

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ALMACENAMIENTO EMC EN TORRESPAÑA, PRADO DEL REY Y SAN CUGAT DEL VALLÉS

### 1. Objeto:

La implementación lógica y física del sistema de almacenamiento en disco, en el que residen los documentos audiovisuales pertenecientes al Archivo Histórico de CRTVE y del almacenamiento para programas y servicios Informativos en Torrespaña, está basada en la creación de un sistema de ficheros sobre dicho almacenamiento, de manera que las peticiones de contenidos sean accesibles a los clientes conectados a él. Para ello se utiliza un almacenamiento cache, que permite servir los ficheros a mayor velocidad que si estuvieran almacenados en cinta de datos y con mejores tiempos de lectura aleatoria.

De aquí se desprende la relevancia que esto tiene para el funcionamiento del sistema, siendo por tanto fundamental mantener la funcionalidad del almacenamiento, crítico en el sentido de no paralizar el trabajo en las diferentes áreas, para lo cual se ha de dotar a este sistema de un servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener la funcionalidad del mismo o, en caso de averías o deficiencias de funcionamiento, disponer de los recursos necesarios para restablecer el servicio a la mayor brevedad.

### 2. Equipamiento incluido en el servicio de soporte y mantenimiento

Se prestará servicio de soporte y mantenimiento tanto de hardware como de software, en la opción de SOPORTE PLUS 24X7, del equipamiento CLARIION e ISILON de EMC, que a continuación se detalla:

PRADO DEL REY – FONDO DOCUMENTAL ISILON 24x7				
MARCA	MODELO	DESCRIPCIÓN	Nº DE SERIE	INICIO MTO. FIN MTO.
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0011	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0018	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	851-0214	SWITCH, 1B QDR, 36 PORT, 2PS, 1U	CNVS511300059	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0013	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0020	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0019	01/01/2020 30/06/2020

ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0016	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0017	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0014	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	200-0265	ENTERPRISE-SMARTQUOTAS (TIER 3)	0	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	200-0262	ENTERPRISE-SMARTCONN ADV (TIER 3)	0	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0022	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0012	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0021	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	861-0024	X400-72TB 24GB 2X10GESFP+2X1GE	SX400-231406-0015	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	851-0214	SWITCH, 1B QDR, 36 PORT, 2PS, 1U	CNVS511300042	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	200-0255	ENTERPRISE-SMARTCONN ADV (TIER 2)	0	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	200-0258	ENTERPRISE-SMARTQUOTAS (TIER 2)	0	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	X200-SATA-009	X200-12T/24G/2X10GE SFP+2X1GE	SX200-201221-0035	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	X200-SATA-009	X200-12T/24G/2X10GE SFP+2X1GE	SX200-301310-0177	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	851-0167	MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	MT1437L00325	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	851-0167	MELLANOX 8 PORT QDR SWITCH	MT1426L00841	01/01/2020 30/06/2020
ISILON SYSTEMS	X200-SATA-009	X200-12T/24G/2X10GE SFP+2X1GE	SX200-301229-0033	01/01/2020 31/03/2020
ISILON SYSTEMS	X200-SATA-009	X200-12T/24G/2X10GE SFP+2X1GE	SX200-301211-0246	01/01/2020 30/06/2020

<b>PRADO DEL REY – FONDO DOCUMENTAL BROCADE 10G 5x8</b>				
<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Nº DE SERIE</b>	<b>INICIO MTO.</b>
BROCADE	6740-64-SVL-RNDP-1	ESSENTIAL NBD PARTS ONLY SUPPORT RENEWAL, VDX6740-48PORT & 64PORT, VDX6740T-48PORT & 64PORT		01/01/2020 30/06/2020
BROCADE	6740-64-SVL-RNDP-1	ESSENTIAL NBD PARTS ONLY SUPPORT RENEWAL, VDX6740-48PORT & 64PORT, VDX6740T-48PORT & 64PORT		01/01/2020 30/06/2020
BROCADE	6740-64-SVL-RNDP-1	ESSENTIAL NBD PARTS ONLY SUPPORT RENEWAL, VDX6740-48PORT & 64PORT, VDX6740T-48PORT & 64PORT		01/01/2020 30/06/2020
BROCADE	6740-64-SVL-RNDP-1	ESSENTIAL NBD PARTS ONLY SUPPORT RENEWAL, VDX6740-48PORT & 64PORT, VDX6740T-48PORT & 64PORT		01/01/2020 30/06/2020

