

Vicerrectorado de Tecnología

PROCEDIMIENTO ABIERTO 20/2018

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE

"Servicio de mantenimiento Hardware de la UNED, POR LOTES"

LOTE 1.- Parque de Servidores

LOTE 2.- Sistemas de Almacenamiento

ÍNDICE

OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL SERVICIO	3
Mantenimiento Preventivo:	4
Mantenimiento Correctivo:	4
Ubicación del Servicio:	4
Horario del Servicio:	5
Registro de Incidencias	5
ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)	5
ANEXO QUE SE CITA	7

OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL SERVICIO

El Objeto del contrato consiste en el "Servicio de mantenimiento Hardware de la UNED, POR LOTES"

LOTE 1.- Parque de Servidores

LOTE 2.- Sistemas de Almacenamiento

de acuerdo con las características técnicas del servicio recogidas en el presente Pliego.

SERVICIOS COMUNES A AMBOS LOTES (SALVO INDICACION EXPRESA)

La empresa adjudicataria deberá realizar el servicio de mantenimiento hardware del parque de servidores de la UNED y/o equipos de almacenamiento relacionados en el Anexo del presente pliego debiendo prever dos tipos de mantenimientos: uno preventivo y otro correctivo.

El adjudicatario deberá contratar con los respectivos fabricantes, el mantenimiento final de todos los equipos relacionados en el Anexo y asegurar que los repuestos que sean necesarios, sean compatibles con el entorno de virtualización de VMware.

Además del mantenimiento Hardware del parque de Servidores y Sistemas de Almacenamiento de la UNED, la empresa adjudicataria realizará, como se detalla en cada uno de los apartados, la gestión del siguiente software:

- **Avocent Data Center Planner** (ahora Vertiv Data Center Planner), para la gestión del CPD: mantener actualizada la versión del software y, revisión y actualización del inventario de los equipos relacionados en el Anexo. El inventario de equipos contenidos en dicho software ha de ser completo y correcto. Esta actividad se realizará al menos una vez al año. (ambos Lotes)
- Se hará cargo del mantenimiento, revisión y actualización del software gratuito de EMC de monitorización y alertas. (Lote 2)
- Se hará cargo del mantenimiento, revisión y actualización del software gratuito de HP Y DELL de monitorización y alertas. (Lote 1)

Gestión de incidencias de todos los equipos que la UNED adquiera, de cada uno de los lotes, y mientras dure el periodo de garantía (actualmente no hay ninguno, pero se irán adquiriendo durante la ejecución del contrato). Una vez finalizado dicho plazo de garantía la empresa adjudicataria pasará a realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los precios adjudicados para un equipo igual o similar.

Mantenimiento Preventivo:

Con periodicidad trimestral se realizará una revisión preventiva y planificada de los equipos objeto del contrato, siguiendo los procedimientos que a tal efecto haya determinado el fabricante. Y en caso de encontrar una deficiencia deberá sustituir el hardware defectuoso, reparando o reemplazando, si fuera necesario, los componentes o elementos afectados, incluyendo mano de obra, repuestos, transporte y todos aquellos costes que conlleve.

Mantenimiento Correctivo:

Consiste en la reparación de averías o funcionamientos defectuosos, reparando o reemplazando, si fuera necesario, los componentes o elementos afectados, e incluyendo mano de obra, repuestos, transporte, y todos aquellos costes que conlleve la ejecución del servicio en las condiciones referidas en el presente pliego.

El adjudicatario utilizará repuestos originales, actualizados tecnológicamente a la última versión y actualizables para las versiones futuras de Software que el fabricante libere en el periodo de ejecución del contrato, obligándose a realizar las actualizaciones pertinentes que garanticen el correcto funcionamiento de la nueva versión de software y a mantener permanentemente actualizados los equipos.

Ubicación del Servicio:

El servicio ofrecido será presencial o remoto dependiendo de la naturaleza de la intervención. Los equipos objetos de este mantenimiento se

Vicerrectorado de Tecnología

encuentran ubicados en los CPD de la UNED (AV/ Esparta 9 – Las Rozas y C/ Senda del Rey 7 - Madrid).

