

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EL SOPORTE DE EQUIPOS EN FONDOS DOCUMENTALES

### Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para la “RENOVACION DEL SOPORTE DE EQUIPOS EN FONDO DOCUMENTALES”.

### Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el equipamiento detallado en el Anexo que se facilitará a los licitadores interesados.

### Definición del soporte y mantenimiento

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

- Asistencia del fabricante, telefónica o por email 9x5
- Gestión de repuestos e intercambios HW.
- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina: Lunes a Jueves 9:00-18:00 y viernes de 9:00-14:00 horas
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- La respuesta ante incidencias graves, que supongan una caída o degradación severa de los servicios, debe ser lo más rápida posible. En todo caso, el tiempo desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico especializado se pone a trabajar en la resolución de la misma debe ser inferior a una hora.
- Siempre que sea necesario para la adecuada resolución de una consulta o incidencia, un técnico especializado del fabricante se conectará remotamente a los sistemas instalados para efectuar las comprobaciones o realizar los cambios en la configuración que sean oportunos
- Resolución de incidencias hardware in situ y reposición de las piezas averiadas de todos los componentes. El adjudicatario asumirá tanto el coste de las piezas, como el de los desplazamientos, la mano de obra, dietas u otros costes que se pudieran derivar de la reparación. Este tipo de asistencia se debe realizar, como muy tarde, al día siguiente laborable (NBD, por sus siglas en inglés) desde la comunicación de la incidencia.

Si para solucionar incidencias repetitivas o como acción de mantenimiento preventivo, algún **fabricante** determinara que la opción más ventajosa, tanto de Hardware como de Software, es el reemplazo de un equipo o un upgrade de una aplicación software, el adjudicatario podrá proceder a su sustitución por otro de iguales o superiores características; siempre y cuando, además de las mejoras tecnológicas se garantice una mejora energética y de huella en el CPM. En el supuesto de que opte por la sustitución, total o parcial, el equipo sustituto deberá tener igual soporte que el establecido para el equipo sustituido, y el adjudicatario deberá realizar las actuaciones auxiliares necesarias para

reponer el servicio a su estado original, incluyendo migración de datos si fuera necesaria. En este caso se procederá a la baja en el contrato del equipo anterior y se dará de alta el nuevo equipo. Así mismo, se sustituirá el software, si fuera necesario, para garantizar, al menos, las prestaciones que tenía el equipo inicial. A efectos de documentación se realizará un acta indicando, al menos, los números de serie del equipo remplazado y el nuevo equipo, así como la descripción técnica del nuevo equipo. Se valorará una planificación detallada de mantenimiento preventivo que incluya actualizaciones o renovaciones de hardware y de software con hitos temporales que garanticen la completa operatividad del sistema durante toda la vida del contrato. Para la minimización de los tiempos de migración, las actualizaciones deberán estar basadas siempre en máquinas de la misma tecnología para que esa migración sea interna.

- Durante el tiempo que dure el contrato tendrá acceso sin coste a todas las actualizaciones de software y firmware de todos los elementos suministrados. Esto incluye tanto parches dentro de la misma versión como actualizaciones de la versión instalada. La instalación de nuevas versiones de software, incluyendo las tareas previas de comprobación de la configuración existente o las pruebas de compatibilidad que sean necesarias, serán realizadas por el adjudicatario, aunque de manera coordinada con el personal de RTVE e informando en todo momento del estado de la actuación. Estas intervenciones serán realizadas en las horas en las que tengan menos impacto o riesgo para la operación, por lo que podrán ser programadas en horario nocturno y/o fin de semana, a criterio de RTVE.

### 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 Hardware, Sistemas ó Subsistemas

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

### Certificaciones técnicas

Dado que el sistema de almacenamiento y los sistemas virtualizados de gestión del Archivo (MAM) son un sistema crítico de RTVE, se requiere un nivel de soporte de la máxima calidad y confiabilidad. Por ello, la empresa que resulte adjudicataria, previamente a la firma del contrato deberá acreditar que cuenta **con las siguientes certificaciones técnicas:**

Para el soporte y actualización de los sistemas virtualizados basados en VMware deberá aportar la **certificación de ser Partner de VMware/Broadcom en cualquiera de las modalidades PREMIER o PINACLE** o ser la empresa propietaria del software.

Para los servicios de soporte y actualización de los sistemas de almacenamiento deberá aportar la certificación de ser **Partner de DELL en la modalidad EXPERT** o ser directamente la empresa fabricante del hardware DELL.