

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**S-04187-2024**

**Suscripción licencias VMware servidores corporativos (2025-2027)**

## ÍNDICE

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

## 1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la **contratación de un servicio de suscripción de licencias de los productos VMWare** 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.

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 SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS.

Se requiere la suscripción de licencias de uso de productos VMWare para los servidores corporativos descritos a continuación:

Part number	Descripción	Cant.
VSP-PL-TD-TL-3P-C	VMware vSphere Foundation - 3-Year Prepaid Commit - Per Core	1408

El licitador describirá con exactitud en su oferta técnica las licencias ofertadas, y detallará los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

**Los licitadores deberán estar certificados como partner autorizado de VMware para la venta de productos del fabricante.** 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 mismo.

### 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
- El horario de atención será 24x7.

**Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante VMware, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.**

### 4 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

RTVE abrirá directamente los casos de soporte al fabricante siguiendo el procedimiento que se determine.

El licitador detallará en su oferta el soporte que puede ofrecer a RTVE, en caso de que se requiera, para la apertura y seguimiento de los casos con el fabricante.

### 5 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.).
- Herramientas de gestión disponibles.

El licitador deberá justificar que dispone de técnicos certificados en los productos objeto de este expediente.

### 6 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.

## 7 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

## 8 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. Suscripción de licencias
3. Acuerdos de nivel de servicio
4. Procedimiento de gestión de incidencias
5. Equipo de trabajo y medio técnicos
6. Entregables.