

S-05198-2022

Mantenimiento hardware Sistemas Abiertos IBM

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	5
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	5
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 IBM 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:

Elementos HWMA

Tipo	Modelo	Serie	Descripción	Nivel de Servicio	Cantidad
9080	MME	780F838	IBM Power System E870C	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
9080	EMX0		PCIe Gen3 I/O Expansion Drawer		6
9080	EP80		1-core Static Processor activation (CSE) for #EP8A		50
9080	EP8A		Power E870C 4.02GHz Solutions Edition Bundle		2
9080	MME	780F848	IBM Power System E870C	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
9080	EMX0		PCIe Gen3 I/O Expansion Drawer		6
9080	EP80		1-core Static Processor activation (CSE) for #EP8A		50
9080	EP8A		Power E870C 4.02GHz Solutions Edition Bundle		2
9080	MME	780F838	IBM Power System E870C	Proactive SPT AIX / IBM i	1
9080	MME	780F848	IBM Power System E870C	Proactive SPT AIX / IBM i	1
7063	CR1	1309LMA	Hardware Management Console	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
7063	CR1	1309MVA	Hardware Management Console	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
7316	TF4	1029464	Monitor TFT	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
7316	TF4	1034334	Monitor TFT	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
8960	F64	10549RN	Switch SAN B64	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1
8960	F64	10549R4	Switch SAN B64	On-site Repair,ORT=SD,24x7	1

Elementos SWMA (software asociado)

Tipo	Modelo	Serie	Descripción	Nivel de Servicio	Cantidad
9080	MME	780F838	IBM Power System E870C	SWMA AIX Enterprise Edition	42
9080	MME	780F848	IBM Power System E870C	SWMA AIX Enterprise Edition	42
9080	MME	780F838	IBM Power System E870C	SWMA Cloud PowerVC Mgr	8
9080	MME	780F848	IBM Power System E870C	SWMA Cloud PowerVC Mgr	8
9080	MME	780F838	IBM Power System E870C	SWMA PowerVM Enterprise	50
9080	MME	780F848	IBM Power System E870C	SWMA PowerVM Enterprise	50

Servicio GMTS

Tipo	Modelo	Serie	Descripción	Cantidad
9080	MME	780F838	GTMS (Global Total Microcode Support)	1
9080	MME	780F848	GTMS (Global Total Microcode Support)	1
7063	CR1	1309LMA	GTMS (Global Total Microcode Support)	1
7063	CR1	1309MVA	GTMS (Global Total Microcode Support)	1
8960	F64	10549RN	Switch SAN B64	1
8960	F64	10549R4	Switch SAN B64	1

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.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante IBM con Nivel On-site Repair, ORT=SD, 24x7, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

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