Horario del Servicio:

El horario de servicio será de 24 horas x 7 días a la semana.

La empresa adjudicataria **deberá garantizar, en todo caso, la prestación del servicio, en los entornos específicos requeridos.**

Registro de Incidencias

Actualmente el servicio se encuentra monitorizado por los software de monitorización de HP / Dell y EMC, haciéndose las intervenciones de forma proactiva. Por lo que el nuevo adjudicatario deberá continuar con la forma de monitorización y el software del fabricante, interviniendo de forma proactiva: en cuanto el software envíe un mensaje de alerta, y en caso de encontrar una deficiencia, deberá sustituir el hardware defectuoso, reparando o reemplazando, si fuera necesario, los componentes o elementos afectados, informando a la UNED según el protocolo que se acuerde.

No obstante, la UNED podrá realizar el registro de incidencias por teléfono (horario oficina), teléfono de guardia (fuera de horario de oficina), correo electrónico o fax. En este caso la UNED determinará el nivel de criticidad de la incidencia registrada.

El adjudicatario deberá ser el único punto de contacto para la UNED de cualquier incidencia, siendo el encargado de escalar y/o perseguir las mismas con los diferentes fabricantes.

ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)

Tiempo de Respuesta (Tiempo que transcurre desde que se produce el aviso hasta que el proveedor identifica el problema):

El tiempo de respuesta será inferior a 2 horas.

Tiempos de Intervención (Tiempo que transcurre desde que se ha identificado el problema hasta que se realiza la intervención):

Vicerrectorado de Tecnología

Criticidad	Descripción	Tiempo de Intervención
Alta	La actividad de la UNED está siendo afectada.	4 Horas
Media	La actividad de la UNED está siendo parcialmente afectada.	8 Horas
Baja	La actividad de la UNED no está siendo afectada.	Siguiente día Laborable

Se penalizará con 1% de la adjudicación mensual por cada incumplimiento del ANS contratado para las incidencias de criticidad alta y media (se aplicará la penalización en la factura del mes siguiente del incumplimiento).

Entendiendo por incumplimiento a realizar la actuación por encima del tiempo de respuesta + tiempo de intervención + tiempo de sustitución (en caso de que fuera necesaria la sustitución).

Tiempo de Sustitución:

En caso de incidencia de criticidad alta si la misma no ha sido solucionada en el tiempo de intervención, el adjudicatario deberá proveer de una solución alternativa en un plazo máximo de 24 horas.

Si la incidencia es de criticidad media, el plazo sería de 72 horas.

Siendo el plazo en criticidad baja de 5 días laborables.

EL RECTOR: P.D. RR 16/3/2018 (BOE de 21/3/2018)

