



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SUSCRIPCIÓN DE
LICENCIAS RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y
SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL
II, S.A., M.P.**

CONTRATO N°: 98/2024

Área: **Planificación y Control**

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
3. Características Técnicas	5
4. Requisitos de seguridad.....	8
5. Formato de la Oferta técnica.....	9

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

1. Introducción

Canal de Isabel II, S.A., M.P. dispone de un complejo conjunto de sistemas de información para el apoyo a sus procesos de negocio, distribuidos en dos Centros de Proceso de Datos (CPDs).

Canal de Isabel II, S.A., M.P. utiliza el sistema operativo Red Hat Enterprise Linux en sus servidores, y JBoss Enterprise Application Server como servidor de aplicaciones.

Para disponer de soporte ante fallos en el software y el suministro de actualizaciones de estos productos, es necesario establecer un contrato de suscripciones de productos Red Hat.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

2. Alcance

Canal de Isabel II, S.A., M.P. utiliza los siguientes productos de Red Hat dentro de su infraestructura informática como sistema operativo de los servidores:

- Red Hat JBoss Enterprise Application Platform
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters for SAP
-

Canal de Isabel II, S.A., M.P. dispone de diferentes soluciones basadas en infraestructuras que operan sobre dichos servidores basados en sistemas operativos Linux, concretamente la distribución del fabricante Red Hat y en particular los productos reseñados en el apartado anteriores.

El objeto del contrato es el mantenimiento, soporte y actualización de las suscripciones del software del sistema operativo basado en Linux para distintos tipos de servidores que tiene instalados Canal de Isabel II, S.A., M.P. como parte de su infraestructura informática.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

3. Características Técnicas

Las licencias actuales que dispone Canal de Isabel II, S.A., M.P. y que son objeto de este contrato son las siguientes:

SKU	Descripción	Unidades	Periodo total años	Periodo suscripción	
				Start date	End date
MW0196814F3	Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	2	3	12/05/2025	11/05/2028
RH00007F3	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard	18	3	12/05/2025	11/05/2028
RH00007F3	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard	6	3	12/05/2025	11/05/2028
RH00768	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters for SAP Solutions, Standard	4	3	12/05/2025	11/05/2028

Las suscripciones del software dan derecho al uso, al mantenimiento actualizado del mismo y al soporte por parte del fabricante para la instalación y configuración de los productos y como punto de contacto en caso de que se produjera alguna incidencia.

3.1. Tipo de soporte contratado

El fabricante Red Hat oferta dos modos de suscripción:

- Standard – con un soporte 8x5 en horario de oficina
- Premium – con un soporte 24x7 y soporte continuado

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

El soporte solicitado es Red Hat Standard. En particular debe incluir:

- Soporte 8x5 en horario de oficina
- El cumplimiento del SLA recogido en la página del fabricante:

<https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla>

	Standard
Horas de cobertura	8 x 5
Canal de soporte	web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Respuesta inicial y continua
Severidad 1	1 hora hábil
Severidad 2	4 hora hábiles
Severidad 3	1 día hábil
Severidad 4	2 días hábiles

La severidad de las incidencias se define por el impacto que tienen en el negocio y la urgencia sobre su resolución.

- Severidad 1. Urgente

Incidencia de gran impacto que está causando activamente interrupciones graves en las operaciones críticas de su negocio. Este es un problema que requiere atención inmediata, ya que existe un riesgo significativo para su negocio.

- Severidad 2. Alta

Incidencia de gran impacto, parcialmente funcional (como la degradación de un servicio, pero el servicio sigue estando disponible) y que afecta activamente a las operaciones de su empresa. Se trata de un problema en un sistema crítico para el negocio que requiere una atención acelerada.

- Severidad 3. Media

Incidencia no crítica, el funcionamiento sigue según lo esperado, pero que (1) experimentó recientemente una degradación que está monitoreando o buscando una causa raíz o (2) está viendo indicadores de una posible pérdida de funcionalidad en un sistema crítico para el negocio.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

- Severidad 4. Baja

Consultas sobre un producto o servicio. Normalmente, una consulta que no implica ninguna interrupción de las operaciones críticas de la empresa.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

4. Requisitos de seguridad

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

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches, *upgrades* o nuevas versiones de los productos proporcionados que solucionarán problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo fechas de disponibilidad de dichos parches, *upgrades* o nuevas versiones, así como su procedimiento de instalación/actualización conforme a las versiones actuales implantadas en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto SUSCRIPCIONES A SOPORTE Y ACTUALIZACIONES DE RED HAT ENTERPRISE LINUX, JBOSS Y SAP ENTERPRISE SERVER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

5. 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 del presente procedimiento.

Firma:

Firmado electronicamente por: Rosa Ana de las Heras López
Por delegación de Jesús Plaza Rubio
En la fecha y hora 22.07.2024 13:12:32 CEST

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: RAFAEL EGIDO BLÁNDEZ
Por delegación de Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 22.07.2024 13:30:46 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: María Valverde Agüi López
Por delegación de JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 23.07.2024 12:50:25 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERIA