

S-05522-20190710

Mantenimiento HW Infraestructura Sant Cugat (2019)

Pliego de Especificaciones Técnicas

Índice

1 OBJETO	3
2 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO.....	5
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	5
2.4 EQUIPO PROFESIONAL Y MEDIOS TÉCNICOS	5
2.5 ENTREGABLES.....	5
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	7
4 OFERTAS	8
4.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	8

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento de licencias y soporte de hardware del fabricante HP implantado en el C.P.P. de Cataluña en SanCugat del Vallés.

2 Requerimientos del Servicio

2.1 Mantenimiento de equipos

Los servicios a contratar son los siguientes:

Cantidad	Producto	Part Number
1	Post-Garantía 1 año Servicio HPE Foundation Care 24x7 BladeSysEncl c3000 with Insight Control	U6UJ7PE
1	Post-garantía 1 año Servicio HPE Foundation Care Next Business Day Dual 3GB SAS BL Switch Service	U2LV5PE
2	Post-Garantía 1 año Servicio HPE Foundation Care 24x7 BL460c G7	U2JH4PE
1	Post-Garantía 1 año Servicio HPE Foundation Care Next Business Day LTO Autoloaders	U3AQ6PE
1	Post-Garantía 1 año Servicio HPE Foundation Care 24x7 MSA2000 G3 Arrays	U2MR5PE

Los equipos que integran la instalación son los siguientes:

MODELO	NÚMERO DE SERIE	PN
HP BLc3000 4 AC-6 Fan Full ICE	ZC212002JQ	508664-B21
HP BL460c G7 E5620 6G 1P Svr	CZJ12006C3	603588-B21
HP BL460c G7 E5620 6G 1P Svr	CZJ12006C6	603588-B21
HP 6Gb SAS BL Switch Dual Pack	TWT116V1UU	BK764A
HP 1/8 G2 LTO-5 3000 SAS Autoloader	MXA114Z07F	BL536A
HP P2000 G3 SAS MSA Dual Cntrl LFF Array	2S6111D223	AW593A

El licitador detallará en su propuesta las actividades cubiertas por este mantenimiento de software, incluyendo, como mínimo:

- Suministro de repuestos hardware
- Suministro de Actualizaciones de firmware
- Soporte del fabricante a incidencias relacionadas con el funcionamiento del hardware y posibles fallos.

Además, el licitador deberá detallar el procedimiento para la solicitud de soporte.

RTVE facilitará la conexión segura a los sistemas que sean necesarios para la perfecta ejecución de los servicios objeto de este expediente.

El proveedor deberá incluir en su oferta técnica el **certificado de estar acreditado por el fabricante**, para realizar los servicios de soporte de los productos HP utilizados por RTVE.

Quedan excluidos de este soporte los elementos hardware y los sistemas operativos que soportan los productos indicados.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible incluyendo como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- **El horario de atención será 24x7 para incidencias críticas (aquellas que impidan el funcionamiento del sistema o afecten a procesos críticos).**

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias y soporte

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Flujo para la resolución de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en castellano.

2.4 Equipo profesional y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta, con el mayor detalle posible, el equipo profesional (cualificación, experiencia, certificaciones, etc.) y los medios tecnológicos (centros de soporte, laboratorios, etc.) de los que disponga para la perfecta ejecución del servicio requerido en todo momento

2.5 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello se entregará a RTVE, como mínimo:

- Informes periódicos de seguimiento del servicio, que incluirán al menos:
 - Seguimiento del cumplimiento de ANS.
 - Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto para estos entregables y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

RTVE determinará la periodicidad de estos informes (mensual, trimestral u otros).

La periodicidad y contenido de los informes podrá variar a lo largo de la vida del contrato de mutuo acuerdo entre las partes.

3 Incumplimientos graves del Servicio

Dada la criticidad e importancia del servicio por su impacto en los usuarios de RTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del ANS sin deficiencias que puedan afectar a la calidad del servicio prestado.

En caso de producirse incumplimientos graves en el servicio, que produzcan un perjuicio relevante para RTVE, éstos se comunicarán formalmente al proveedor y podrán ser objeto de las penalizaciones establecidas en el Pliego de condiciones generales e incluso, causa de cancelación anticipada del contrato por parte de RTVE.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones:

- Incumplimiento reiterado de ANS (3 meses en un año).
- Ausencia de atención de soporte ante una petición de RTVE.
- Pérdidas graves de servicio del sistema imputables al proveedor.
- Incumplimiento de trabajos puntuales solicitados por RTVE con la antelación prevista con impacto grave en algún servicio.
- Incumplimiento de las normas y medidas de seguridad y confidencialidad de Datos.
- Pérdida de Datos de RTVE a causa del proveedor. En caso de ocurrir el proveedor estará obligado a recuperarlos, del modo que sea necesario.
- Otros incumplimientos que causen grave repercusión a RTVE imputables al adjudicatario.

4 Ofertas

4.1 Estructura de las ofertas técnicas

Las ofertas incluirán una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros que se consideren necesarios, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento de Licencias
 - 2.2 Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 2.3 Procedimiento de Gestión de incidencias y peticiones de soporte
 - 2.4 Equipo profesional y medios técnicos
 - 2.5 Entregables