

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
RENOVACIÓN DE LAS LICENCIAS CITRIX DEL
GRUPO EITB, ASÍ COMO DE UN SERVICIO DE
SOPORTE Y EVOLUCION SOBRE LAS MISMAS
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2023.105

15/01/2024 (Versión 0)



ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO.....	3
3	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO.....	3
4	SERVICIOS DE SOPORTE Y EVOLUCION DEL SISTEMA.....	6
4.1	EVOLUCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL	6
4.2	SERVICIOS DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO	7
4.3	AUDITORÍA Y SERVICIOS DE SOPORTE EVOLUTIVO	8
5	DURACIÓN.....	9
6	OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO	9
7	PENALIZACIONES.....	10
8	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	10
8.1	SOBRE “A”: DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.	10



1 ANTECEDENTES

El Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA (en adelante, **EITB**, **Entidad Contratante** o **EC** indistintamente) dispone en la actualidad de diversas Licencias Citrix en permanente funcionamiento.

Estas licencias fueron adquiridas en su mayoría durante el mes de marzo del año 2020 para posibilitar el trabajo no presencial de su plantilla en atención a las recomendaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

Debido a que, las licencias han demostrado resultar óptimas en términos de funcionamiento y operatividad, se ha estimado adecuado y necesario contar con dichas licencias, hasta un periodo que alcance al menos hasta el ejercicio 2026.

Por otra parte, surge la necesidad de evolucionar el sistema Citrix actualmente desplegado con el principal objeto de dotarlo de mayores características de HA y de la integración con una solución de autenticación basada en SAML. De este modo y como paso necesario para poder tener un soporte más efectivo, se considera necesario una actualización de la arquitectura actual de Citrix en la EC.

Por último, se requiere dentro del alcance del contrato los servicios de soporte necesarios para mantener plenamente operativo para los trabajadores de la EC este servicio de acceso remoto a los aplicativos de la EC basado en licencias Citrix.

2 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de la renovación de las Licencias Citrix actualmente existentes en la EC así como la auditoria, el soporte y evolución del servicio que hace uso de las mismas.

La prestación de este contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3 DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

Las licencias objeto de ser renovadas al amparo de la presente contratación serán las siguientes:

EntitlementID	ActivationID	ProductName	StartDate	PartNumber	User Count	Remaining UserCount	HostType	Expiration Date	OrderID	SAPSales Order Number	License Item Number	License Model	HostValue
LA-0002759733-32393	LA-0002759733-32393-000003	Citrix Access Gateway Platform License	5/13/2020 12:00:00 AM	GTLCAGICAPER	1	1	HostName	29 Abril 2024	11922339	2759733	3	Retail	
LA-0002759733-32393	LA-0002759733-32393-000002	Citrix ADC VPX 200 - Advanced Edition	5/13/2020 12:00:00 AM	CNSVPX200EE	1	0	Ethernet	29 Abril 2024	11922338	2759733	2	Retail_Ether	005056b0a31e
LA-0002440183-52264	LA-0002712037-76541-000002	Citrix Access Gateway Platform License	4/27/2018 12:00:00 AM	GTLCAGICAPER	1	0	HostName	29 Abril 2024	11139062	2440183	3	Retail	005056b083e9
LA-0002561347-10593	LA-0002712037-76541-000005	Citrix Access Gateway Universal License	1/23/2019 12:00:00 AM	GTLRTLCAAGU	50	0	HostName	29 Abril 2024	11444716	2561347	4	Retail	005056b083e9
LA-0002440183-52264	LA-0002712037-76541-000001	Citrix ADC VPX 200 - Advanced Edition	4/27/2018 12:00:00 AM	CNSVPX200EE	1	0	Ethernet	29 Abril 2024	11139061	2440183	2	Retail_Ether	005056b083e9
LA-0002561347-10593	LA-0002712037-76541-000003	Citrix Repeater Plug-in	1/23/2019 12:00:00 AM	CWSSCCU	50	50	Ethernet	29 Abril 2024	11444714	2561347	2	Retail_Ether	
LA-0002561347-10593	LA-0002712037-76541-000004	Citrix Virtual Apps (Presentation Server) Premium - upgrade from Advanced	1/23/2019 12:00:00 AM	GTLRTCPSEFP1	50	0	HostName	29 Abril 2024	11444715	2561347	3	Retail	SARINT
LA-0002739110-59824	LA-0002739110-59824-000004	Citrix Access Gateway Universal License	3/26/2020 12:00:00 AM	GTLRTLCAAGU	150	150	HostName	29 Abril 2024	11875342	2739110	4	Retail	
LA-0002739110-59824	LA-0002739110-59824-000002	Citrix Repeater Plug-in	3/26/2020 12:00:00 AM	CWSSCCU	150	150	Ethernet	29 Abril 2024	11875340	2739110	2	Retail_Ether	
LA-0002739110-59824	LA-0002739110-59824-000003	Citrix Virtual Apps (Presentation Server) Premium	3/26/2020 12:00:00 AM	GTLRTCPSEFP1	150	0	HostName	29 Abril 2024	11875341	2739110	3	Retail	SARINT



