validación de la configuración del proyecto de recuperación.

2.2.4.2 Recuperación (“*Bare Metal Recovery*”)

Soporte a la configuración de, al menos, un Proyecto de recuperación *Bare Metal* de acuerdo con la arquitectura de despliegue identificada durante la sesión de planificación.

El objetivo será familiarizar a RTVE con la característica “*Bare Metal Recovery*” en la consola de recuperación del bosque. Se incluirá:

- Revisión de la arquitectura del sistema de recuperación bare metal
- Revisión de los métodos de recuperación de *Bare Metal*:
 - Restauración del Directorio Activo a una instalación limpia del sistema operativo.
 - Recuperación *Bare Metal* en un servidor virtual de destino creado automáticamente.

- Recuperación *Bare Metal* al servidor físico de destino configurado automáticamente.
- Creación de al menos un proyecto de recuperación *Bare Metal*.
- Validación de la configuración del proyecto de recuperación.

2.2.5 Piloto

Soporte a la realización de un ejercicio de recuperación ante desastres de RTVE en un entorno de laboratorio aislado. El objetivo de este paso será proporcionar al personal del RTVE experiencia práctica en el uso de la consola de recuperación del bosque en una recuperación y validación de los planes de recuperación.

- Revisión del alcance y los parámetros de las pruebas de recuperación del bosque.
- Opcionalmente, creación de un entorno de prueba aislado mediante un laboratorio virtual de RMAD/DRE.
- Ejecución de pruebas de recuperación de bosques en el entorno aislado para validar la metodología de recuperación.

2.2.6 Transferencia de conocimientos

Se deberá proporcionar orientación a RTVE mediante la realización de una transferencia de conocimientos y una revisión del producto de RMAD que deberán incluir:

- Asistencia para comprobar la correcta implementación de RMAD.
- Verificación que se pueda realizar copias de seguridad y restaurar el Directorio Activo.
- Introducción a los recursos de soporte del fabricante
- Entrega de toda la documentación generada durante el proyecto.

2.2.7 Condiciones del servicio

- **Los servicios serán realizados en castellano.**
- **Los servicios serán realizados por técnicos del fabricante.**
- RTVE garantizará que el entorno del Directorio Activo tiene un ancho de banda adecuado y no se ve obstaculizado por firewalls para la instalación remota del agente.
- Todas las actividades se realizarán de forma remota utilizando el teléfono y la conferencia web.
- RTVE asegurará que la infraestructura existente y la configuración de hardware sean suficientes para soportar el entorno y que ésta no se ve obstaculizada por firewalls para la instalación remota de agentes.
- RTVE dispondrá de un recurso técnico a tiempo completo para colaborar con Quest y prestar la asistencia requerida sobre la instalación de RTVE.
- RTVE asegurará y preparará el hardware necesario y los requisitos previos que indique el fabricante.

La dedicación estimada para estos trabajos está valorada en 48 horas de trabajo de un perfil de técnico experto del fabricante.

2.3 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
- Penalizaciones aplicables por incumplimiento de dichos ANS.

2.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

El soporte será atendido preferentemente en castellano. El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

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

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.
- Informe de los servicios de instalación, puesta en marcha

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.

En caso de producirse incumplimientos graves en el servicio, que produzcan un perjuicio relevante para RTVE, éstos se comunicarán formalmente al proveedor y podrán ser objeto de las penalizaciones establecidas en el Pliego de condiciones generales e incluso, causa de cancelación anticipada del contrato por parte de RTVE.

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 servicios de instalación y puesta en marcha
 - 2.3 Acuerdos de nivel servicio
 - 2.4 procedimiento de gestión de incidencias y soporte
 - 2.5 Entregables