

S-02032-2026

**Mantenimiento de Almacenamiento Corporativo
(2026-S2)**

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS.....	4
2.1.1 <i>Hardware IBM</i>	¡Error! Marcador no definido.
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	4
2.4 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS	5
2.5 ENTREGABLES	5
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO.....	6
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	7

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento de los sistemas de backup corporativos formado por librerías de Cintas de Almacenamiento y Backup IBM 3494, durante un periodo de DOS (2) meses.

Estos servicios incluirán:

- Reparación de averías hardware
- Actualizaciones de software y firmware
- Soporte y diagnóstico ante incidencias y fallos
- Servicio 24x7

Todo ello ligado a unos Acuerdos de Nivel de Servicio que garanticen cualquier reparación en el menor tiempo posible.

2 Descripción del Servicio

2.1 Mantenimiento de equipos

Mantenimiento de los sistemas de almacenamiento corporativos descritos a continuación:

TIPO	MODELO	SERIE	CANTIDAD
3494	L12	1314046	1
3494	D14	1327177	1
3494	D22	1327189	1
3494	D12	1327199	1
3494	S10	1343197	1
3494	S10	1343203	1
3494	S10	1343218	1
3494	S10	1343219	1
3494	S10	1343220	1
3494	HA1	7802523	1
3494	D24	7889852	1
3494	D22	7890704	1
3592	E05	7892022	1
3592	E05	7892045	1
3592	E05	7892066	1
3592	E05	7892624	1
3592	J70	78C4247	1

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

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

- Tiempos de Resolución ante incidencias de distintas severidades.
- El horario de atención siempre será 24x7.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y Soporte

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

- Procedimiento de apertura de incidencias

- Procedimiento de solicitud de soporte

2.4 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.

2.5 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, cuya periodicidad será acordada con RTVE, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 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 24 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.
- **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.

4 Estructura de las ofertas técnicas

La oferta técnica incluirá 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. OBJETO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento de equipos
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de gestión de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables