

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS

PARA:

**Mantenimiento Hardware de la Plataforma de
Servidores y Almacenamiento de la UNED**

El presente contrato se encuentra incluido en la Operación **“Servicio integral de atención técnica a la Comunidad universitaria”** que se desarrollará durante los ejercicios comprendidos entre 2009 – 2013, aprobada por Resolución rectoral de fecha 28 de julio de 2008, dentro del Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado por el fondo FEDER en el que la UNED participa en el eje 1, Tema prioritario 13, Servicios y aplicaciones para el ciudadano.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO	4
	Mantenimiento Preventivo:	4
	Mantenimiento Correctivo:	4
	Ubicación del Servicio:	5
	Horario del Servicio:	5
	Registro de Incidencias.....	5
	ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)	6
	ANEXO 1.....	7

1. INTRODUCCIÓN

La UNED es, con diferencia, la mayor Universidad española por número de alumnos. Si tomamos como referencia el curso 2011/2012, las matrículas de la UNED rondan las 250.000, lo que supone un gran reto para los sistemas y plataformas que dan servicio.

Al ser una Universidad a Distancia, son sus medios telemáticos el principal cauce por el que los alumnos (y, actualmente, los demás colectivos, como profesores, personal administrativo, centros asociados, tutores, etc.) reciben la información, tramitan y realizan su trabajo.

Por este motivo, el Mantenimiento Hardware de toda la Plataforma de Servidores de la UNED cobra una importancia trascendental, y permite garantizar que se puedan dar los servicios que requiere todo el colectivo universitario.

El objeto del presente pliego es, por tanto, definir las características técnicas del servicio de mantenimiento de la plataforma de los Servidores y Almacenamiento de la UNED, que se relacionan en el Anexo I.

2. OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá realizar el servicio de mantenimiento hardware del parque de servidores de la UNED relacionado en el Anexo I, debiendo prever dos tipos de mantenimientos, uno preventivo y otro correctivo.

El adjudicatario deberá contratar el mantenimiento final de los servidores HP y almacenamiento EMC con los fabricantes.

En la actualidad la UNED dispone del siguiente software:

- CPD Avocent Data Center Planer, para la gestión del CPD, debiendo el adjudicatario comprometerse al mantenimiento, revisión y actualización de dichos software.
- Asimismo, dispone de un entorno de servidores virtualizados con VMware,
- entornos de almacenamiento EMC y
- servidores HP.

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 incluye mano de obra, repuestos, transporte, y todos aquellos costes que conlleve la ejecución del servicio en las condiciones referidas en el presente pliego.

Vicerrectorado de Tecnología

El adjudicatario utilizará repuestos originales, actualizados tecnológicamente a la última versión y actualizables para 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 encuentran ubicados en el CPD de la UNED en (C/ Esparta 9 – Las Rozas) y en Telvent (C/Valgrande 6 – Alcobendas)

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

La UNED podrá realizar el registro de incidencias por teléfono (horario oficina), teléfono de guardia (fuera de horario de oficina), correo electrónico o fax.

Así mismo, la UNED, determinará en cada caso 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 las mismas a los diferentes fabricantes.

ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)

Tiempo de Respuesta: El tiempo de respuesta será inferior a 2 horas.

Tiempos de Intervención:

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

Madrid, 5 de marzo de 2012
 EL RECTOR: P.D. Resolución 20/7/2009 (BOE 3/8/2009)
 LA VICERRECTORA DE TECNOLOGÍA