<b>TORRESPAÑA – INFORMATIVOS 24x7</b>				
<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Nº DE SERIE</b>	<b>INICIO MTO.</b>
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0286	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0287	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0288	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0289	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0290	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0291	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200 CTO PRODUCT	EORD1008341-1-X-SERIES	SX200-231226-0292	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	851-0170-02	SWITCH INFINIBAND 18 PORT, Q	CNV1521100098	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	851-0170-02	SWITCH INFINIBAND 18 PORT, Q	CNV152110007F	01/01/2020 31/12/2020

TORRESPAÑA – INFORMATIVOS – CC.TT 24x7				
MARCA	MODELO	DESCRIPCIÓN	Nº DE SERIE	INICIO MTO.
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X210	ISILON	CEGER174000010	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X200	ISILON	251434-0015	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X200	ISILON	251434-0017	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X200	ISILON	251434-0018	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON MELLANOX	ISILON	MT1423X00168	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON MELLANOX	ISILON	MT1417L00367	01/01/2020 31/12/2020

TORRESPAÑA – INFORMATIVOS – Archivo 24x7				
MARCA	MODELO	DESCRIPCIÓN	Nº DE SERIE	INICIO MTO.
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X400	ISILON	231350-0203	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X400	ISILON	231350-0206	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X400	ISILON	231350-0207	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON STORAGE X400	ISILON	231350-0210	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON MELLANOX	ISILON	MT133X00097	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	ISILON MELLANOX	ISILON	MT1345X03171	01/01/2020 31/12/2020

TORRESPAÑA – Archivo CCTT 24x7				
MARCA	MODELO	DESCRIPCIÓN	Nº DE SERIE	INICIO MTO.
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0003	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0093	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0012	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0004	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0105	01/01/2020 31/12/2020

ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0001	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	X200	ISILON	SX200-231337-0005	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	851-0167-01	SWITCH INFINIBAND 18 PORT, Q	MT1315L00055	01/01/2020 31/12/2020
ISILON SYSTEMS	851-0167-01	SWITCH INFINIBAND 18 PORT, Q	MT1315L00016	01/01/2020 31/12/2020

### 3. Descripción del servicio

#### 3.1. Servicio de soporte y mantenimiento

A continuación, se detallan las características del servicio:

#### **SOPORTE PLUS 24X7**

##### **Soporte técnico general**

Atención telefónica o por web 24x7 para reporte de problemas de equipamiento o software para asignación de nivel de gravedad. Tiempo de respuesta en función de la gravedad del problema:

- Gravedad Nivel 1: 1 hora en 24x7
- Gravedad Nivel 2: 3 horas en 24x7
- Gravedad Nivel 3: 4 horas en jornada laboral
- Gravedad Nivel 4: 10 horas en jornada laboral

##### **Respuesta in situ para equipamiento**

Respuesta inicial in situ NBD (*next business day*)

##### **Reemplazo de piezas**

NBD (*next business day*)

##### **Software**

Se incluyen actualizaciones de software

##### **Definición de niveles de gravedad:**

- Gravedad Nivel 1: Crítico. Problemas severos que impiden al cliente realizar funciones críticas de su negocio.

- Gravedad Nivel 2: Alta. Problemas que permiten al cliente realizar su trabajo, pero las funciones que realiza se encuentran degradadas o limitadas.
- Gravedad Nivel 3: Media. Problemas que permiten al cliente realizar su trabajo prácticamente sin afectación al mismo.
- Gravedad Nivel 4: Petición o Consulta. Impacto mínimo en el sistema. Se incluyen consultas de características y otras cuestiones no críticas.

### 3.2. **Servicios profesionales**

Se incluirá una bolsa de 400 horas de servicios profesionales, pudiendo ser o bien de un técnico especialista que debe tener la cualificación necesaria para intervenir/ reparar y actualizar los sistemas EMC objeto de este pliego, teniendo los certificados de acreditación emitidos por EMC, o bien de técnicos con perfiles con cualificación en IT, Redes o Almacenamiento, según requerimientos de RTVE, con objeto de garantizar la integración de los productos en la plataforma.

El tiempo de respuesta en caso de urgencia para estos servicios es NBD (*next business day*).

Estos servicios serán abonados en caso de ejecutarse.

### 3.3. **Mantenimiento en formato tiempo y materiales**

Se prestará un servicio de mantenimiento en formato tiempo y materiales de EMC, es decir sin la cobertura del soporte plus, para el siguiente equipamiento:

<b>CABINAS EMC. Basado en repuestos locales de RTVE y bolsa de repuestos</b>			
<b>EQUIPO</b>	<b>SERIAL</b>	<b>LUGAR</b>	<b>DISCOS</b>
CX4-120	CKM00105000305	TORRESPAÑA	17 x CX-4G15-300
CX4-120	CKM00110700392	BARCELONA	25 x CX-4G15-450
CX4-240	CKM00110400463	BARCELONA	55 x CX-4G15-300
CX4-240	CKM00110901198	BARCELONA	55 x CX-4G15-300
CX4-960	CKM00094600596	TORRESPAÑA	
EMC	CLARIION	AX4	CK200101600697
EMC	CLARIION	AX4	CK200110102182
EMC	CLARIION	AX4	CK200095001888
EMC	CLARIION	AX4	CK200095001887
DS-5300B-8G	BRCAHX1941F00E	TORRESPAÑA	
DS-5300B-8G	BRCAHX1940F01S	TORRESPAÑA	
ED-DCX-B	BRCAFX1943E028	PRADO	
ED-DCX-B	BRCAFX1943E006	PRADO	
1700-B	CFK56093914287	PRADO	
1700-B	CFK56100416559	PRADO	

El adjudicatario debe contar con los recursos necesarios para poder dar el servicio de repuesto y reparación de los equipos mencionados, teniendo en cuenta que RTVE contará en stock con 2 cabinas CX4-120, 1 cabina CX4-240 y 2 cabinas CX4-960, que podrán ser usadas para repuestos.

Estos servicios y materiales serán solicitados según necesidades de RTVE, con un tiempo de respuesta máximo de 2 horas. Una vez diagnosticada la avería por parte del adjudicatario, éste, enviará un presupuesto de reparación, que deberá ser aceptado por RTVE, y se procederá con la ejecución del servicio. No se abonarán los servicios no realizados. En el caso de que fuese necesario un repuesto para la reparación y RTVE contará con él, sólo se cobraría el servicio.

#### **4. Informe de actividad**

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas, elementos de Software y Hardware, Sistemas ó Subsistemas

CRTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.

El adjudicatario designará a una persona, que será la única persona válida a todos los efectos como interlocutor permanente entre ambas partes. Facilitará al menos un teléfono de contacto, así como su dirección de email, mediante los cuales el personal de CRTVE pueda tratar cualquier asunto relacionado con el presente Expediente. La disponibilidad será de 9h. a 18h. Ininterrumpidamente, de lunes a viernes, salvo días festivos.

Dicha persona tendrá información y capacidad técnica adecuada para poder hacer correctamente el seguimiento del soporte de los equipos e instalaciones adjudicados durante la vigencia del contrato.

Igualmente, CRTVE dará al adjudicatario los datos de los responsables y la forma de contacto, que corresponden a cada apartado, para la interlocución. Todos estos datos se facilitarán recíprocamente a la firma del contrato.

#### **5. Contenido mínimo de la oferta técnica (sobre B)**

El adjudicatario presentará la documentación necesaria para acreditar los siguientes requisitos técnicos obligatorios:

- Descripción detallada del servicio de soporte y mantenimiento ofertado, indicando las características del mismo que al menos deberán ser las solicitadas en los apartados anteriores de este pliego de especificaciones técnicas
- Perfil técnico de almacenamiento EMC. El licitador deberá presentar junto con la proposición técnica los certificados de acreditación por EMC de al menos dos técnicos acreditados con fecha posterior a 2014.