



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS  
VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA  
CANAL DE ISABEL II, S.A.**

**Nº CONTRATO: 12/2021**

Área: Planificación, Control y Seguridad

# Índice

<b>1. Alcance.....</b>	<b>3</b>
1.1. Servicios Incluidos en el Contrato.....	3
<b>2. Mantenimiento y Soporte Técnico.....</b>	<b>5</b>
2.1. Mantenimiento de licencias .....	5
2.2. Características Soporte Técnico .....	5
2.3. Otras condiciones del servicio .....	7
<b>3. Formato de las especificaciones técnicas .....</b>	<b>8</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 1. Alcance

### 1.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato consisten en la renovación del mantenimiento de las licencias que Canal de Isabel II, SA tiene en la actualidad, la adquisición de nuevas licencias que incluyen el upgrade a la modalidad de suscripción y a VMware Horizon Universal License, incluyendo el soporte técnico a las mismas, así como créditos para consumo flexible de licencias. Se aunará el contrato vigente de la filial Hispanagua, SA con la renovación del de Canal de Isabel II, SA.

En la tabla siguiente, se detallan las licencias de que dispone en la actualidad Canal de Isabel II, SA cuya vigencia vence el 31/03/2021.

Resumen Licencias actuales de Canal de Isabel II	Cantidad
Horizon 7 Enterprise (10 Concurrent User)	37
vSphere Enterprise Plus for 1 processor	119
vRealize Operations Standard	88
vCenter Server Standard for vSphere (Per Instance)	1

En la tabla siguiente, se detallan las licencias de que dispone en la actualidad Hispanagua, SA cuya vigencia vence el 14/10/2023 y se extenderá hasta el 31/03/2024.

Resumen Licencias Actuales de Hispanagua	Cantidad
vSphere 5 Essentials Plus Kit	1
vSphere 5 Essentials Kit	1
vSphere 6 Essentials Kit	1
Horizon 7 Advanced (Named Users)	50
Fusion 12 Pro	50
vSAN Advanced (Concurrent User)	50

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

En la tabla siguiente se detallan los productos a renovar, migrar y a adquirir en el contrato propuesto que cubren las prestaciones de las licencias actuales de ambas empresas, así como créditos para consumo flexible de nuevas licencias y suscripciones.

Producto	Tipo	Cantidad
HAH-SUPADCUEB-36PT0-C1S	Subscription Upgrade: VMware Horizon Advanced (Perpetual) Concurrent User Qty 10 to VMware Horizon Universal License Add on Concurrent User Qty 10	32
HAH-SUPCRCUEB-36PT0-C1S	Subscription Upgrade: VMware Horizon Advanced (Perpetual) Concurrent User Qty 50 to VMware Horizon Universal License Core Concurrent User Qty 50	1
VR8-OSTC-C	vRealize Operations Standard + 3 años de soporte Production	5
VTAM	vTAM	3 años
HPP-CREDITS	Créditos para consumo flexible de licencias perpetuas vSAN o NSX	1000
SPP-CREDITS	Créditos para consumo flexible de suscripciones de Horizon Universal	2000

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 2. Mantenimiento y Soporte Técnico

### 2.1. Mantenimiento de licencias

El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.

### 2.2. Características Soporte Técnico

Los productos contemplados durante la vigencia del contrato tendrán un nivel de soporte del tipo nivel Production de VMware, que establece los siguientes niveles de servicio (tiempo de respuesta):

Severidad	Production (24x7)
Crítico (severidad 1)	30 minutos ó menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Mediana (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (severidad 4)	12 horas laborables

Los niveles de severidad se definen como:

#### Severidad 1

- Los servidores de Producción u otros sistemas de misión crítica se encuentran caídos y no existe ningún workaround inmediato.
- Toda o una gran parte de los datos de misión crítica sufren alto riesgo de pérdida o corrupción.
- Ha sufrido una importante pérdida de servicio.
- Sus operaciones de negocio se han interrumpido de forma severa.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

- Una incidencia de Severidad 1 requiere por parte del cliente la dedicación de recursos disponibles para trabajar sobre la incidencia de una forma continuada durante las horas de contrato.

#### Severidad 2

- Deficiencias en las principales funcionalidades del servicio.
- El servicio puede continuar de una forma restringida, aunque la productividad a largo plazo se puede ver seriamente afectada.
- Un objetivo importante está en riesgo. Subsiguientes pasos se pueden ver afectados.
- Existe un workaround temporal.

#### Severidad 3

- Pérdida de funcionalidad parcial o no crítica del software.
- Deficiencias en la operación de algunos componentes, pero permite al usuario continuar usando el software.
- Hitos de la instalación inicial no están en riesgo.

#### Severidad 4

- Cuestiones generales de uso.

Problemas superficiales, incluyendo errores en la documentación.

Así mismo, el servicio de soporte debe responder a las siguientes características:

Descripción:	Soporte Production
Horas de Operación	24 horas/día 7 días/semana 365 días/año
Updates de Productos	Sí
Actualización de Productos	Sí
Productos Soportados	Todos (excepto VMware Player)

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS          VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA          CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

Método de Acceso	Telefónico/Web
Soporte Remoto	Sí
Acceso al website de VMware	Sí
Acceso al foro de consultas de VMware y a la Base de Datos de Conocimiento	Sí
Número máximo de administradores de soporte por contrato	6
Número de requerimientos de soporte	Ilimitado
Soporte Insitu para casos excepcionales	Sí
Tiempo de respuesta telefónico objetivo: todas las severidades	Transferencia en vivo
Crítico (Severidad1)	30 minutos ó menos; 24x7
Alta (severidad 2)	4 horas laborables
Media (severidad 3)	8 horas laborables
Baja (Severidad 4)	12 horas laborables

El soporte contratado incluye el acceso a parches, releases así como la posibilidad de actualizar los productos a la última versión del mismo liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato donde quedarán incluidas las herramientas que pudiera desarrollar el fabricante para la realización de la actualización.

### 2.3. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LAS LICENCIAS          VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA          CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 12/2021</b>	
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 3. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

23/02/2021

Firmado electrónicamente por  
 Jesus Plaza Rubio  
 el día 23-02-2021 12:57:38

Firma: Jefe Área Proponente, Jesús Plaza Rubio  
 ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firmado electrónicamente por  
 Angel Rodriguez Garcia  
 el día 23-02-2021 14:05:09

Firma: Subdirector de SISTEMAS INFORMÁTICOS Ángel Rodríguez García  
 SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS



Firma: Directora de RECURSOS en FUNCIONES Minerva López Pérez  
 DIRECCIÓN DE RECURSOS