Fdo.: Covadonga Rodrigo San Juan

ANEXO 1

P/N EQUIPO	S/N EQUIPO	FECHA INICIO MANTENIMIENTO
HP		
403320-B22	GB8808CEFE	1-nov-12
403320-B22	GB87440VLY	1-jul-12
459483-B21	CZJ82902WA	1-sept-12
459483-B21	CZJ829026V	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902VR	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902UM	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902V3	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902X0	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902UC	1-sept-12
435459-B21	CZJ80109EL	1-jul-12
435459-B21	CZJ80109VJ (REGISTRADO)/PZ86MR2306(NUEVO)	1-jul-12
459483-B21	CZJ82902UJ	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902US	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902WR	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902V4	1-sept-12
459483-B21	CZJ82902WF	1-sept-12
507778-B21	CZJ946062N	1-sept-12
507778-B21	CZJ94400Z7	1-sept-12
443528-B21	CZJ74006MN	1-jul-12
411243-B21	SGI748003C	1-jul-12
AE372A	CN8834703W	1-sept-12
AE372A	CN8834703J	1-sept-12
AE372A	CN87527061	1-jul-12
AE372A	CN8752704T	1-jul-12
416562-421	CZJ71109TG	1-jul-12
416562-421	CZJ71608TJ	1-jul-12
416562-421	CZJ71105ZC	1-jul-12
416562-421	CZJ71105Z2	1-jul-12
416562-421	CZJ71105ZL	1-jul-12
416562-421	CZJ71105ZY	1-jul-12
416562-421	CZJ71105YP	1-jul-12
416562-421	CZJ71105YU	1-jul-12

Vicerrectorado de Tecnología

416562-421	CZJ71105ZR	1-jul-12
416562-421	CZJ71105YX	1-jul-12
416562-421	CZJ711052D	1-jul-12
416562-421	CZJ71105YT	1-jul-12
416562-421	CZJ74801EY	1-jul-12
416562-421	CZJ74700GA	1-jul-12
451993-421	GB875279DL	1-jul-12
415900-421	GB8721FN4X	1-oct-12
AB596A	DEH47141BK	1-jul-12
AB596A	DEH47141BJ	1-jul-12
	RX7640	1-jul-12
	GB47480 OMR / DEH4803F 2L	1-jul-12
SNT-CBS3020	SMARTNET 8X5XNBD Cisco Catalyst B	
	Nº Serie	
	FOC1215T0T7	1-jul-12
	FOC1215T0RL	1-jul-12
	FOC0950S1XY	1-jul-12
	FOC1002S0M8	1-jul-12
	FOC1002S0JX	1-jul-12
	FOC0950S1Y4	1-jul-12
	FOC1149T0DT	1-jul-12
	FOC1149T09N	1-jul-12
	FOC1221T0PS	1-jul-12
	FOC1149T0DB	1-jul-12
	FOC1221T0T2	1-jul-12
	FOC1149T0DP	1-jul-12
	SUPERDOME	
	Complex Name : Complex 01	1-sept-12
	Complex Capacity	1-sept-12
	Compute Cabinet (4 cell capable) : 1	1-sept-12
	Active MP Location : cabinet 0	1-sept-12
	Original Product Name : superdome server SD16B	1-sept-12
	Original Serial Number : DEH494271S	1-sept-12
	Current Product Order Number : A9833A	1-sept-12
	OEM Manufacturer :	1-sept-12
	Complex Profile Revision : 1.0	1-sept-12
	The total number of partitions present : 1	1-sept-12
	GSM sharing : Disabled Complex-wide	1-sept-12
433524-421	CZC7482LRZ	1-jul-12
433524-421	CZC7463BCC	1-jul-12

Vicerrectorado de Tecnología

433524-421	CZC7482LRK	1-jul-12
433524-421	CZC7482LR3	1-jul-12
433524-421	CZC7482LR0	1-jul-12
504633-421	CZJ92901KR	1-nov-13
504633-421	CZJ92901KV	1-nov-13
504633-421	CZJ92901KL	1-nov-13
504633-421	CZJ92901KU	1-nov-13
504633-421	CZJ931A754	1-nov-13
504633-421	CZJ931A735	1-nov-13
504633-421	CZJ92901KY	1-nov-13
504633-421	CZJ929003S	14-agosto-2012
504633-421	CZJ92901JT	1-nov-13
504633-421	CZJ92901KT	1-nov-13
435943-421	CZJ73805HN	1-jul-12
435943-421	CZJ74405HW	1-jul-12
435943-421	CZJ73805HA	1-jul-12
435943-421	CZJ74405HU	1-jul-12
435943-421	CZJ720075X	1-jul-12
435943-421	CZJ74307A4	1-jul-12
435943-421	CZJ73805HC	1-jul-12
435943-421	CZJ74307AK	1-jul-12
435943-421	CZJ73802CZ	1-jul-12
435943-421	CZJ74405HP	1-jul-12
435943-421	CZJ74405JA	1-jul-12
491325-421	CZC91921M7	1-sept-12
Intel		
KCW (A288248-011)	AZCW3180096	1-jul-12
KSW (A81074-013)	AZSW3170069	1-jul-12
KCR(A63167-004)	KRCR223A0001	1-jul-12
KCW(A88248-011)	AZCW3180089	1-jul-12
A90382-001	210000E0B020573	1-jul-12
A90379-01	UNED(0.100206)	1-jul-12
A90379-01	UNED(0.100205)	1-jul-12
A90382-001		1-jul-12
ISP2150	UNED(0.091078)	1-jul-12
A92307-001		1-jul-12
SR4850HW4	AZGR5394268	1-jul-12
SR2400SYSD2	BZDR54851804	1-jul-12
SR87BN4		1-jul-12

SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO

Número de Serie	Modelo	Descripción	Opción de soporte	Ctd	Fecha de inicio de cobertura de mantenimiento
14RGCA020001173	NAV4-480	NAV/JUNI CX4-480	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
15PQAA020006270	SV4-480	SNAPVIEW FOR CX4-480	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
15ETA0700080589	PP-HP-GB	PPATH HP GLB	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013
CK200071101073	CX3-20F-FD	CX3-20 SPE- FC FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-2G10-146	146GB 10K 2GB FC	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	CX-4PD AE-20FD	CX3-20 DAE OS FIELD INST	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-4PD AE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-SA07-500	500GB SATA II DISK FOR 4G DAE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	15	1-enero-2013
15PQAA010001348	SV32	SNAPVIEW CX3-20	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
15KFA0400000844	NAV32-WG	NAVI MGR CX3-20 WKGRP LIC	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
13ETA0500055742	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013
13ETA0500055741	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013
BRCRD060088736	DS-220B-FF-D	16-PORTS FF W/8 ACTIVE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
BRCRD060088766	DS-220B-FF-D	16-PORTS FF W/8 ACTIVE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
BRCRD060200700	DS-220B-FF-0	4GB 8/16 PORT FC SWITCH	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
BRCRD060200695	DS-220B-FF-0	4GB 8/16 PORT FC SWITCH	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
CK200071800249	CX3-10C-FD	CX3-10C SPE FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-2G10-300	300GB 10K 2GB FC	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	6	1-enero-2013

Vicerrectorado de Tecnología

	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	4	1-enero-2013
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	15	1-enero-2013
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX10DAE300F5	CX3-10 DAE OS W 5 300 GB DRIVES - FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX3-SPS-FD	CX3-10 OPTIONAL SPS - FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	NB-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC NEBS UPGRADE DISK DRIVE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	15	1-enero-2013
15ETA0600004535	CX31C-KIT	CX3-10C DOCS RTU KIT AND POWERPATH FOR CX3-10C	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
15KFA0400001469	NAV31-WG	NAVI MGR WKG LIC CX3-10	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
CKM00084400021	CX4-240C	CX4-240C SPE WITH REDUNDANT SPS	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-4G15-146U	146GB 15K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	60	1-enero-2013
	CX-4G15-300	300GB 15K 4GB FC	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	CX-4G15-300U	300GB 15K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	2	1-enero-2013
	CX-4G15-300U	300GB 15K 4GB FC UPG	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	3	1-enero-2013
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	4	1-enero-2013
	V-CX4-30015K	VAULT PACK 300GB 15K 4G DRIVES QTY 5	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
14RGBA020000130	NAV4-240	NAVI/UNI CX4-240	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
15ETA07000047315	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013
FCNMM093300125	AX4-5F	2U DUAL SP DPE FC FRONT END W 1U SPS	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
CKM00093300203	CX4-480C	CX4-480C SPE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
	CX-4G15-450	450GB 15K 4GB 520BPS FC DISK DRIVE	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	60	1-enero-2013
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	5	1-enero-2013
	V-CX4-14615K	CX4 VAULT PACK 146GB 15K 4G DRIVES QTY 5	PREMIUM HARDWARE SUPPORT	1	1-enero-2013

Vicerrectorado de Tecnología

15KFA0400000278	NAV32-WG	NAVI MGR CX3-20 WKGRP LIC	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1	1-enero-2013
13ETA05000052685	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013
13ETA05000052686	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	PREMIUM SW SUPPORT - OPEN SW	1	1-enero-2013