SOPORTE PLATAFORMA FTP Y LICENCIAS MOVEIT

Objeto

El presente pliego tiene como objeto las prescripciones técnicas para la contratación del Soporte plataforma FTP y licencias MOVEit.

Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento de MOVEit que entra dentro de la presente partida:

TORRESPAÑA - CONTRIBUCIÓN				
UNIDADES	**SISTEMA**	**MARCA**	**MODELO**	**CÓDIGO**
1	SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise	MC-7000-0700
1	SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise Failover	MC-7300-0700
2	SOFTWARE	MOVEit	DMZ	MM-7000-0700
1	FTP	MOVEit	-	-

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Contratación y gestión de la garantía extendida del fabricante según el SLA requerido. Debe incluir:
  - Reemplazo avanzado de piezas averiadas.
  - Acceso al TAC del fabricante para resolución de casos, a actualizaciones de las versiones de software y a parches que resuelvan fallos.
  - Acceso a ficha técnica y especificaciones del fabricante.
  - Release Notes.
- Asistencia
  - Gestión y atención de incidencias y consultas.
  - Gestión de reemplazos (vía garantía y/o stock)
  - Acceso a portal web para consulta de incidencias.
  - Gestión de inventario estándar.
- Mantenimiento correctivo
  - N1: Presencia in-situ.
  - N2: Diagnóstico y resolución de incidencias complejas.
  - N3: Apertura y seguimiento de casos específicos con fabricantes.
- Mantenimiento evolutivo
  - Suministro de información y recomendaciones sobre actualizaciones.
  - La plataforma deberá mantenerse actualizada con los parches de seguridad correspondientes al sistema operativo Windows Server 2016 y al software MOVEit con una periodicidad mínima mensual.

  - RTVE será la encargada de valorar la criticidad de cada actualización, pudiendo determinar que la aplicación de un parche se realice con carácter inmediato si se considera prioritaria en materia de seguridad.
  - El proveedor deberá comprobar mensualmente los parches publicados por los fabricantes y comunicar a RTVE las actualizaciones disponibles. Asimismo, deberá verificar si el equipamiento requiere la instalación de dichas actualizaciones y proceder según las instrucciones de RTVE.
  - El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los parches y coordinar su aplicación de acuerdo con las directrices de RTVE, asegurando la mínima interrupción del servicio.
- SLA (Incidencias críticas)
  - Régimen de Prestación: 24hx7d.
  - Tiempo de Respuesta: ≤ 1 hora.
  - Tiempo de Resolución: ≤ 6 horas.
  - Alcance del servicio de mantenimiento: N2 N3.
- Gestión de eventos e incidencias:
  - Régimen de Prestación: 24h.x7d.
  - Monitorización de alarmas y eventos generados por las infraestructuras en tiempo real y atención de alarmas y eventos significativos de las infraestructuras de red.
  - Primer nivel de diagnóstico, resolución y escalado.
- Gestión e implementación de peticiones y/o cambios preautorizados y administración de la plataforma, cambios correctivos o preventivos y soporte postcambio, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 GMT.
- Alcance NOC:
  - Tiempo de Notificación: ≤ 0,25 h.
  - Tiempo de Escalado: ≤ 0,25 h. tras notificación.
  - Tiempo de Ejecución de Cambios: ≤ NBD.

- Bolsa de horas para tareas no incluidas en el servicio (50h).

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 Sistemas o Subsistemas.

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

Inventario del Soporte

El adjudicatario presentará una relación de todos los elementos bajo soporte que deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Ítem
- Modelo
- Unidades
- Número de serie, número de licencia o identificador del ítem
- Fecha de inicio y fin de vigencia

Este listado será elaborado y proporcionado a CRTVE durante las semanas iniciales de prestación del servicio. Además, deberá ser actualizado y reenviado con los cambios que surjan a lo largo del periodo de contratación de este.