

Vicerrectorado de Medios y Tecnología
Centro de Tecnología

PROCEDIMIENTO ABIERTO AM 7/2014

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE

"Servicio de Mantenimiento Hardware de la Plataforma de
Servidores y Sistemas de Almacenamiento de la UNED"

ÍNDICE

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

1. OBJETO DEL CONTRATO Y ALCANCE DEL SERVICIO

El Objeto del contrato consiste en el "Servicio de mantenimiento Hardware de la plataforma de Servidores y Sistemas de Almacenamiento de la UNED", de acuerdo con las características técnicas del servicio recogidas en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá realizar el servicio de mantenimiento hardware del parque de servidores de la UNED relacionado en el Anexo I a este pliego 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. Así como que el inventario de equipos contenidos en dicho software sea completo y correcto, esta actividad se realizará al menos una vez al año.
- Asimismo, dispone de un entorno de servidores virtualizados con VMware,
- Entornos de almacenamiento EMC y
- Servidores HP.

Gestión de incidencias de todos los equipos que la UNED adquiera 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

Vicerrectorado de Medios y Tecnología
Centro de Tecnología

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.

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).

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 y EMC, haciéndose las intervenciones de forma proactiva. Por lo que el nuevo adjudicatario deberá continuar con la forma de monitorización y el

Vicerrectorado de Medios y Tecnología
Centro de Tecnología

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 a 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):

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

Vicerrectorado de Medios y Tecnología
Centro de Tecnología

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.

Madrid, 17 de febrero de 2014

EL RECTOR: P.D. Resolución 19/12/2013 (BOE 27/12/2013)

EL VICERRECTOR DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA



Fdo.: Joaquín Aranda Almansa



Seguidamente se adjunta el ANEXO 1

ANEXO 1 - RELACIÓN DE EQUIPOS

P/N EQUIPO	S/N EQUIPO	DESCRIPCION	FECHA INICIO	FECHA FIN
HP				
403320-B22	GB8808CEFE	Chasis Blade C7000 - Blade1	01/07/2014	30/06/2016
403320-B22	GB87440VLY	Chasis Blade C7000 - Blade2	01/07/2014	30/06/2016
412152-B21	GB8720F6KV	Chasis Blade c7000 - Blade 3	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902WA	oasrac01	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ829026V	oasrac02	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902VR	oasrac07	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902UM	vdio1	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902V3	ocudb1	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902X0	oasrac03	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902UC	oasrac04	01/07/2014	30/06/2016
435459-B21	CZJ80109EL	vminfraold-libre	01/07/2014	30/06/2016
435459-B21	PZ86MR2306	libre (antiguo dw economico) PZ86MR2306 (NUEVO) / CZJ80109VJ (REGISTRADO)	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902UJ	oasrac05	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902US	dbrac01desa	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902WR	dbrac02desa	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902V4	oasrac06	01/07/2014	30/06/2016
459483-B21	CZJ82902WF	ocudb2	01/07/2014	30/06/2016
507778-B21	CZJ946062N	esx05	01/07/2014	30/06/2016
507778-B21	CZJ94400Z7	esx08	01/07/2014	30/06/2016
443528-B21	CZJ74006MN	vminfranew	01/07/2014	30/06/2016
411243-B21	SGI748003C	discos en balde (vminfranew)	01/07/2014	30/06/2016
AE372A	CN8834703W	blade1-fc1	01/07/2014	30/06/2016
AE372A	CN8834703J	blade1-fc2	01/07/2014	30/06/2016
AE372A	CN87527061	blade2-fc1	01/07/2014	30/06/2016
AE372A	CN8752704T	blade2-fc2	01/07/2014	30/06/2016
416562-421	CZJ74801EY	dl360g5	01/07/2014	30/06/2016
416562-421	CZJ74700GA	dl360g5	01/07/2014	30/06/2016
451993-421	GB875279DL	ebola	01/07/2014	30/06/2016
RX7640			01/07/2014	30/06/2016
AF002A	GB474800MR	RX7640	01/07/2014	30/06/2016
AB448A	DEH4803F2L	RX7640 : GB474800MR y DEH4803F2L	01/07/2014	30/06/2016
SNT-CBS302	SMARTNET 8X5XNBD CiscoCatalyst B		01/07/2014	30/06/2016
	Nº Serie		01/07/2014	30/06/2016
	FOC1215T0T7	cisco 3020 blade1-4	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1215T0RL	cisco 3020 blade1-3	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1149T0DT	cisco 3020 blade2-3	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1149T09N	cisco 3020 blade2-1	01/07/2014	30/06/2016

