

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-01647-2024

**“Mantenimiento y actualización de licencias Microsoft servidores
Corporativos (2024-2027)”**

ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto	3
2 Mantenimiento y adquisición de licencias.....	3
3 Acuerdos de Nivel Servicio	5
3.1 Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	5
3.2 Equipo de trabajo y medios técnicos	5
4 Entregables	5
5 Incumplimientos graves del servicio	6
6 Estructura de las Ofertas	6

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la **contratación de un servicio de mantenimiento y soporte de licencias de los productos Microsoft** para servidores del CPD corporativo implantados en RTVE, descritos en los siguientes apartados, con el fin de conseguir solventar todas las contingencias y anomalías que puedan producirse y disponer de las actualizaciones continuas del software a sus últimas versiones.

Se **requiere la adquisición de licencias adicionales** para cumplir los requerimientos de licenciamiento para nuevos servidores adquiridos recientemente en el CPD Corporativo con motivo del aumento de necesidades de proceso y almacenamiento.

El licitador incluirá en su oferta técnica cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

Los trabajos se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

2 MANTENIMIENTO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS.

La Dirección de Sistemas de CRTVE dispone de servidores que utilizan sistemas operativos y bases de datos del fabricante Microsoft. Estos servidores soportan diversas aplicaciones y servicios críticos, entre otras:

- Aplicaciones Departamentales
- Sistema TARSYS de FFDD de RNE en ARCA
- Sistema de Control de accesos y presencia EXOS/BCOMM
- Intranet, Portal del trabajador y Portal del Manager
- Bases de datos SQL-Server
- Servidores de Carpetas y Ficheros
- Servicios FTP de transferencia de ficheros
- Directorio Activo que gestiona la seguridad de la red
- Sistema de impresión SIGRE
- Otros servicios.

Estas plataformas, utilizan diversos productos Microsoft, como:

- Sistema Operativo Windows Server, en más de 175 servidores

- Base de Datos SQL Server Corporativa
- Sistema de Gestión remota y Distribución de software SCCM
- Licencias de Acceso a la red de equipos a los servidores corporativos (CAL).

Se requiere el mantenimiento y adquisición de licencias de productos Microsoft para los servidores corporativos descritos a continuación:

DESCRIPCIÓN	PART NUMBER	TIPO	UNIDADES
Win Remote Desktop Services CAL SLng LSA DCAL	6VC-01287	LSA	150
CIS Suite Standard Core SLng LSA 2L	9GA-00305	LSA	12
CIS Suite Datacenter Core SLng LSA 2L	9GS-00124	LSA	40
Windows Remote Desktop Services Device CAL only SA	6VC-01289	SA	200
SQL Server Enterprise Core 2 Lic	7JQ-00355	SA	2
Core Infrastructure Server Suite Standard Core 2 Lic Cre Lic	9GA-00306	SA	40
Core Infrastructure Server Suite DataCenter Core 2 Lic Core	9GS-00125	SA	88
System Center Config Manager Client ML per OSE	J5A-00179	SA	4400
Windows Server User CAL only LSA	R18-00130	LSA	500
Windows Server User CAL only SA	R18-00086	SA	8000

El mantenimiento de licencias propiedad de RTVE se denomina Software Assurance (SA). La adquisición de nuevas licencias con su mantenimiento se denomina Licencia de Microsoft y Software Assurance (LSA)

La contratación debería realizarse mediante un contrato de tipo “**Microsoft® Select Plus Sector gobierno**”. Actualmente, el servicio se viene prestando mediante el **expediente S-02730-2021 “Licencias Microsoft Servidores Corporativos (2021)”**, con el número de contrato: **5917066**, cuya **fecha prevista de finalización es el 22/10/24**.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

No se admitirán licencias recicladas ni de ningún tipo que impliquen que haya sido asignadas a otro cliente previamente.

Los licitadores deberán estar certificados como partner autorizado de Microsoft. Esta certificación podrá ser requerida al propuesto como adjudicatario por CRTVE, antes de la formalización del contrato al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

3 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 los estipulados por el fabricante MICROSOFT, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

3.1 Procedimiento de Gestión de Incidencias

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

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

3.2 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.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.).
- Herramientas de gestión disponibles.

4 ENTREGABLES

El adjudicatario está obligado a reflejar el número y la situación final de las licencias en el portal del fabricante a fecha de inicio del contrato.

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 periódicos, cuya periodicidad será acordada con el adjudicatario, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias 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.

5 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 8 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

6 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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. Presentación
2. Mantenimiento y adquisición de licencias
3. Acuerdos de nivel de servicio
 - 3.1. Procedimiento de gestión de incidencias
 - 3.2. Equipo de trabajo y medio técnicos
4. Entregables.