Madrid, 18 de abril de 2018

EL VICERRECTOR DE TECNOLOGÍA

Fdo.: Juan Manuel Cigarrán Recuero



Vicerrectorado de Tecnología

ANEXO QUE SE CITA

EQUIPOS DEL LOTE 1

P/N EQUIPO	S/N EQUIPO	DESCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA FIN
HP				
403320-B22	GB8808CEFE	Chasis de Blade C7000	01/07/2018	30/09/2018
403320-B22	GB87440VLY	Chasis de Blade C7000	01/07/2018	30/09/2018
412152-B21	GB8720F6KV	Chasis de Blade C7000	01/07/2018	30/09/2018
507019-B21	CZ325254LA	Chasis de Blade C7000	01/07/2018	30/09/2018
AE372A	CN8834703W	BROCADE 4/24 SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AE372A	CN8834703J	BROCADE 4/24 SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AE372A	CN87527061	BROCADE 4/24 SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AE372A	CN8752704T	BROCADE 4/24 SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AJ820B	CN8245A040	BROCADE 8/12c SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AJ820B	CN8245A032	BROCADE 8/12c SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AJ820B	CN8352A044	BROCADE 8/12c SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
AJ820B	CN8352A01H	BROCADE 8/12c SAN SW	01/07/2018	30/09/2018
459483-B21	CZJ82902US	ProLiant BL460c G1	01/07/2018	30/09/2018
459483-B21	CZJ82902WR	ProLiant BL460c G1	01/07/2018	30/09/2018
459483-B21	CZJ82902WF	ProLiant BL460c G1	01/07/2018	30/09/2018
459483-B21	CZJ82902V3	ProLiant BL460c G1	01/07/2018	30/09/2018
459483-B21	CZJ82902UM	ProLiant BL460c G1	01/07/2018	30/09/2018
507778-B21	CZJ946062N	ProLiant BL460c G6	01/07/2018	30/09/2018
507778-B21	CZJ94400Z7	ProLiant BL460c G6	01/07/2018	30/09/2018
507780-B21	CZJ0370FQL	ProLiant BL460c G6	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZ342891VH	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZ342891VP	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZ342891VM	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZ342891VK	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZJ406023Y	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZJ406023W	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZJ406023X	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
679118R-B21	CZJ406023V	ProLiant BL660c G8	01/07/2018	30/09/2018
643785-B21	CZ33098RKW	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ215105QS	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ215105QT	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ215105QR	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ231704BT	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ22460460	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
643780-B21	CZ2246045Z	ProLiant BL680c G7	01/07/2018	30/09/2018
487503-421	CZJ91700HY	ProLiant DL180 G6	01/07/2018	30/09/2018
504633-421	CZJ91701VW	ProLiant DL360 G6	01/07/2018	30/09/2018
755258-B21	CZJ5200036	ProLiant DL360 G9	01/07/2018	30/09/2018
755258-B21	CZJ5200035	ProLiant DL360 G9	01/07/2018	30/09/2018
491325-421	CZC91921M7	ProLiant DL380 G6	01/07/2018	30/09/2018
470065-036	CZC94143XP	ProLiant DL385 G5p	01/07/2018	30/09/2018
470065-036	CZC94143XR	ProLiant DL385 G5p	01/07/2018	30/09/2018

Vicerrectorado de Tecnología

P/N EQUIPO	S/N EQUIPO	DESCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA FIN
WS-CBS3120X-S	FOC1641T05M	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
WS-CBS3120X-S	FOC1641T05C	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
WS-CBS3120X-S	FOC1641T05T	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
WS-CBS3120X-S	FOC1641T05H	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
451439-B21	FOC1744T07T	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
451439-B21	FOC1744T87	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
451439-B21	FOC1744T8S	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
451439-B21	FOC1744T8N	CISCO 3120	01/07/2018	30/09/2018
APC				
SMT3000RMI2U	AS1639362384	APC SAI	01/07/2018	30/09/2018
SMT3000RMI2U	AS1639362374	APC SAI	01/07/2018	30/09/2018
SMT3000RMI2U	AS1639362376	APC SAI	01/07/2018	30/09/2018

EQUIPOS DEL LOTE 2

Número de Serie	Modelo	Descripción	UNIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN
BRCBRW1920K02J	DS-6510R-8GB	DS-6510R-B 24P/48P 8GB RTF BASE	1	01/07/2018	30/09/2018
BRCBRW1920K02J	DS6510-8G12PU	DS-6510B 8G 12PORT UPGRADE KIT	1	01/07/2018	30/09/2018
BRCBRW1920K02S	DS-6510R-8GB	DS-6510R-B 24P/48P 8GB RTF BASE	1	01/07/2018	30/09/2018
BRCBRW1920K02S	DS6510-8G12PU	DS-6510B 8G 12PORT UPGRADE KIT	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VNX53D156015M	VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES -	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	V3-VS15-600	600GB 15K SAS DISK DRIVE	7	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	V3-VS15-600U	VNX51/53 600GB15K SAS	15	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	V31-DAE-N-15	3U DAE WITH 15X3.5 INCH DRIVE	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VDMM1GCUAS	1GBE DM MODULE 4 PORT FOR	2	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VNX5300DMM	VNX5300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VNXDMCBLD2S25	VNX CABLE KIT FOR DPE+2 DM; 1 CS; 2	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VNXFCSEPS	ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VNXSPASU	2ND OPT SPS FOR VNX5100/5300 FLD	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	VSPM1GI4CUU	VNX 4 PT 1GBASE-T ISCSI IO MOD PR-	2	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	UNIUI-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	ADVP-V53	ADV FILE LIC (NFS; MPFS & PNFS) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00111201788	BASEP-V53	BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VNX53D156015M	VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES -	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	V3-VS07-020	2TB 7200RPM 6GB SAS DISK DRIVE	15	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	V3-VS15-600	600GB 15K SAS DISK DRIVE	12	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	V3-VS6F-200	3.5IN 200GB 6GB SAS 520BPS FLASH	10	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	V31-DAE-N-15	3U DAE WITH 15X3.5 INCH DRIVE	2	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VDMM1GCUAS	1GBE DM MODULE 4 PORT FOR	2	01/07/2018	30/09/2018