	FOC1221T0PS	cisco 3020 blade1-1	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1149T0DB	cisco 3020 blade2-2	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1221T0T2	cisco 3020 blade1-2	01/07/2014	30/06/2016
	FOC1149T0DP	cisco 3020 blade2-4	01/07/2014	30/06/2016
433524-421	CZC7482LRK	Srv-prod-ext	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ92901KU	Srv-prod-rac00	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ931A754	Srv-prod-rac01	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ931A735	Srv-prod-rac02	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ92901KY	Srv-prod-rac03	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ929003S	Srv-prod-nx01	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ92901KT	Srv-prod-nx02	01/07/2014	30/06/2016
491325-421	CZC91921M7	Baco Nuevo	01/07/2014	30/06/2016
A90382-001	210000E0B0205	teleuned	01/07/2014	30/06/2016
SR4850HW4	AZGR5394268	ocudb	01/07/2014	30/06/2016
SR870BN4		datawarehouse	01/07/2014	30/06/2016
507780-B21	CZJ0370FQL	libre (bl460c G6)	01/07/2014	30/06/2016
643780-B21	CZ215105QT	esx01 (BL680c G7)	01/07/2014	30/06/2016
643780-B21	CZ215105QR	esx02 (bl680c G7)	01/07/2014	30/06/2016
643780-B21	CZ215105QS	esx03 (bl680c G7)	01/07/2014	30/06/2016
504633-421	CZJ91701VW	gridc (dl360 G6)	01/07/2014	30/06/2016
487503-421	CZJ91700HY	griddb (DL180 G6)	01/07/2014	30/06/2016
579240-421	CZJ022073C	ocuoas1 (DL360 G7)	01/07/2014	30/06/2016
579240-421	CZJ0220731	ocuoas2 (dl360 G7)	01/07/2014	30/06/2016
416561-421	CZJ751A6ZT	cemav (DL360 G5)	01/07/2014	30/06/2016
470065-036	CZC94143XP	Inteca 1	01/07/2014	30/06/2016
470065-036	CZC94143XR	Inteca 2	01/07/2014	30/06/2016

