

S-07263-2021

Mantenimiento hardware de servidores HPE

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	6
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	6
2.4 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS	6
2.5 ENTREGABLES	6
3 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO	7
4 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	8

1 Objeto

Contratación del mantenimiento de los productos del fabricante HPE implantados para la prestación de servicios corporativos de RTVE, descritos en los siguientes apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Mantenimiento de elementos

Mantenimiento de los elementos incluidos a continuación en las condiciones que se indican:

Referencia	Descripción	Nº de Serie	Cant.	Tipo Mantenimiento
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820006C	1	24 x 7
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820006D	1	24 x 7
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG8200088	1	24 x 7
779227-B21	HPE VC SE 16Gb FC Module	1CG820009B	1	24 x 7
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV8140058	1	24 x 7
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV815000G	1	24 x 7
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV8150043	1	24 x 7
794502-B23	HPE VC SE 40Gb F8 Module	2TV815005C	1	24 x 7
691367-B21	HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C9835000Y	1	24 x 7
691367-B21	HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C9835000Z	1	24 x 7
691367-B21	HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C98350011	1	24 x 7
691367-B21	HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module	7C98350018	1	24 x 7
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781605YC	1	24 x 7
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VK	1	24 x 7
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VL	1	24 x 7
804353-B21	HPE Synergy Composer	CN781607VS	1	24 x 7
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105Z0	1	24 x 7
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105Z1	1	24 x 7
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105Z2	1	24 x 7
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105Z3	1	24 x 7
863442-B21	HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade	CZ290507ZM	1	24 x 7
863442-B21	HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade	CZ290507ZN	1	24 x 7
679118-B21	HP BL660c Gen8 10Gb Flb CTO Blade	CZ3342RLW7	1	24 x 7
679118-B21	HP BL660c Gen8 10Gb Flb CTO Blade	CZ3342RLX0	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3K	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3L	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3M	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3N	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3P	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Q	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3R	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3S	1	24 x 7

871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3T	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3V	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3W	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3X	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Y	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L3Z	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L40	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L41	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L42	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L43	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L44	1	24 x 7
871940-B21	HPE SY 480 Gen10 CTO Cmpt Mdl	CZJ8291L45	1	24 x 7
797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	CZJ8291L52	1	24 x 7
797740-B21	HPE Synergy12000 CTO Frame 1xFLM 10x Fan	CZJ8291L53	1	24 x 7
507019-B21	HP BLC7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl	GB89426NAV	1	24 x 7
507019-B21	HP BLC7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl	GB89426NB1	1	24 x 7
	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8934A02E	1	Next Business Day
	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8935A08A	1	Next Business Day
	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8935A08S	1	Next Business Day
	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	CN8935A04N	1	Next Business Day

Los repuestos utilizados en las reparaciones deberán ser **originales del fabricante** para el equipo en reparación o bien, **garantizados** por el fabricante.

Acceso a la **base de conocimiento** del fabricante, para recibir alertas y notificaciones del mismo.

La empresa mantenedora se hará cargo del suministro e instalación de **firmware** (microcódigo) que resulte como consecuencia de actualizaciones o de mejoras respecto al “hardware” exigidas o recomendadas por el fabricante.

Gestión de escaladas: La Empresa Licitante establecerá procedimientos formales de escalado con el fabricante para resolver los problemas muy complejos y coordinará el escalado de problemas, obteniendo rápidamente, la ayuda de los expertos apropiados disponibles para la resolución de los problemas.

La empresa adjudicataria **deberá contar con soporte oficial del fabricante**, para los equipos objeto de este contrato y durante toda la duración del mismo.

El licitador incluirá en la oferta toda la documentación del fabricante asociada al contrato, incluidos los términos técnicos y contractuales del servicio.

El licitador describirá los términos del servicio de soporte del fabricante ofrecidos, con el mayor nivel de detalle posible.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS (Acuerdos Nivel Servicio) ofrecidos para el servicio con el máximo detalle posible. Dichos ANS incluirán, como mínimo:

- Tiempo de Respuesta ante incidencias de distintas severidades
- Tiempos de Resolución de incidencias dependiendo de la severidad de la misma
- El horario de atención será 24x7 o NBD.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante HPE con Nivel de Soporte HPE Proactive Care 24x7 SVC, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta, salvo para los indicados como Next Business Day.

2.3 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El soporte se realizará en castellano. El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo del que dispone para la realización del servicio, con el mayor detalle posible:

- Equipo de trabajo, cualificación, experiencia, certificaciones, etc.
- Medios tecnológicos de los que disponga (centros de soporte, laboratorios, etc.)
- Herramientas de gestión disponibles.

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 los Informes, cuya periodicidad será acordada con RTVE, de seguimiento del servicio y que incluirán:

- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período.

El licitador describirá en su oferta el contenido detallado propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 Incumplimientos graves del servicio

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el servicio imputables al adjudicatario, tales como:

- **Indisponibilidad prolongada del servicio**, por más de 24 horas por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de cualquiera de los servicios contratados**, o falta de colaboración exigible en los mismos, cuando estos hayan sido solicitados por RTVE por los canales acordados.
- **Incumplimiento reiterado del ANS**, más de 3 meses consecutivos o 5 a lo largo de un año.
- **Pérdida de Información no recuperable por causa del adjudicatario**. En su caso este realizará todas las acciones posibles para la recuperación sin coste para RTVE.
- **Retraso de más de 1 mes** en la entrega de informes de seguimiento periódicos o cualquier otro entregable del servicio.

4 Estructura de las ofertas técnicas

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

1. OBJETO
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
 - 2.1 Mantenimiento de elementos
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de apertura de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables