

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PROYECTO HAZ-Licencias de Software

S-03538-2025

Índice

1.	Objeto del contrato.....	2
2.	Descripción del suministro y servicio de soporte.....	2
2.1.	Descripción del suministro.....	2
2.2.	Implementación y puesta en marcha del suministro.....	2
2.3.	Servicio de Soporte y Gestión de Incidencias.	3
2.4.	Niveles de Servicio.....	3
2.5.	Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte Técnico.	4
2.6.	Memorias e Informes.....	5
3.	LOTE 1 Licencias Adobe.....	5
4.	LOTE 2: Licencias Microsoft.....	5
5.	Presentación de Ofertas.....	6
5.1.	Resumen Ejecutivo.....	6
5.2.	Oferta Técnica.....	6

1. Objeto del contrato.

El objeto del presente pliego lo constituye el suministro y mantenimiento de licencias de software Adobe Creative Cloud (cuyo suministro deberá incluir entre otras aplicaciones las correspondientes a ADOBE PREMIERE y ADOBE AUDITION) y Microsoft Office, las cuales se detallan a continuación en cada uno de los lotes que integran el presente expediente.

Estas licencias deberán prestarse en concepto de licencias únicas, lo que significa que el usuario trabajará en exclusiva con su licencia durante el curso en el que está matriculado y no la podrá compartir ni transferir a otro alumno, dado que los datos de uso no son secuenciales y se solapan en el tiempo. No obstante, se prevé la transferencia de cada una de estas licencias, de un usuario a otro, después de la finalización de un curso a favor de usuarios de otro curso dentro del periodo temporal del contrato y nunca de forma simultánea. Por tanto, han de tratarse de licencias reciclables en periodos de tiempo secuenciales dentro del marco contractual.

2. Descripción del suministro y servicio de soporte.

2.1. Descripción del suministro.

El suministro de licencias, respecto a cada lote, deberán:

- Tener capacidad para cubrir múltiples o elevados volúmenes de usuarios.
- Funcionar preferiblemente en la nube-online, sin necesidad de descarga en el dispositivo del usuario. No se requerirá instalación in-situ de las licencias ni del software o servicios asociados.

Es necesario que todos los licitadores cuenten con una consola o herramienta de administración de licencias, la cual es indispensable para que RTVE pueda gestionar de manera autónoma las altas, bajas y asignaciones de las licencias.

2.2. Implementación y puesta en marcha del suministro.

Constituye objeto del presente expediente el servicio derivado de la implementación y puesta en marcha de las licencias descritas en cada uno de los lotes que constituyen el presente documento, así pues, se prevé la inclusión de las tareas de soporte y/o a la activación de usuarios o administradores de HAZ dentro del suministro.

El tiempo máximo entre que se realiza la solicitud de activación de la licencia por parte de RTVE y se pone en marcha la misma por el adjudicatario será de 2 días naturales.

2.3. Servicio de Soporte y Gestión de Incidencias.

Para la gestión de las incidencias relacionadas con la adquisición de las licencias objeto de contratación se precisa de un servicio de soporte en horario de oficina (de lunes a viernes de 10.00 a 19.30 horas) para las personas gestoras/administradoras del Proyecto HAZ, el objeto de este servicio está orientado a la resolución de incidencias, dudas o problemas derivados de:

- La configuración de las licencias, así como con su activación, bajas e instalación.
- La gestión de la consola de administración de las licencias o similares.

Está incluido en el suministro, la formación inicial a las personas gestoras/administradoras del Proyecto Haz, respecto a la consola de administración que deberá quedar a disposición de RTVE la primera semana de ejecución del servicio.

El servicio de soporte deberá prestarse en castellano y con una atención de lunes a viernes de 10.00 a 19.30 horas.

Deberá ofrecerse una respuesta al servicio de soporte requerido por parte de RTVE en un plazo máximo de 48 horas para el soporte, y en cuanto a las incidencias se atenderá a lo determinado en el punto 2.4 del presente documento.

2.4. Niveles de Servicio.

Con respecto a los niveles de servicio/incidencias, se trabajará con la siguiente clasificación de incidencias, según su gravedad:

- Clase 1 (críticas): defectos descubiertos que originen la pérdida completa del servicio/suministro.
- Clase 2 (severas): pérdida de funcionalidad de uno o varios servicios o productos, sin provocar la pérdida completa del servicio o producto.
- Clase 3 (leves): cualquier incidencia de carácter gráfico o visual, degradación leve del servicio-suministro que afecte al suministro y en general, cualquier problema no considerado en las otras clases.

El servicio propuesto será medido a través de los siguientes indicadores:

- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución de incidencias.