		- upgrade from Advanced											
LA-0002752998-56205	LA-0002752998-56205-000004	Citrix Access Gateway Universal License	4/29/2020 12:00:00 AM	GTLRTLCAJU	100	100	HostName	29 April 2024	11910973	2752998	4	Retail	
LA-0002752998-56205	LA-0002752998-56205-000002	Citrix Repeater Plug-in	4/29/2020 12:00:00 AM	CWSSCCU	100	100	Ethernet	29 April 2024	11910971	2752998	2	Retail_Ether	
LA-0002752998-56205	LA-0002752998-56205-000003	Citrix Virtual Apps (Presentation Server) Premium - upgrade from Advanced	4/29/2020 12:00:00 AM	GTLRTCPSEFP1	100	0	HostName	29 April 2024	11910972	2752998	3	Retail	SARINT

4 SERVICIOS DE SOPORTE Y EVOLUCION DEL SISTEMA.

La presente contratación comprenderá, además de la renovación de licencias, los servicios de soporte y evolución del sistema.

4.1 Evolución del sistema actual

La EC ya es conocedora de la necesidad de evolución del sistema Citrix actualmente desplegado con el principal objeto de dotarlo de mayores características de HA y de la integración con una solución de autenticación basada en SAML.

De este modo y como paso necesario para poder tener un soporte más efectivo, se considera necesario una actualización de la arquitectura actual de Citrix en la EC.

En la actualidad, la EC, dispone de una granja Citrix para acceso remoto a aplicaciones y desktops. La entidad EC considera necesario migrar su granja actual de Citrix a las últimas versiones disponibles y estables tanto de Citrix como de Sistema Operativo Windows Server.

Se desea dotar a dicha granja de alta disponibilidad en todas sus capas, homogeneizar el entorno actual VDA con una Golden image para facilitar su gestión y poner en marcha la autenticación integrada SAML

En este sentido, las licencias de los sistemas operativos Windows y la infraestructura sobre la que corre la plataforma es propiedad de EC y la pondrá a disposición del adjudicatario para implementar la evolución planteada.

Son **condiciones excluyentes** no incorporar esta actualización entre los trabajos a realizar en respuesta al pliego y el no considerar la integración con SAML en los mismos.

Datos arquitectura actual

- La versión actual de la granja de citrix es 7.15 CU8. A nivel de sistema operativo Windows los servidores de gestión en Windows Server 2012 y Citrix 7.15 CU8 y los servidores de aplicaciones (VDA) en 2019 y VDA 2203. En este punto la EC es la propietaria de las licencias de S.O, no siendo necesaria la valoración/adquisición por parte del adjudicatario de licencias de S.O Windows para realizar este trabajo de actualización.
- El uso fundamental de esta arquitectura de Citrix es la publicación de escritorios y aplicaciones. En el momento actual están publicadas aproximadamente 390 aplicaciones, siendo en su mayoría accesos a escritorios en equipos físicos.
- Todos estos servidores son virtuales, corriendo sobre un sistema de virtualización vsphere de VMware.
- La EC considera necesario, previo a la asunción del soporte de la plataforma a migrar, la capa de gestión de la granja a las últimas versiones disponibles estables, tanto de Citrix como de Sistema Operativo, dejando los servidores VDA con las versiones actuales de Citrix y Windows Server. Por tanto, se migrará la capa de gestión a 2203 LTSR y Windows Server 2022.
- En la arquitectura actual los VDA se gestionan de forma manual. La EC requiere para mantener su homogeneidad y alta disponibilidad, la creación de una Golden Image,



