

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS VMWARE QUE ACTUALMENTE POSEE EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

REF: TSA0067771

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.

Es objeto del presente pliego la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias VMware de que dispone el Grupo Tragsa, enumeradas a continuación:

Contract	Licencias	Product Description	Uds
40265708	1	VMware Workstation Pro 12 for Linux and Windows, ESD	1
40265708	9	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	9
40265708	20	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	20
40265708	2	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	2
40265708	24	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	24
40265708	1	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	1
40265708	8	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	8
430928560	2	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	2
40265708	1	VMware vCenter Server 6 Essentials for vSphere	1
40265708	6	VMware vSphere 6 Essentials Plus for 1 processor	
40265708	1	VMware Enterprise Plus Acceleration Kit for 8 processors (Includes vSphere Enterprise Plus for 8 Processors, 1 vCenter Server Standard)	1
40265708	1	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	
40265708	8	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	
40265708	1	VMware Enterprise Plus Acceleration Kit for 8 processors (Includes vSphere Enterprise Plus for 8 Processors, 1 vCenter Server Standard)	1
40265708	1	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	
40265708	8	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	
40265708	1	VMware Enterprise Plus Acceleration Kit for 8 processors (Includes vSphere Enterprise Plus for 8 Processors, 1 vCenter Server Standard)	1
40265708	1	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	
40265708	8	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	
417209527	10 *	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor (Production)	10 *

Contract	Licencias	Product Description	Uds
41762493	15	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor	15
40265708	8	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor	8
40265708	14	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor	14
42413821	1	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor	1

Será obligación del adjudicatario la activación del servicio FULL SUPPORT con el fabricante VMware.

Los servicios incluidos y niveles mínimos de servicio que se muestran en la siguiente tabla, serán de aplicación a TODAS las licencias, salvo en las que se indica PRODUCTION:

Servicios Incluidos	BASIC
Acceso global a soporte en el modelo semanal 24x7.	12 x 5
Número ilimitado de solicitudes de soporte.	Sí
Soporte Remoto.	Sí
Acceso online a documentación y recursos técnicos, base de datos de conocimiento, foros de discusión.	Sí
Updates y upgrades de productos.	Sí
Tiempos de Respuesta	
Critical (Severidad 1)	4 horas laborales
Major (Severidad 2)	8 horas laborales
Minor (Severidad 3)	12 horas laborales
Cosmetic (Severidad 4)	12 horas laborales

El plazo de resolución de incidencias comenzará a partir del momento de la notificación al servicio de soporte.

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

Los servicios incluidos y niveles mínimos de servicio que se muestran en la siguiente tabla, serán de aplicación a todas las licencias, marcadas como PRODUCTION:

Servicios Incluidos

Acceso global a soporte en el modelo semanal 24x7.

Número ilimitado de solicitudes de soporte.

Soporte Remoto.

Acceso online a documentación y recursos técnicos, base de datos de conocimiento, foros de discusión.

Updates y upgrades de productos.

PRODUCTION

12 x 5 365 días/ año

Sí

Sí

Sí

Sí

Tiempos de Respuesta

Critical (Severidad 1)

30 minutos

Major (Severidad 2)

4 horas laborales

Minor (Severidad 3)

8 horas laborales

Cosmetic (Severidad 4)

12 horas laborales

El plazo de resolución de incidencias comenzará a partir del momento de la notificación al servicio de soporte.

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

No se admite la presentación de variantes

Madrid a 14 de agosto de 2019