

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE LOS CPDs DE ENRESA
EXP. CO-SI-22-005**

Clave: 000-ES-SI-0150

Páginas: 5

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	2
3. MODELO DE RELACIÓN DEL SERVICIO.....	5

Clave: 000-ES-SI-0150	Revisión:	Fecha: Marzo 2022	Página: 2 de 5
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

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, así como de parte del equipamiento de la infraestructura de red y backup del CPD de la Sede, todos ellos requeridos para llevar a cabo la operativa diaria.

Los servicios se distribuyen por lotes de acuerdo con la siguiente tabla:

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	
Lote 1	Mantenimiento de los 4 servidores HP de los centros de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> - Madrid (calle Emilio Vargas nº 7) - Centro de Almacenamiento El Cabril - Central Nuclear de Vandellós - Central Nuclear de José Cabrera.
Lote 2	Software de Backup <ul style="list-style-type: none"> - Networker - Data Domain Virtual
Lote 3	Infraestructura de red centro de trabajo Madrid: <ul style="list-style-type: none"> - DELL/EMC - 2 Cisco Nexus - 2 Cisco Port Fabric Interconnect

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.

Gestión de incidencias para todos los lotes

El contratista deberá disponer de un servicio de "Help Desk" de atención a consultas de técnicos de Enresa y una herramienta soporte de gestión de incidencias. Una vez comunicada una incidencia al contratista, por parte de Enresa, y solucionada la intervención, 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.

Clave: 000-ES-SI-0150	Revisión:	Fecha: Marzo 2022	Página: 3 de 5
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

Se considerará que una incidencia se ha reabierto cuando se notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo

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 todos los lotes

La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirá todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) 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 a través de un gestor autorizado, tras las actuaciones necesarias para impedir que pueda recuperarse información de ellas.

Los elementos que, al no ser posible su reparación, deban ser reemplazados serán sustituidos preferentemente por piezas nuevas y originales, o en su defecto por repuestos de similares características.

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
Zorita	CZ20081JGW	ProLiant DL385 G7
Vandellós I	CZ21220C6J	ProLiant DL385 G7
Madrid	CZ21220C6K	ProLiant DL385 G7
El Cabril	CZJ33911Z3	ProLiant DL385p Gen8

- **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 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

Clave: 000-ES-SI-0150	Revisión:	Fecha: Marzo 2022	Página: 4 de 5
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

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

o Data Domain Virtual

Serial Number	HW Identifier	Model Number	Model Description	QTY	Family	Agreement ID
24475399	DATADOMAIN	456-113-352	DD VE CHANNEL 1TB CAPACITY LICENSE=CA	4	DATADOMAIN	15229439
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

- **Lote 3 (CISCO):** El nivel de servicio es el determinado por CISCO bajo la denominación “Cisco SMARTnet 24x7x4”.

El equipamiento objeto de soporte es el siguiente:

- o 2 Cisco Nexux C5548

PART NUMBER	REF. TD	DESCRIPCIÓN
CON-SNTP-C5548UP	6617932	CON-SNTP-C5548UP

- o 2 Cisco UCS 6248 UP Port Fabric Interconnect

PART NUMBER	REF. TD	DESCRIPCIÓN
CON-SNTP-F6248CH2	6617896	CON-SNTP-F6248CH2

Clave: 000-ES-SI-0150	Revisión:	Fecha: Marzo 2022	Página: 5 de 5
--------------------------	-----------	----------------------	-------------------

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO PARA EL LOTE 1.

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 propio fabricante bajo la denominación “HPE Tech Care Critical SVC”

<https://www.hpe.com/psnow/doc/a00108652enw>

2.2 ALCANCE DEL SERVICIO PARA EL LOTE 2

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

- DELL ProSupport MC Software Support

2.3 ALCANCE DEL SERVICIO PARA EL LOTE 3

El programa de mantenimiento para cada equipamiento será el definido por el fabricante CISCO para sus productos: CISCO SMARTnet 24x7x4: Advance Replacement parts on a Four-Hour Response basis twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week, including Cisco-observed holidays. En caso de reemplazo de piezas, CISCO envía las piezas para que las reemplace el contratista.

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 la supervisión y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, así como de coordinar y garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos asignando los medios adecuados para la correcta prestación del servicio.

Para el seguimiento de estos acuerdos de nivel de servicio se realizará un informe trimestral con los indicadores y su cumplimiento.

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