generación de plantillas VDA y su despliegue para tener un entorno de gestión homogéneo y automático asegurando la alta disponibilidad de la capa de aplicaciones.

- Salvo el servidor de licencias, todos los roles de gestión se ubican en un único servidor. La EC requiere, que pese a la HA que provee una arquitectura de virtualización, dichos roles se redistribuyan, de modo que tengamos una solución de HA no solo soportada por la virtualización, si no de manera principal por el propio sistema citrix.

En la arquitectura actual solo existe HA en la capa de acceso Netscaler, basada en 2 Appliance VPX. Se desea que todas las capas de la solución de Citrix, ya sea acceso o provisión de servicio, tenga como premisa de construcción una solución de HA. Es por tanto que uno de los requerimientos de la actualización consiste en la implantación de HA en el resto de capas, por el momento en un único site virtual.

La propuesta de diseño se debe de basar en el despliegue de la solución en 2 nuevos servidores virtuales en HA con todos los roles de gestión. Se exportarán las políticas Citrix convirtiéndolas en plantillas, así como las personalizaciones actuales en Storefront.

El despliegue/actualización puede ser realizado en una infraestructura virtual paralela a la existente, si bien el adjudicatario puede proponer otro modo de acometer esta fase, y una vez finalizado el despliegue el Gateway apuntará al nuevo entorno.

Una vez complementado este trabajo se desplegará un nuevo entorno VDA basado en una Golden Image al cual se migrarán las aplicaciones. La nueva granja VDA estará basada en 2203 y Windows 2019, tal y como lo está la granja actual.

- De manera adicional y una vez actualizada la arquitectura Citrix, la EC como paso final de la actualización de la plataforma Citrix, requiere la integración de su entorno con un entorno federado con Azure, del que ya dispone. Esta integración se resume en la puesta en marcha del sistema de autenticación integrado SAML en sustitución de la solución Vin Token que actualmente se usa de manera integrada de validación en el entorno Citrix.

Forma parte del alcance por tanto la puesta en marcha de este mecanismo de autenticación. En este punto la EC y para la fase de pruebas pondrá a disposición del adjudicatario una URL alternativa externa y posiblemente hardware virtual adicional para la puesta en marcha de los roles necesarios en esta implementación.

- La capa Netscaler, actualmente basada en 2 appliance VPX Netscaler Version 13.1, se considera que se puede mantener sin modificar.
- Se requiere además, dado el uso extensivo de esta solución por parte de EiTB, que la implantación de la actualización se realice con la mínima pérdida de servicio posible, valorando la EC las propuestas de puesta en marcha con objeto de minimizar la indisponibilidad del servicio.
- Una vez desplegada la solución se debe de realizar una formación con un máximo de 4 horas con objeto de que el equipo de EC quede familiarizado con el uso de la nueva versión de la plataforma.
- La nueva arquitectura debe quedar debidamente documentada, como último paso de actualización previo a la entrada en soporte del sistema.

4.2 Servicios de soporte preventivo y correctivo



Estos servicios corresponden al conjunto de las labores que el adjudicatario prestará a la EC en el ámbito de este contrato.

Este servicio incluye como mínimo los siguientes apartados:

- Actualización de parches básicos, recomendados por el fabricante.

Estas actualizaciones, de común acuerdo con EITB se realizará al menos 2 veces al año en caso de existir parches recomendados o actualizaciones importantes.

- Actualizaciones de parches críticos.

