

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-06632-2024

Suscripción Licencias ADOBE (2025-2028)

ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto	3
2 Suscripción de licencias.	3
3 Servicios de Soporte Y PUESTA EN MARCHA.....	4
3.1 Puesta en marcha de las licencias	4
3.2 Soporte	4
3.3 Acuerdos de Nivel Servicio	5
3.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias.....	5
3.5 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 definir los criterios técnicos para la **contratación de los servicios de suscripción de licencias de los productos del fabricante ADOBE para usuarios de RTVE, descritos en los siguientes apartados.**

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.

2 SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS.

Suscripción y soporte de licencias de productos software del fabricante ADOBE mediante acuerdo ETLA descritos a continuación:

Producto	Uso	Cantidad
Acrobat Pro DC	Gobierno	250
Single App Edition 4 w/ Prem. Stock	Gobierno	205
All Apps Edition 4 w/ Prem. Stock	Gobierno	169
All Apps FRL – Offline	Gobierno	9
Adobe Express & Adobe Firefly	Gobierno	90
Frame.io Enterprise	Gobierno	20
All Apps Pro - Edu	Educación	176

Esta distribución es orientativa, pudiendo variar en el momento del inicio del contrato, siempre que no se supere el importe total.

Los códigos de producto serán los correspondientes al sector **Gobierno y Educación** respectivamente según se indica en la columna “uso”.

Dentro del ámbito del acuerdo se podrán desplegar las licencias por distintos mecanismos según se requiera:

- Enterprise ID.
- Federated ID (SSO).
- Despliegue anónimo (por número de serie) para los equipos que no tengan acceso a internet.

Las licencias se gestionarán mediante Adobe Enterprise Dashboard, que permitirá saber qué licencias tiene activas cada usuario.

El licitador incluirá en la oferta técnica la descripción de las licencias ofertadas, incluyendo los servicios en la nube asociados, como acceso a bancos de imágenes, creación de imágenes o video asistido mediante IA, servicios de colaboración, etc.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible, así como el soporte de primer nivel que incluye en el servicio.

La contratación debería realizarse mediante un contrato de tipo “**ETLA**”.

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 ADOBE para la distribución de sus licencias. 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 SERVICIOS DE SOPORTE Y PUESTA EN MARCHA

3.1 Puesta en marcha de las licencias

Dentro del alcance del servicio, se incluirán las tareas de soporte a la activación de las licencias en la consola de gestión de licencias, activación en el servidor de licencias y todas las configuraciones necesarias, soporte a la descarga de las distintas versiones actualizadas de productos, etc.

Asimismo, se deberán configurar en la consola al menos dos grupos para asignar las licencias que correspondan a distintos departamentos, incluyendo usuarios administradores diferenciados para cada grupo:

- Dirección de Sistemas
- Dirección de operaciones TVE

El adjudicatario proporcionará al personal de RTVE responsable de la administración de las licencias la formación que sea necesaria para los procesos de:

- Utilización de la consola de Gestión de licencias
- Gestión de usuarios
- Descarga y Actualización de versiones de software
- Otros

3.2 Soporte

Existirá un servicio de soporte para los administradores de RTVE, para la resolución de incidencias dudas o problemas con la configuración de licencias, activación, soporte a la descarga de nuevas versiones, instalación, etc.

Dicho soporte será en castellano.

El licitador describirá con el mayor detalle posible el soporte que incluye para toda la duración del contrato, asistencia remota, etc, y si será proporcionado por el adjudicatario, por el fabricante o por ambos.

El soporte Nivel 1 a usuarios finales lo realizará el CAU y otras áreas técnicas de RTVE.

3.3 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio de soporte con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias o solicitudes de soporte inferior a 8h en horario de oficina.
- El horario de atención será 12x5.

Asimismo, se incluirán en la oferta técnica los ANS del fabricante en lo relativo a los servicios cloud asociados a la suscripción de licencias.

3.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias

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

- Procedimiento de apertura de incidencias o solicitud de soporte
- Canales de contacto con los servicios de soporte (teléfono, web, etc)

3.5 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, 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. Introducción
2. Suscripción de licencias
3. Servicios de Soporte
 - 3.1. Acuerdos de nivel de servicio
 - 3.2. Procedimiento de gestión de incidencias
 - 3.3. Equipo de trabajo y medio técnicos
4. Entregables.