Expediente Nº. LICT/99/032/2018/0032

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de Suscripciones de SUSE Linux Enterprise Server para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO 3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO 3
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR 3
4. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO 4

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, tiene como objeto la fijación de las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la renovación de las suscripciones para cubrir las necesidades de licenciamiento de la plataforma corporativa SUSE Linux Enterprise Server durante un periodo de 60 meses.

Dentro del objeto de la presente licitación se incluye la posibilidad de que FREMAP pueda mantener actualizada la versión del software, solicitar la elaboración de parches para corregir errores del mismo y obtener soporte técnico en el caso de que se detecte alguna anomalía en su funcionamiento.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Deberá respetarse toda la normativa de aplicación en relación con el objeto del contrato y, específicamente, toda la normativa de contratación pública.

Deberá observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la presente contratación.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR

Las renovaciones de suscripciones del producto "**SUSE Linux Enterprise Server"** que se pretenden contratar por parte de FREMAP son las siguientes:

Suscripción	**Unidades**
SLES x86-64 1-2 Sockets or 1-2 VM	6
SLES x86-64 1-2 Sockets or 1-2 VM	1
SUSE Linux Enterprise High Availability	3

Dentro de las opciones de mantenimiento ofertadas por el fabricante, FREMAP ha decidido escoger el nivel de soporte Priority.

Para mantener adecuadamente la instalación del producto en FREMAP se requiere la contratación del mantenimiento de dichos elementos desde el 01 de diciembre de 2018 hasta el 30 de noviembre de 2023. Salvo una unidad de **SLES x86-64 1-2 Sockets or 1-2 VM** que comenzará el 1 de marzo del 2019 hasta el 30 de noviembre de 2023.

4. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

4.1 Descripción de servicios:

4.1.1 Soporte y mantenimiento:

Las suscripciones que se solicitan para el Sistema Operativo SUSE Enterprise Server son de nivel "Priority" y deben incluir las siguientes características:

- Acceso a actualizaciones y mejoras de software sin coste adicional.
- Número de asistencias o incidentes ilimitado.
- Métodos de acceso a soporte: web, chat y telefónico.
- Horario de cobertura de soporte 24*7.

El idioma preferido para el contacto con los servicios de Soporte será el español, aunque se podrán realizar comunicaciones en inglés en caso de que sea necesario.

El adjudicatario deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio en cuanto al servicio según las siguientes prioridades:

Prioridad	Impacto	Tiempo de respuesta inicial
1	El producto está a un estado inutilizable, por lo que hay una pérdida completa del servicio sin un "workaround" disponible.	1 hora (laborable)
2	El funcionamiento del producto está seriamente restringido, aunque se puede continuar trabajando con serias limitaciones. Hay algún "workaround" disponible.	2 horas (laborables)
3	El producto no funciona según lo esperado, pero se puede continuar trabajando con él con alguna limitación de su funcionalidad.	4 horas (laborables)
4	No hay pérdida alguna de servicio. Se utiliza para realizar consultas técnicas, etc.	Siguiente día hábil.

4.1.2 Gestor de cuenta:

El Gestor de Cuenta determinado por el licitador se encargará de centralizar el contacto con FREMAP y de asistirle en las dudas que puedan surgir durante la vigencia del mismo.

Además, en el caso de que no se cumplan los acuerdos de servicio aplicables o que el servicio de mantenimiento y soporte de las suscripciones no sea el adecuado, FREMAP contactará con el Gestor de Cuenta para proceder al escalado necesario para la resolución del problema.

4.2 Modificaciones previstas:

Se contempla la posibilidad de realizar determinadas modificaciones en el curso del contrato que afecten a las siguientes cuestiones, siempre relacionadas con el objeto del mismo, en el caso de que FREMAP tenga la necesidad de acometerlas:

- Aumento o disminución del parque de usuarios o equipos de FREMAP.
- Evolución tecnológica de la plataforma y sistemas de información de FREMAP.
- Cambios normativos.
- Cambios en el modelo de licenciamiento de **SUSE Linux Enterprise**.
- Aumento o disminución del parque de usuarios o equipos de FREMAP.

En el caso de acometer alguna de las modificaciones mencionadas, las mismas se documentarán por escrito, previa presentación de una propuesta técnica y económica por parte del adjudicatario que deberá haber sido aprobada por FREMAP.

Dichas modificaciones no podrán suponer un incremento del precio del contrato superior al 15%.