En caso de que los parches o actualizaciones sean catalogados como críticos por parte del fabricante o una entidad referencia como INCIBE, por corregir problemas que afecten a partes fundamentales del servicio o porque corrijan problemas de seguridad considerados como críticos, el adjudicatario realizará dichas actualizaciones independientemente del número de las mismas y de común acuerdo con EITB HE.

En este caso las actualizaciones no tienen un número definido, si bien las mismas se realizarán siempre atendiendo a un criterio de servicio.

- Up-grade de licencias a la última versión.
- Atención a incidencias (Acceso al servicio: Teléfono y email) de la Infraestructura Citrix, sean esta del sistema o de las aplicaciones que a través de él se proveen (siempre que atiendan a problemas de provisión):
 - Infraestructura Xenapp servicio de escritorios y aplicaciones (La actualizada como primera fase).
 - Infraestructura VPX200 HA.

A tal efecto la adjudicataria deberá ejecutar el servicio de soporte descrito en atención a los siguientes tres (3) niveles de atención:

- **Impacto crítico en la actividad.** Pérdida o degradación total de un proceso fundamental de la actividad. La actividad no puede continuar.

Se requerirá atención inmediata. Respuesta 24 días x 7 horas en 1 hora o menos.

- **Impacto grave en la actividad.** Pérdida o degradación parcial de un proceso importante en la actividad. La actividad puede continuar razonablemente.

Se requerirá respuesta en 2 horas o menos de lunes a viernes de 9:00 a 18:00

- **Impacto leve en la actividad.** Degradación de un proceso secundario de la actividad. La actividad puede continuar. Respuesta en 4 horas o menos de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

En base a ejercicios anteriores se estima que anualmente podrían ser requeridas entono a 40 horas.

4.3 Auditoría y servicios de soporte Evolutivo



Con al menos 14 meses antes del vencimiento del contrato, se realizará la revisión (auditoría) del sistema, contrastando el estado del sistema y proponiendo la evolución del mismo en base a las mejoras detectadas en el servicio de soporte o a las propias evoluciones de la arquitectura o servicios por parte del fabricante. Este trabajo deberá estar enfocada a mejorar el servicio soportado:

- Mejorar el rendimiento del servicio dado el alto volumen de aplicaciones y las previsiones de uso.
- Mejorar la gestión de la infraestructura y de los servicios de aplicaciones soportados o la propuesta de nuevos a agregar.
- Dotar de alta disponibilidad la capa de acceso interno a través de la mejor distribución de roles entre servidores.

La auditoría realizada deberá concluir con un Informe que debe contener las conclusiones y propuestas, así como un plan de trabajo para acometer las acciones presentadas, bajo el común acuerdo con la EC, durante el año siguiente.

Dichas mejoras serán incorporadas dentro del soporte evolutivo a prestar por el adjudicatario previa aprobación del responsable del Contrato.

5 DURACIÓN

El contrato con todas sus prestaciones entrará en vigor al día siguiente al de su formalización y mantendrá su vigencia hasta el día 29 de abril de 2026.

En relación con el periodo de suscripción de las licencias citrix, éste comenzará el 30 de abril de 2024, finalizando igualmente el 29 de abril de 2026.

Los trabajos iniciales de análisis y evolución del sistema actual (apartado “4.1 *Evolución del sistema actual*”) comprendidos en la presente contratación deberá ser completados en un plazo máximo de CUATRO (4) semanas a contar desde el día siguiente a la formalización.

6 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación las licitadoras deberán acreditar un acuerdo con el fabricante del sistema sobre el que se realiza los servicios de soporte, en el que se refleje estar autorizado para dar servicios de soporte sobre la Plataforma en los términos solicitados en este pliego.

A tal efecto, se indican como ejemplo algunas de las certificaciones oficiales CITRIX que cumplirían este requisito:

- Citrix Certified Associate - Virtualization (CCA-V)
- Citrix Certified Associate - App Delivery and Security (CCA-AppDS)
- Citrix Virtual Apps Desktops Advanced Administration



7 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

8.1 SOBRE "A": DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.

Las entidades presentarán sus ofertas relativas a los criterios de valoración basados fórmulas matemáticas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.