

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ESCRITORIOS VIRTUALES, DEL FABRICANTE CITRIX, ACTUALMENTE EN USO EN EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.
REF.: TSA000070043

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos** pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Situación actual

A día de hoy, el Grupo Tragsa dispone de la siguiente infraestructura de escritorios virtuales; productos del fabricante Citrix:

Producto	Unidades	Fecha fin mantenimiento / suscripción vigente
Citrix ADC VPX 3000 Mbps Premium Edition CSS Select	1	11/03/2021
Citrix Virtual Apps and XenDesktop On-Prem Subscription Advanced, NOMINAL User/Device	5.000	15/04/2021
Soporte técnico VDI de 2º Nivel hasta 25 Intervenciones anuales para 150 posiciones	1	31/12/2020

Situación objetivo

El objetivo del presente pliego es la renovación de las suscripciones y del servicio de soporte técnico y mantenimiento de los productos incluidos en la relación anterior con el fabricante Citrix, hasta el 31/12/2023.

El servicio de Soporte técnico y mantenimiento será activado por el adjudicatario con el fabricante Citrix, e incluirá como mínimo:

- Servicio y recursos de soporte técnico disponibles de lunes a viernes en horario comercial (de 9:00 a 18:30 horas)
- Acceso ilimitado 24x7 al portal de soporte del fabricante
- Acceso a los foros en línea, documentos, videos y Base de conocimientos
- Administración de solicitudes de servicio en línea (web)
- Asistencia básica para resolución de problemas

- Todas las actualizaciones de firmware o software (las más recientes)
- Soporte ilimitado vía teléfono o chat
- Adicionalmente el adjudicatario deberá prestar Soporte técnico de 2º nivel de hasta 25 intervenciones anuales para 150 posiciones VDI. Este soporte se prestará como apoyo técnico y asesoramiento a los gestores de la herramienta para resolver dudas y solucionar problemas de 2º nivel.

El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa del Grupo Tragsa.

No se admite la presentación de variantes

Madrid a 23 de noviembre de 2020