Vicerrectorado de Tecnología

Número de Serie	Modelo	Descripción	UNIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN
CKM00121500096	VNX5300DMM	VNX5300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VNXDMCBLD2S2S	VNX CABLE KIT FOR DPE+2 DM; 1 CS; 2	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VNXFCSPFS	ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VNXSPSAS	2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	VSPM1GI4CUAS	VNX5300 4 PT 1GBASE-T ISCSI IO MOD	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	UNIUI-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	FSTS-V53	FAST SUITE FOR VNX5300	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	RPS-V53	REMOTE PROTECTION SUITE FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	ADVP-V53	ADV FILE LIC (NFS; MPFS & PNFS) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00121500096	BASEP-V53	BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00124701489	V212D08A12PM	VNXE3150;2XSPDPE;8GB;12X3.5DS;6X6	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00124701489	457-100-981	VNXE3150 BASE OE V2.0 DUAL SP EMC	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VNX53D156015M	VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES -	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V3-VS07-020	2TB 7200RPM 6GB SAS DISK DRIVE	15	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V3-VS07-030	3.5 IN 3TB 7.2K 6GB SAS DISK DRIVE	26	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V3-VS10-900	3.5 IN 900GB 10K SAS DISK DRIVE	17	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V3-VS15-600	600GB 15K SAS DISK DRIVE	12	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V3-VS6F-200	3.5IN 200GB 6GB SAS 520BPS FLASH	10	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	V31-DAE-N-15	3U DAE WITH 15X3.5 INCH DRIVE	5	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VDM1GCUAS	1GBE DM MODULE 4 PORT FOR	2	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VNX5300DMM	VNX5300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VNXDMCBLD2S2S	VNX CABLE KIT FOR DPE+2 DM; 1 CS; 2	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VNXFCSPFS	ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VNXSPSAS	2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	VSPM1GI4CUAS	VNX5300 4 PT 1GBASE-T ISCSI IO MOD	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	UNIUI-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	FSTS-V53	FAST SUITE FOR VNX5300	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	RPS-V53	REMOTE PROTECTION SUITE FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	456-104-620	RECOVERPOINT/SE REM FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	ADVP-V53	ADV FILE LIC (NFS; MPFS & PNFS) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00133202259	BASEP-V53	BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	VNX52DP92510F	VNX5200 DPE 25X2.5DR-25X900G10K-	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	V4-VS07-030	VNX 3TB NL SAS 15X3.5 DAE	15	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	VNXB6GSDAE15F	VNXB 15X3.5 6G SAS EXP DAE-FIELD	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	VSPBM8GFFEA	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	VNXOE-5200	VNX5200 OPERATING ENVIRONMENT	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	UNISB-VNX5200	VNX5200 UNISPHERE BLOCK SUITE =IC	1	01/07/2018	30/09/2018
CKM00142602532	VNXBOECAPT	VNX OE CAPACITY TIER PER TB FOR	45	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001	DD2500-36TB	SYSTEM,DD2500-12X3HDD	1	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001_SW	U-ES30-45S	ES30 SHELF,15X3TB SAS HDD,UPGRADE	1	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001_SW	L-BST-2500	LICENSE,BOOST,DD2500	1	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001_SW	L-DDOE-DD2500-36	LICENSE BASE DD OE DD2500-36=IA	1	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001_SW	L-XCAP2500-B	LICENSE,DD2500 EXP CAP,MORE THAN	1	01/07/2018	30/09/2018
FLB00133300001_SW	U-DDOE-ACT	LICENSE DD OE PER TB UPG ACTIVE=CB	45	01/07/2018	30/09/2018