

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-03856-2024

**“Mantenimiento y soporte equipos QUANTUM para ARCA”
(2025-S1)**

Contenido

1	Objeto.....	3
2	Requerimientos del servicio.....	4
2.1	Mantenimiento Quantum.	4
3	Acuerdos de Nivel Servicio.....	5
3.1	Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	5
3.2	Entregables.....	5
4	Incumplimientos graves del servicio.....	6
5	Estructura de las Ofertas.....	7

1 OBJETO

Contratación de los servicios de mantenimiento de equipos del fabricante **QUANTUM** para el Archivo Sonoro de RNE implantados en RTVE, descritos en los siguientes apartados.

2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

2.1 Mantenimiento Quantum.

Mantenimiento de equipos y licencias del fabricante QUANTUM para el Archivo sonoro de RNE descritos a continuación:

P/N	Descripción	Unidades
SXCBB-SWFHCG11	Soporte Quantum Xcellis Workflow Director con RAID QXS-324 dedicado para Metadata con 10.8 TB brutos. Incluye servicio nivel Gold (7x24x4CRU)	1
SXCBB-SLGWGL10	Soporte Gold de una licencia LAN Gateway. El servicio es con soporte telefónico durante las 24 horas del día los siete días de la semana.	1

El licitador incluirá en la oferta toda la documentación de la 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.

3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos por el fabricante 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 QANTUM, 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
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

3.2 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 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.

4 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
- Incumplimiento de las normas y **medidas de seguridad y confidencialidad de Datos**.

5 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. Resumen ejecutivo
2. Requerimientos del servicio
 - a. Mantenimiento de equipos Quantum.
3. Acuerdos de Nivel Servicio
 - a. Procedimiento de Gestión de Incidencias
 - b. Entregables