

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Requerimientos del servicio	4
2.1	Alcance del servicio	4
2.2	Acuerdos de Nivel de Servicio	4
2.3	Procedimiento de Gestión de Incidencias..... ¡Error! Marcador no definido.	
2.4	Entregables.....	6
3	Certificaciones	7
4	Incumplimientos Graves del Servicio	8
5	Estructura de las ofertas.....	9

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio para:

- **Suscripción, mantenimiento y actualización de software “Convertigo Mobility Platform Extended Edition On Premise License”**

El licitador incluirá en su oferta técnica:

- El detalle de cumplimiento de todas las funcionalidades y características y del servicio requeridas en este pliego técnico.
- Las posibilidades de implantar mejoras al estándar de la aplicación propuesta (en su caso) y la ampliación de funcionalidades, indicando cualquier limitación al respecto.
- Cualquier información adicional relativa a las funcionalidades y módulos de la solución y a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a RTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

La propuesta debe permitir alcanzar los objetivos fijados, asegurando la evolución de los servicios incluidos en el pliego, implementando los nuevos requisitos y plataformas, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el diseño de la solución se tendrán en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Máxima optimización de los servicios objeto del contrato con la consiguiente reducción de costes.
- Puesta al día tecnológica constante de los componentes asociados.

2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO

Contratación de los servicios de suscripción, mantenimiento y actualización del siguiente software:

Descripción	Cantidad
B003-SV Convertigo Mobility Platform Extended Edition On Premise License (including 100 devices) Subscriptions includes licenses, standard maintenance and support services for the « Device » perimeter	1
B003-500 Pack Additionnal Devices 1 x Pack of 500 additional devices	1

La suscripción a Convertigo Extended Edition, permitirá:

- La asistencia del fabricante ante dudas, incidencias o problemas mediante el soporte telefónico y correo electrónico en horario laboral.
- El uso y soporte del producto en entornos de desarrollo y producción, así como a la actualización periódica con los parches, mejoras o nuevas versiones según la hoja de ruta del fabricante
- Al soporte para el núcleo del producto y los distintos conectores de integración de sistemas, posibilitando mantener operativos y actualizados los elementos Software descritos en anteriores apartados, garantizando la disponibilidad de la herramienta y asegurando
- Recomendación e Implementación de medidas de seguridad
- Mantenimiento preventivo del producto
- Mantenimiento correctivo del producto
- Resolución de incidencias
- Adaptación continua de la herramienta a las necesidades de RTVE

El licitador describirá de forma detallada los servicios de soporte ofrecidos.

2.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La prestación de los servicios de soporte ante posibles incidencias, se realizará de acuerdo a unas condiciones y procedimientos de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), siempre que resulte posible su aplicación.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el siguiente cuadro, pudiendo ser completados y ampliados por el proveedor, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio.

Los Niveles de Servicio se podrán revisar por acuerdo de las partes para adaptarlos a las circunstancias de evolución en el tiempo.

Acuerdos de Nivel de Servicio(ANS) - Service Level Agreements(SLA)	
Severity 1	Fallo en sistema de producción en una característica crítica y no puede solventarse.
Severity 2	Sistema de producción: Una funcionalidad o característica importante no está funcionando correctamente y está bloqueando el uso completo del sistema, pero otras características son operativas. Análisis de la causa raíz del problema en producción una vez restablecido el servicio. Sistema no de producción Una funcionalidad o característica importante no está funcionando correctamente y podrían retrasar la implementación o actualización. Ninguna solución está disponible.
Severity 3	Un problema menor está impactando la usabilidad o la administración del sistema, pero existe una solución temporal y las funciones principales están disponibles funcionando correctamente.
Severity 4	Cualquier otro incidente o problema menor. Consultas.

No serán de aplicación los ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al proveedor por la no aplicación por parte de RTVE de recomendaciones dadas por aquel o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos. El horario sobre el que se computará el tiempo para la medición del plazo de resolución de incidencias serán horas naturales, independientemente del horario habitual establecido.

Duración del Soporte	Veinticuatro meses
Días de Soporte	Lunes a Viernes
Horario de Soporte	08,00h - 18,00h
Tiempos de Respuesta entre la recepción y la entrega de la solución	• Severidad 1: 22 Horas • Severidad 2: 36 Horas • Severidad 3: 48 Horas • Severidad 4: 72 Horas
Medios de Soporte	Web, Email, Tfno.
Número de Incidencias Abiertas (Tickets)	Ilimitado
Nuevas Versiones	Incluido
Bug Fixes and Patches	Incluido

2.3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE

En la operativa del servicio, a las incidencias se les asignará el nivel de criticidad por parte de CRTVE, en base a las definiciones indicadas en el anterior cuadro-resumen.

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

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en español.

Se valorarán los procedimientos y herramientas para la apertura y seguimiento de incidencias según se refleja en los criterios de valoración del pliego de cláusulas administrativas particulares.

2.4 ENTREGABLES

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta la finalización del contrato, entregando a CRTVE, informes mensuales de seguimiento del servicio, que incluirán:

- Cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

Asimismo, el adjudicatario entregará a CRTVE aquellos informes relacionados con el servicio que se soliciten puntualmente.

El licitador describirá en su propuesta el contenido concreto propuesto para estos entregables y cualquier otro entregable que pueda incluir en ese documento.

Se valorarán aspectos como el contenido y modo de entrega de los informes, según se refleja en los criterios de valoración del pliego de cláusulas administrativas particulares.

3 CERTIFICACIONES

La empresa adjudicataria deberá disponer del certificado del fabricante para realizar el servicio de suscripción, mantenimiento y soporte de licencias de Convertigo en España. Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.

4 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego por su impacto en procesos críticos para los usuarios de RTVE, 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 funcionamiento de una aplicación imputables a los servicios prestados por el adjudicatario en este contrato, tales como:

- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

5 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

1. Introducción
2. Resumen ejecutivo
3. Descripción del servicio
 - 3.1 Alcance del Servicio
 - 3.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 3.3 Gestión de incidencias y soporte
 - 3.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 3.5 Entregables

Las ofertas deberán presentarse en español. La inclusión de contenidos en otros idiomas podrá afectar a la valoración de la oferta e incluso provocar su descalificación.