

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SOPORTE PLATAFORMA FTP Y LICENCIAS MOVEIT

### Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE PLATAFORMA FTP Y LICENCIAS MOVEIT”.

### Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento de MOVEit que entra dentro del presente lote.

TORRESPAÑA - CONTRIBUCIÓN				
UNIDADES	SISTEMA	MARCA	MODELO	CÓDIGO
1	SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise	MC-7000-0700
1	SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise Failover	MC-7300-0700
2	SOFTWARE	MOVEit	DMZ	MM-7000-0700
1	FTP	MOVEit	-	-

### Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido y para todo el equipamiento incluido son las siguientes:

- Contratación y gestión de la garantía extendida del fabricante según el SLA requerido. Debe incluir:
  - Acceso al TAC del fabricante para resolución de casos, a actualizaciones de las versiones de software y a parches que resuelvan fallos.
  - Acceso a especificaciones del fabricante y Release Notes.
- Asistencia
  - Gestión y atención de incidencias y consultas.
  - Acceso a portal web para consulta de incidencias.
  - Gestión de inventario estándar.
- Mantenimiento correctivo
  - N1: Presencia in situ.
  - N2: Diagnóstico y resolución de incidencias complejas.
  - N3: Apertura y seguimiento de casos específicos con fabricantes.
- Mantenimiento evolutivo
  - Suministro de información y recomendaciones sobre actualizaciones.
  - Actualización correctiva de versiones ante bugs.
- SLA (Incidencias críticas)
  - Régimen de Prestación: 24x7.
  - Tiempo de Respuesta: ≤ 1 hora.
  - Tiempo de Resolución: ≤ 6 horas.

- Alcance del servicio de mantenimiento: N1 N2 N3.
- Gestión de eventos e incidencias:
  - Régimen de Prestación: 24x7.
  - Monitorización de alarmas y eventos generados por las infraestructuras en tiempo real y atención de alarmas y eventos significativos de las infraestructuras de red.
  - Primer nivel de diagnóstico, resolución y escalado.
- Gestión e implementación de peticiones y/o cambios preautorizados y administración de la plataforma, cambios correctivos o preventivos y soporte postcambio, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 GMT.
- Alcance NOC:
  - Tiempo de Notificación:  $\leq 0,25$  h.
  - Tiempo de Escalado:  $\leq 0,25$  h tras notificación.
  - Tiempo de Ejecución de Cambios:  $\leq$  NBD.

### **Informes de Actividad**

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema.
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas, elementos de Software y Sistemas o Subsistemas.

RTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.

### **Inventario del Soporte**

El adjudicatario presentará una relación de todos los elementos bajo soporte que deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Ítem
- Modelo
- Unidades
- Número de serie, número de licencia o identificador del ítem
- Fecha de inicio y fin de vigencia

Este listado será elaborado y proporcionado a CRTVE durante las semanas iniciales de prestación del servicio. Además, deberá ser actualizado y reenviado con los cambios que surjan a lo largo del periodo de contratación de este.