

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SUMINISTRO PARA RENOVACIÓN DEL ACUERDO
CORPORATIVO DE LICENCIAMIENTO (ELA) DEL SOFTWARE
VMWARE DE VIRTUALIZACIÓN DE SISTEMAS PARA CANAL
DE ISABEL II, S.A., M.P.**

EXPEDIENTE Nº: 75/2023

Área: Planificación y Control

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
3. Soporte y Mantenimiento	6
3.1. Mantenimiento de licencias	6
3.2. Características Soporte Técnico	6
4. Formato de la Oferta técnica.....	10

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

1. Introducción

Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal) tiene implementada tecnología de virtualización basada en productos WMWARE, tanto en su Centro de Proceso de Datos Principal (CPD) como en su Centro de Respaldo, lo que le permite obtener las siguientes ventajas:

- Separar los datos de los elementos de procesamiento (servidores)
- Dar soporte a la virtualización y al movimiento de máquinas entre distinto hardware.
- Disponer de mecanismo de control de acceso, cifrado y encriptación centralizados.
- Definir políticas de crecimiento y rendimiento centralizadas.
- Disponer de redundancia a nivel de disco, de forma que el fallo de un disco no suponga pérdida de información.

Esta tecnología es clave para hacer frente al crecimiento en el número de servidores alojados en el CPD y en su Centro de Respaldo y al crecimiento habido en la tecnología de PC's Virtuales.

Canal ha decidido continuar con la contratación objeto del contrato debido a que la migración a otra tecnología para cubrir la funcionalidad de la existente implicaría un proyecto complejo de cambio de la arquitectura de los Sistemas de Canal que afectaría a la gran mayoría de servidores que albergan más del 80% de los Sistemas de Información tanto de infraestructura como de aplicaciones y puesto de trabajo (servidores virtuales, aplicaciones, PC's virtuales, etc) afectando a su sistema de gestión y de monitorización y control. Esta migración derivaría en un proyecto complejo, de altos riesgos y costes muy por encima el valor estimado del contrato propuesto.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

2. Alcance

El objeto del contrato es la renovación del acuerdo corporativo del licenciamiento (ELA) del software VMware de virtualización de sistemas vigente en Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, Canal).

Este acuerdo corporativo implica la renovación del software ya disponible en Canal, así como el suministro de nuevo software y servicios.

Canal dispone en la actualidad de las suscripciones a las licencias que se detallan a continuación:

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
Control UP	Sistema de Monitorización y Control (Control UP)	360 usuarios

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

El contrato contempla los siguientes suministros al amparo de un acuerdo tipo ELA con el fabricante:

VMWARE: ACUERDO CORPORATIVO DE LICENCIAMIENTO (ELA) PRODUCTOS Y SERVICIOS INCLUIDOS	Cantidad
- Licencias vSphere y vRealize bajo suscripción comprometidas desde la fecha de inicio del ELA	1.936 cores
- SPPs para consumo tecnología vSphere y vRealize con la siguiente estimación: <ul style="list-style-type: none"> - Activación de cores adicionales segundo año del contrato (para 2 años). - Activación de cores adicionales tercer año del contrato (para 1 año). 	52 cores 52 cores
- Incorporación de PSO credits (jornadas de consultoría Vmware)	1.072 créditos
- vTAM	3 años
- Renovación de Horizon (implica reducción de la base instalada)	400 usuarios
- Renovación Control UP	400 usuarios

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

3. Soporte y Mantenimiento

3.1. 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.

3.2. Características Soporte Técnico

Los productos contemplados durante la vigencia del contrato tendrán un nivel de soporte del tipo Production de VMware (<https://www.vmware.com/es/support/services/production.html>), 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

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

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.
- 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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

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)
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

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto Suministro para renovación del acuerdo corporativo de licenciamiento (ELA) del software VMWARE de virtualización de sistemas para Canal de Isabel II, S.A., M.P.	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V1.0

4. Formato de la Oferta técnica

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

Firmas:

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA