

S-04955-2019

Mantenimiento y Soporte licencias TARSYS para ARCA

Pliego de Especificaciones Técnicas

Índice

1 OBJETO	3
2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO LICENCIAS	4
2.2 SERVICIOS VARIABLES DE SOPORTE.....	5
2.3 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	6
2.4 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	6
2.5 EQUIPO PROFESIONAL Y MEDIOS TÉCNICOS	6
2.6 ENTREGABLES	7
2.7 HERRAMIENTA SIGO DE GESTIÓN TI.....	7
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	10
4 OFERTAS	11
4.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	11

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento de licencias y soporte de software TARSYS implantado en el Gestor Documental ARCA de RTVE.

2 Requerimientos del Servicio

2.1 Mantenimiento Licencias

Mantenimiento y soporte de licencias del software TARSYS del fabricante TEDIAL detallados a continuación:

MANTENIMIENTO LICENCIAS TARSYS	Unid
1.0 Mnto Licencias TARSYS Archivo	
Tarsys MAM	1
Licencias Cliente Tarsys Consulta	200
Licencias Cliente Tarsys Catalogación	5
2.0 Mnto. Licencias AST, Gestión automática almacenamiento jerárquico	
Licencia Core AST- distribuido	1
Licencia de descarga parcial de archivos en formato MPEG1 Audio Layer 2	1
Licencia de descarga parcial de archivos en formato H264	1
Licencia ASTs-TDL	4
Licencia capacidad de almacenamiento en cintas 120TB	120
Licencia capacidad de almacenamiento en cintas 290TB (de 120TB en adelante)	290
Licencia de TDL/driver para una unidad adicional de lectura/escritura de cintas LTO-4	8
Licencia de TDL/driver para una unidad adicional de lectura/escritura de cintas LTO-5	4
3.0 Mnto. Licencias MPM, Media Process Manager	
Licencia Core Media Process Manager en arquitectura cluster	1
1 Licencia agente integración Mar4win	1
1 Licencia agente integracion Filenet	1
4.0 Mnto. Licencias MPM INDEXER	

TD Indexer (transcoder) con:	
- Licencia cliente ingesta, consulta, catalogación y descarga de media	
- Licencia transcodificación PCM a WMA y MPEG1 Layer 2 a MP3	
- Licencia indexación PCM y WMA	6
Licencia Audio Mining - Nuance	3
5.0 Mnto. Licencias INGESTA	
Licencia cliente Monitor de Grabaciones	2
Licencia cliente de grabación canal de Radio AM/FM en forato WM	12

El licitador detallará en su propuesta las actividades cubiertas por este mantenimiento de software, incluyendo, como mínimo:

- Suministro de nuevas versiones del software
- Suministro de Actualizaciones
- Suministro de Parches
- Soporte del fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del software y posibles fallos.

Además, el licitador deberá detallar el procedimiento para la solicitud de soporte.

RTVE facilitará la conexión segura a los sistemas que sean necesarios para la perfecta ejecución de los servicios objeto de este expediente.

2.2 Servicios Variables de Soporte

Para actuaciones puntuales que requiera RTVE, no cubiertas por el servicio de mantenimiento, se dispondrá de un servicio de soporte variable para:

- Instalación de las actualizaciones y parches suministradas mediante el servicio de mantenimiento del software.
- Tareas de soporte y consultas no cubiertas por el mantenimiento del software.
- Soporte a la resolución de incidencias no cubiertas por el mantenimiento software.
- Nuevas parametrizaciones y cambios de configuración

El volumen estimado de servicios variables es el siguiente:

Servicios Variables de Soporte	Horas estimadas/Año
Servicio Soporte 12x5	100
Servicio Soporte 24x7	75

Se podrán requerir servicios de soporte para cualquiera de los componentes de software instalados del fabricante.

Quedan excluidos de este soporte los elementos hardware y los sistemas operativos que soportan los productos indicados.

El seguimiento de las solicitudes de soporte y su consumo de horas se realizarán mediante la herramienta SIGO de gestión de servicios TI de RTVE descrita más adelante.

2.3 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible incluyendo como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- **El horario de atención será 24x7** para incidencias críticas (aquellas que impidan el funcionamiento del sistema o afecten a procesos críticos).

2.4 Procedimiento de Gestión de Incidencias y soporte

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

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en castellano.

2.5 Equipo profesional y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta, con el mayor detalle posible, el equipo profesional (cualificación, experiencia, certificaciones, etc.) y los medios tecnológicos (centros de soporte, laboratorios, etc.) de los que disponga para la perfecta ejecución del servicio requerido en todo momento

2.6 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:

- Informes periódicos de seguimiento del servicio, que incluirán al menos:
 - Seguimiento del cumplimiento de ANS.
 - Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto para estos entregables y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

RTVE determinará la periodicidad de estos informes (mensual, trimestral, etc).

