

S-03870-2022

**Mantenimiento Sistema de Almacenamiento DELL VNX5600
(2024-S1)**

Índice

1 OBJETO	3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	4
2.2 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO	4
2.3 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE	4
2.4 EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS	4
2.5 ENTREGABLES	5
3 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	6
4 ANEXO 1: RELACIÓN EQUIPOS A MANTENER	7

1 Objeto

Contratación de los servicios de mantenimiento del sistema de almacenamiento DELL VNX5600 implantado en RTVE descrito en los siguientes apartados.

2 Descripción del servicio

2.1 Mantenimiento de equipos

Mantenimiento de la cabina de almacenamiento DELL VNX5600 con serial number CKM00154802523, cuyos componentes están descritos en el Anexo 1.

Dado que las condiciones de soporte de este equipamiento serán modificadas en breve por el fabricante, la oferta debe adaptarse a las condiciones de soporte definidas por PROSUPPORT W/NBD HARDWARE SUPPORT o Post Standard Support EXT W/NBD HW según corresponda.

2.2 Acuerdos de Nivel Servicio

El licitador indicará en su oferta los ANS 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
- El horario de atención será 24x7.

Los ANS ofertados serán los estipulados por el fabricante, cuya descripción oficial deberá adjuntarse con la propuesta.

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
- 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.

- La empresa adjudicataria deberá acreditar tener certificado como partner autorizado del fabricante DELL para dar el servicio de mantenimiento de hardware en las condiciones requeridas. **Esta certificación podrá ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del contrato.**

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 propuesto, o la herramienta a utilizar para el seguimiento del mismo, y cualquier otro entregable que incluya en su propuesta.

3 Estructura de las ofertas técnicas

La oferta técnica incluirá 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 equipos
 - 2.2 Acuerdos de nivel de servicio
 - 2.3 Procedimiento de gestión de incidencias y soporte
 - 2.4 Equipo de trabajo y medios técnicos
 - 2.5 Entregables

4 Anexo 1: relación equipos a mantener

Modelo	Uds.	Descripción
VNXB56DP25	1	VNX5600 DPE 25X2.5 DRIVE SLOTS-EMC RA
OSASHD-FLEX3M	1	MSAS TO MSASHD 3M FLEX CBL PR
FLV42S6F-200	7	VNX 200GB FAST CACHE 25X2.5 DPE/DAE
V-V4-260010	1	VNX 600GB 10K VAULT 25X2.5 DPE/DAE
V4-DS07-030	116	VNX 3TB NL SAS 60X3.5 DAE
V4-DS10-600	103	VNX 600GB 10K SAS 60X3.5 DAE
V4-DS6FX-400	12	VNX 400GB FAST VP SSD 60X3.5 DAE
V4-VS07-030U	4	VNX 3TB NL SAS 15X3.5 DAE UPG
V4-VS07-040U	10	VNX 4TB NL SAS 15X3.5 DAE UPG
VDMBMXG2OPU	2	VNXB 10GBE 2 OP MODULE (2 SFP+)
VDMBMXGTA	4	VNXB 10GBASE-T DM MODULE 2 PORT
VNXB56DM	1	VNX5600 ADD ON DM+FC SLIC-EMC RACK
VNXB56DME	1	VNX5600 DME: 1 DM+FC SLIC-EMC RACK
VNXB56DMEX	1	EMPTY VNX56 DM ENCLOSURE-EMC RACK
VNXB6GSDAE15F	1	VNXB 15X3.5 6G SAS EXP DAE-FIELD INST
VNXB6GSDAE60	4	VNXB 60X3.5 6G SAS EXP DAE-EMC RACK
VNXBCS	1	VNXB CONTROL STATION-EMC RACK
VNXBCS2	1	VNXB 2ND CONTROL STATION-EMC RACK
VSPBEXPSASDBE	1	VNXB SAS BE EXP 4 BUSES-EMC DENSE RACK
VSPBM8GFFEA	2	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR
VSPBM8GFFEU	2	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR-UPG
VSPBMXGFCOOPA	2	VNXB 2 PT FCOE IO MOD PAIR-SFP