MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ALMACENAMIENTO EMC DE TORRESPAÑA

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objeto

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para participar en el Concurso de Mantenimiento del Equipamiento de Almacenamiento EMC de Torrespaña.

El sistema de almacenamiento en disco en el que residen los documentos audiovisuales pertenecientes al Archivo Histórico de RTVE 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 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 con el fin de mantener la funcionalidad del mismo y 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 ISILON de EMC, que a continuación se detalla:

TORRESPAÑA – INFORMATIVOS – CC.TT 24x7				
MARCA	**MODELO**	**DESCRIPCIÓN**	**N.º DE SERIE**	**Periodo MTO.**
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194400069	01/01/2027 31/12/2027
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194400073	01/01/2027 31/12/2027
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194400074	01/01/2027 31/12/2027
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194400066	01/01/2027 31/12/2027
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194300107	01/01/2027 31/12/2027
ISILON SYSTEMS	IA200-8T-400G	A200-2.2GHZ/2C/16G+15X8TB SAT/400GB	JWXNM 194300274	01/01/2027 31/12/2027

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 incluirán 100 horas de servicios profesionales, 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, 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.

4. Informe de actividad

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

- Registro 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

RTVE 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 RTVE 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, RTVE 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

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 uno técnicos acreditados con fecha posterior a 2016.