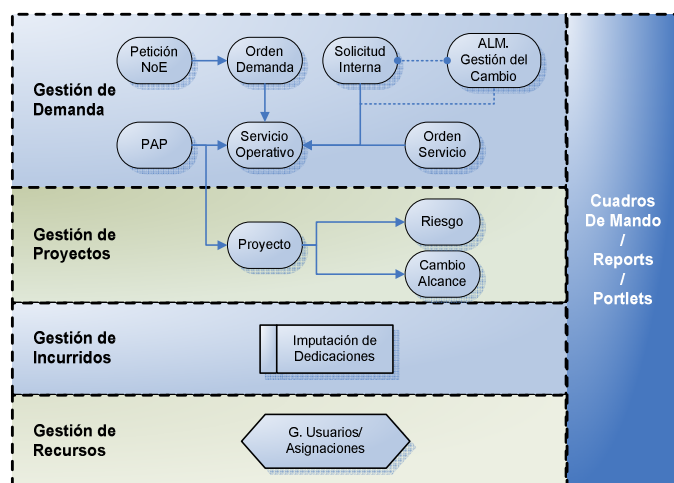
La periodicidad y contenido de los informes podrá variar a lo largo de la vida del contrato de mutuo acuerdo entre las partes.

2.7 Herramienta SIGO de gestión TI

SIGO (basado en HP-PPM) es la herramienta de Gobierno TI utilizada en la Dirección de Sistemas de CRTVE y cuya utilización es obligatoria para el adjudicatario.

Se trata de un sistema de gestión integrado orientado a la gestión de la demanda y la gestión de la cartera de proyectos.

El sistema proporciona la cobertura para los procesos de gestión y gobierno corporativo de TI facilitando al área de Sistemas la gestión y automatización de sus procesos de acuerdo con los flujos de trabajo y reglas previamente definidas para cada uno de sus módulos:



El módulo de **Gestión de la Demanda** en SIGO centraliza la demanda estratégica ejecutada a través de los procesos de Tramitación y Apertura de Proyectos y la demanda operativa relacionada con los procesos de gestión de peticiones, orientado a satisfacer los nuevos requerimientos (técnicos, funcionales, etc.) solicitados por las unidades de negocio de CRTVE, y la propia demanda interna para realizar actividades encaminadas a la gestión de activos clave de TI.

La demanda operativa en SIGO tiene como objetivo la gestión de las distintas peticiones no estandarizadas, tales como mantenimientos correctivos, evolutivos, etc., estableciendo una normalización y estandarización de las tareas a realizar aplicando diferentes flujos de gestión en función de la tipología de peticiones. Estos flujos de gestión están definidos por una secuencia ordenada de actividades, los roles que las desempeñan y los niveles de Gestión y aprobación establecidos para cada uno de ellos.

Las peticiones, una vez validadas por la Dirección de Sistemas, se envían al adjudicatario correspondiente para su realización a través de la propia herramienta SIGO. En lo referente a la demanda operativa interna de la Dirección de Sistemas, se realiza una gestión de todas aquellas peticiones definidas en el Catálogo de Solitudes Internas de la Dirección de Sistemas, que debido a su naturaleza no se contemplan como parte del catálogo de Servicios hacia Negocio.

El soporte a los procesos de **Gestión de Cambios** dentro de la Dirección de Sistemas Información y Gestión se realiza utilizando la solución implementada en SIGO, la cual proporciona las herramientas necesarias para cumplir con el estándar Información Technology Infrastructure Library (ITIL).

El objetivo del proceso de Gestión de Cambios es garantizar que los cambios producidos en la infraestructura de TI son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de forma controlada. Un Gestor de Cambios se encarga de la supervisión del cambio a lo largo del ciclo de vida, coordinando las diversas organizaciones o departamentos involucrados.

Todos los flujos de peticiones soportan la gestión de los niveles de servicio sobre la demanda, configurándose los indicadores en función de los ANS definidos con los proveedores y calculándose el grado de cumplimiento mensual de forma automática.

Para los servicios externos basados en los servicios variables, SIGO facilita la gestión del tiempo de los recursos de un proveedor. Los recursos pueden imputar el tiempo dedicado a nivel de proyecto o de tarea, en peticiones específicas o actividades genéricas, y sincronizarse el tiempo imputado con el tiempo asignado a cada concepto.

3 Incumplimientos graves del Servicio

Dada la criticidad e importancia del servicio por su impacto en los usuarios de RTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del ANS sin deficiencias que puedan afectar a la calidad del servicio prestado.

En caso de producirse incumplimientos graves en el servicio, que produzcan un perjuicio relevante para RTVE, éstos se comunicarán formalmente al proveedor y podrán ser objeto de las penalizaciones establecidas en el Pliego de condiciones generales e incluso, causa de cancelación anticipada del contrato por parte de RTVE.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- Incumplimiento reiterado de ANS (3 meses en un año).
- Ausencia de atención de soporte ante una petición de RTVE.
- Pérdidas graves de servicio del sistema imputables al proveedor.
- Incumplimiento de trabajos puntuales solicitados por RTVE con la antelación prevista con impacto grave en algún servicio.
- Incumplimiento de las normas y medidas de seguridad y confidencialidad de Datos.
- Pérdida de Datos de RTVE a causa del proveedor. En caso de ocurrir el proveedor estará obligado a recuperarlos, del modo que sea necesario. Si la recuperación es imposible lo pondrá inmediatamente en conocimiento de RTVE a fin de tomar las medidas oportunas.
- Otros incumplimientos que causen grave repercusión a RTVE imputables al adjudicatario.

4 Ofertas

4.1 Estructura de las ofertas técnicas

Las ofertas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento de Licencias
 - 2.2 Servicios Variables de Soporte
 - 2.3 Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 2.4 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones de soporte
 - 2.5 Equipo profesional y medios técnicos
 - 2.6 Entregables