Número de Serie	Modelo	Descripción	Ctd	FECHA INICIO	FECHA FIN
14RGCA020001173	NAV4-480	NAVI/UNI CX4-480	1	01/07/2014	30/06/2016
15PQAA020006270	SV4-480	SNAPVIEW FOR CX4-480	1	01/07/2014	30/06/2016
15ETA0700080589	PP-HP-GB	PPATH HP GLB	1	01/07/2014	30/06/2016
CK200071101073	CX3-20F-FD	CX3-20 SPE- FC FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-2G10-146	146GB 10K 2GB FC	5	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4PDAE-20FD	CX3-20 DAE OS FIELD INST	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-SA07-500	500GB SATA II DISK FOR 4G DAE	15	01/07/2014	30/06/2016
15PQAA010001348	SV32	SNAPVIEW CX3-20	1	01/07/2014	30/06/2016
15KFA0400000844	NAV32-WG	NAVI MGR CX3-20 WKGRP LIC	1	01/07/2014	30/06/2016
13ETA0500055742	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	1	01/07/2014	30/06/2016
13ETA0500055741	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	1	01/07/2014	30/06/2016
BRCRD060088736	DS-220B-FF-D	16-PORTS FF W/8 ACTIVE	1	01/07/2014	30/06/2016
BRCRD060088766	DS-220B-FF-D	16-PORTS FF W/8 ACTIVE	1	01/07/2014	30/06/2016
BRCRD060200700	DS-220B-FF-0	4GB 8/16 PORT FC SWITCH	1	01/07/2014	30/06/2016
BRCRD060200695	DS-220B-FF-0	4GB 8/16 PORT FC SWITCH	1	01/07/2014	30/06/2016
CK200071800249	CX3-10C-FD	CX3-10C SPE FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-2G10-300	300GB 10K 2GB FC	5	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	5	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	6	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	4	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	5	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC UPG	15	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4PDAE-FD	4G DAE FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX10DAE300F5	CX3-10 DAE OS W 5 300 GB DRIVES - FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX3-SPS-FD	CX3-10 OPTIONAL SPS - FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	NB-4G10-300U	300GB 10K 4GB FC NEBS UPGRADE DISK DRIVE	15	01/07/2014	30/06/2016
15ETA0600004535	CX31C-KIT	CX3-10C DOCS RTU KIT AND POWERPATH FOR CX3-10C	1	01/07/2014	30/06/2016
15KFA0400001469	NAV31-WG	NAVI MGR WKG LIC CX3-10	1	01/07/2014	30/06/2016
CKM00084400021	CX4-240C	CX4-240C SPE WITH REDUNDANT SPS	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-146U	146GB 15K 4GB FC UPG	60	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-300	300GB 15K 4GB FC	5	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-300U	300GB 15K 4GB FC UPG	2	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-300U	300GB 15K 4GB FC UPG	3	01/07/2014	30/06/2016
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	4	01/07/2014	30/06/2016
	V-CX4-30015K	VAULT PACK 300GB 15K 4G DRIVES QTY 5	1	01/07/2014	30/06/2016
14RGBA020000130	NAV4-240	NAVI/UNI CX4-240	1	01/07/2014	30/06/2016
15ETA0700047315	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	1	01/07/2014	30/06/2016
FCNMM093300125	AX4-5F	2U DUAL SP DPE FC FRONT END W 1U SPS	1	01/07/2014	30/06/2016
CKM00093300203	CX4-480C	CX4-480C SPE	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-450	450GB 15K 4GB 520BPS FC DISK DRIVE	60	01/07/2014	30/06/2016
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	5	01/07/2014	30/06/2016
	V-CX4-14615K	CX4 VAULT PACK 146GB 15K 4G DRIVES QTY 5	1	01/07/2014	30/06/2016
15KFA0400000278	NAV32-WG	NAVI MGR CX3-20 WKGRP LIC	1	01/07/2014	30/06/2016
13ETA0500052685	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	1	01/07/2014	30/06/2016
13ETA0500052686	PP-LX-WG	PPATH LINUX WGR	1	01/07/2014	30/06/2016
FCNMM100400229	AX4-5F	2U DUAL SP DPE FC FRONT END W 1U SPS	1	01/07/2014	30/06/2016
SL7E2100600028	AX4-5I	2U DUAL SP DPE ISCSI FRONT END W 1U SPS	1	01/07/2014	30/06/2016
CKM00103000014	CX4-240C	CX4-240C SPE WITH REDUNDANT SPS	1	01/07/2014	30/06/2016
	CX4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL	3	01/07/2014	30/06/2016
	CX-4G15-600	600GB 15K 4GB FIBRE CHANNEL DISK DRIVE	40	01/07/2014	30/06/2016
	V-CX4-60015K	VAULT CX4 SERIES 600GB15K 4G DRIVES QTY	1	01/07/2014	30/06/2016
14SGA0629A01299	NAV4-240	NAVI/UNI CX4-240	1	01/07/2014	30/06/2016
CKM00133202259	VNX5300	VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES - 8X600G, 15K	1	01/10/2016	01/10/2016
CKM00111201788	VNX53D156015M	VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES - 8X600G, 15K	1	01/07/2014	30/06/2016
	VDMM1GCUAS	1GBE DM MODULE 4 PORT FOR VNX5300	2	01/07/2014	30/06/2016
	VNX5300DMM	VNX5300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI RCK	1	01/07/2014	30/06/2016
	V3-VS15-600	600GB 15K SAS DISK DRIVE	7	01/07/2014	30/06/2016
	VNXFCSFPS	ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX 51/53	1	01/07/2014	30/06/2016
14THBA010000939	UNIU-V53	UNISPHERE UNIFIED & VNX OE VNX5300	1	01/07/2014	30/06/2016
15TJFA010003636	RPS-V53	REMOTE PROTECTION SUITE FOR VNX5300	1	01/07/2014	30/06/2016