Tipo de incidencia	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Clase 1 (crítica)	2 horas	12 horas
Clase 2 (severa)	4 horas	8 horas
Clase 3 (menor)	6 horas	3 horas

Monitorización de los niveles de servicio

En todos los casos, los licitadores deberán contar con un sistema de monitorización para el seguimiento de las incidencias que debe ofrecer de un modo claro el error que ha producido la indisponibilidad contando, al menos, con la siguiente información:

- Hora de incidencia.
- Explicación del error asociado a la incidencia.
- Nivel de gravedad del error.
- Hora de cierre de la incidencia.

Se deberán entregar informes periódicos respecto a la comunicación y resolución de incidencias que permitan hacer el seguimiento del grado de cumplimiento en la resolución de las mismas.

2.5. Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte Técnico.

Alcance del procedimiento.

La gestión de incidencias y soporte será reactiva, y se realizará en respuesta a un aviso por parte de RTVE.

Siendo el objetivo primordial en la gestión de incidencias, el restituir en el menor tiempo posible, el funcionamiento normal del suministro/servicio, minimizando de esta forma el impacto adverso que la incidencia pueda producir.

Mientras que, en el caso del soporte, lo constituye la respuesta derivada a las cuestiones que surjan respecto a la administración de la consola, entre otros que engloben el servicio de soporte para la correcta/adecuada utilización de las licencias.

Procedimiento.

El procedimiento de gestión consta de los siguientes pasos:

- Comunicación del soporte y/o la incidencia por parte de RTVE.
- Aceptación/comunicación de la entrada de la incidencia y/o del soporte por parte del adjudicatario.
- Estado: en diagnóstico, resuelta.
- Resolución y comunicación del cierre.

Desde que se comunica la incidencia y/o solicitud de soporte por parte de RTVE, lo primero que hará el adjudicatario es la aceptación de la misma, realizando su clasificación en el caso de las incidencias de conformidad a la tipología establecida, para ello deberá atenderse a la clasificación dispuesta al efecto en el punto 2.4 del presente documento. Una vez aceptada y clasificada se procederá a la resolución de la misma y/o a la atención del servicio de soporte requerido, atendándose para el caso de las incidencias a los plazos máximos especificados en el punto anteriormente referido, previa comunicación del estado de la misma en atención a la clasificación prevista (clase 1, clase 2 y clase 3).

Una vez resuelta la incidencia y/o finalizado el servicio de soporte se comunicará a RTVE su resolución y el cierre de la misma.

Para la comunicación y resolución de incidencias y/o servicio de soporte se valorará positivamente que el adjudicatario facilite como canal el uso de alguna herramienta de gestión (ticketing o similares).

2.6. Memorias e Informes.

Se deberán entregar informes periódicos de seguimiento del suministro de las licencias efectivamente realizadas, así como del servicio de soporte técnico prestado, debiendo detallarse de forma clara esta información.

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a RTVE toda la información y documentación que ésta solicite, para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos que se desarrollan, así como de los eventuales problemas que pudieran plantearse y de los métodos y herramientas empleados para resolverlos.

Los informes que se generen en virtud del presente contrato será propiedad de RTVE y ésta en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento las entregas de parte del trabajo realizado, siempre que no afecte al correcto desarrollo global de los trabajos.

3. LOTE 1 Licencias Adobe.

El licitador deberá prestar el siguiente suministro durante el contrato:

Producto	Unidades
Creative Adobe Cloud	1.800

El suministro deberá incluir entre otras aplicaciones, las correspondientes a ADOBE PREMIERE y ADOBE AUDITION.

Sobre este suministro, se prevé la prestación de un servicio técnico y de soporte de 100 horas, atendándose para ello a lo dispuesto en el punto 2.3 del presente documento.

4. LOTE 2: Licencias Microsoft.

El licitador deberá prestar el siguiente suministro durante el contrato:

Producto	Unidades
Office 365	220

Sobre este suministro, se prevé la prestación de un servicio técnico y de soporte de 100 horas, atendiéndose para ello a lo dispuesto en el punto 2.3 del presente documento.

5. Presentación de Ofertas.

5.1. Resumen Ejecutivo.

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: los objetivos y la descripción para llevar a cabo el suministro y servicio en las condiciones dispuestos en el presente documento.

5.2. Oferta Técnica.

Los licitadores deberán presentar en su oferta un resumen ejecutivo, donde se explique con claridad y concisión la propuesta del procedimiento dispuesto en el apartado 2.5 del PCT.

La propuesta deberá incluir para su valoración, información sobre la herramienta de gestión (ticketing, o similares) para la comunicación y/o resolución de la apertura de incidencias y/o del servicio de soporte.

El licitador indicará en su oferta:

- Si el software funciona en la nube online o bajo descarga en dispositivo.
- Los canales y/o herramientas de contacto para la comunicación, seguimiento y resolución de incidencias, así como para el servicio de soporte