

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE LOS CPDs DE ENRESA
EXP. CO-SI-24-010**

Clave: 000-ES-SI-0194

Páginas: 6

ÍNDICE

1. OBJETO.	2
2. ALCANCE DEL SERVICIO.	2
3. MODELO DE RELACIÓN.	6

1. OBJETO.

Este pliego establece las prescripciones técnicas requeridas para la prestación del servicio de mantenimiento de los servidores que proporcionan servicios locales en los centros de trabajo de Enresa, así como del software de la infraestructura backup, todos ellos requeridos para llevar a cabo la operativa diaria. El servicio se estructura en dos lotes:

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	
Lote 1	Mantenimiento de los servidores HP de los Centros de trabajo: - Madrid - El Cabril - Vandellos
Lote 2	Mantenimiento del software de backup de la marca DELL/EMC: - Networker - Data Domain Virtual

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

Para cada uno de los elementos integrantes de los lotes, el propio fabricante determina el programa de mantenimiento mínimo a realizar para garantizar su correcto funcionamiento. Así pues, el contratista de cada uno de los lotes deberá de seguir el programa especificado por el fabricante velando porque se cumplan los plazos, el plan de mantenimiento y los elementos a inspeccionar.

LOTE 1 - ALCANCE DEL SERVICIO.

Se incluye en este lote el mantenimiento y soporte técnico de los servidores del fabricante Hewlett-Packard (HP), donde se encuentran alojados ciertos servicios locales que son actualmente prestados desde los centros de trabajo.

El nivel de servicio de mantenimiento que debe ofrecer el contratista es el fijado por el fabricante bajo la denominación "HPE Tech Care Critical SVC". Ver la página web del fabricante: [HPE Tech Care Service | HPE](#).

LOTE 2 - ALCANCE DEL SERVICIO.

El programa de mantenimiento será el definido por el fabricante DELL/EMC para sus productos:

- DELL ProSupport MC Software Support

GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA LOS DOS LOS LOTES

El contratista deberá disponer de un servicio de “Help Desk” de atención a consultas y una herramienta soporte de gestión de incidencias accesible al personal que Enresa designe. Una vez comunicada una incidencia al contratista, por medio de esta herramienta, se procederá a su resolución y, una vez solucionada, el contratista entregará un parte de intervención firmado por el técnico en el que se especifique el equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de estos. Las actuaciones que requieran la parada de una máquina o de alguno de sus servicios se planificarán junto con Enresa en un horario acordado.

SUSTITUCIÓN DE PIEZAS Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS PARA LOS LOTES

La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirá todos y cada uno de los elementos que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos. Además, se realizará la configuración y las tareas necesarias en el equipo reparado para que quede operativo.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de actuación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del contratista. Las piezas sustituidas deberán ser desechadas, tras las actuaciones necesarias para impedir que pueda recuperarse información, a través de un gestor autorizado.

Los elementos que, al no ser posible su reparación, deban ser reemplazados serán sustituidos preferentemente por piezas nuevas y originales.

CANTIDAD Y TIPO DE EQUIPAMIENTO A MANTENER EN CADA LOTE:

- **Lote 1 (HP):** El nivel de servicio es el determinado por HP bajo la denominación “HPE Tech Care Critical SVC”.

El equipamiento objeto de soporte y su localización es la siguiente:

Centro	S/N	Modelo
Madrid – CPD Principal (actualmente en licitación pero que estará ubicado en la Comunidad de Madrid)	CZ20081JGW	ProLiant DL385 G7
Madrid – CPD Principal (actualmente en licitación pero que estará ubicado en la Comunidad de Madrid)	CZ21220C6K	ProLiant DL385 G7
Vandellós I - Hospitalet de L’Infant- 43891 - Tarragona	CZ21220C6J	ProLiant DL385 G7
El Cabril - Carretera A- 447 dirección Fuente Obejuna- Cazalla de la Sierra Km 17, 8 – 14200 – Córdoba	CZJ33911Z3	ProLiant DL385p G8

- **Lote 2 (DELL/EMC):** El nivel de servicio es el determinado por DELL/EMC bajo la denominación “DELL ProSupport MC Software Support“. El equipamiento objeto de soporte, se encuentra ubicado en el CPD Principal y es el siguiente:

o Networker

Serial Number	HW Identifier	Model Number	Model Description	QTY	Family	Agreement ID
23971488	DPA	456-112-408	DPA SINGLE FED REPORTING SERVER=IA	1	DATA PROTECTION SUITE	14986820
23971484	DPS	456-110-835	DPS FOR VMWARE DPSEARCH ENABLER=CA	1	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971489	DPS	456-110-556	CLOUDBOOST V2 VM 2TB FOR DPS ENABLER=CA	1	MAGINATICS	14986822
23971491	DPS	456-112-133	VREALIZE DP EXTENSION 4.0=IA	1	AVAMAR SW	14986822
23971493	DPS	456-113-086	NW 9.2+ DPS CAP ENABLER=CA	1	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971494	DPS	456-112-958	DPS FOR VMWARE AVAMAR H ENABLER=IA	1	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971495	DPS	456-112-959	DPS FOR VMWARE 2TB AVE H ENABLER=CA	2	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971496	DPS	456-113-664	DPS FOR VMWARE RP4VM ENABLER=IA	32	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971497	DPS	456-110-832	DPS FOR VMWARE SOCKETS=IA	32	DATA PROTECTION SUITE	14986822
23971498	DPS	456-110-834	DPS FOR VMWARE DPA ENABLER-C=CB	1	DATA PROTECTION SUITE	14986822
	DPS	458-002-386	DATA PROTECTION CENTRAL MID=CA	1	DATA PROTECTION SUITE	14986832
23554653	NETWORKER	456-113-950	NW 19.X SOURCE CAP 1TB LIC 0-10TB=CA	6	NETWORKER	14835939

- Data Domain Virtual

Serial Number	HW Identifier	Model Number	Model Description	QTY	Family	Agreement ID
24475405	DATADOMAIN	456-107-989	DD VE PERPETUAL CAP NF 1TB=CA	12	DATADOMAIN	15229453
	DATADOMAIN	458-002-305	DD VE CHANNEL 4TB BASE=IA	1	DATADOMAIN	15229446

3. MODELO DE RELACIÓN.

Por parte de Enresa, el responsable del contrato será la persona de referencia para la gestión y coordinación de las actividades derivadas de la ejecución del servicio.

El contratista designará un gestor del contrato que será la persona de referencia encargada de garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos asignando los medios adecuados para la correcta prestación del servicio.

Se realizarán revisiones técnicas sobre el equipamiento, independientes de las de mantenimiento, para la verificación de su estado, así como de las versiones de software recomendadas por el fabricante y proponer acciones a realizar como resultado de estas revisiones.

Estas revisiones tendrán carácter anual, a menos que el contratista se haya comprometido a realizarlas semestralmente en su oferta.

Enresa podrá solicitar la convocatoria de una reunión, presencial o telemática, cuando lo crea conveniente y con los asistentes necesarios para el seguimiento del contrato.