

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ASAMBLEA DE MADRID (15/09/2017 A 14/09/2018)****1. OBJETO.**

El objeto del servicio solicitado es proporcionar el soporte "in situ", durante la vigencia de la presente contratación, a la infraestructura de la Asamblea de Madrid, a saber:

Descripción	Modelo/Fabricante
Servidor modular para virtualización.	MFSYS25/Intel
Servidores Oracle 2U (2 Unidades).	SR2625URLXR/Intel
Servidor de backup.	SR2625URLXR/Intel
Rack.	NETSHELTER SX 42U 600 X 1070MM/APC
Librería de backup.	Scalar i40/Quantum

2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

Se solicita un soporte por 1 año con efectos a partir del día 15 de septiembre de 2017, siempre que el ciclo de vida de los componentes lo permitan, según los respectivos fabricantes y disponibilidad del adjudicatario-mantenedor.

A tales efectos, se indica que se nos ha trasladado que el fabricante Quantum ha fijado el 31 de marzo de 2018 como fecha límite para la prestación de los servicios de soporte del componente Scalar i40, integrado en la infraestructura antes descrita.

El precio deberá expresarse por importes mensuales, con y sin inclusión del IVA. Deberá diferenciarse el precio hasta 31 de marzo de 2018 (que incluye los servicios de soporte del componente Scalar i40 de Quantum) y el precio a partir del 1 de abril de 2018 (fecha en que finaliza dicho servicio soporte Quantum).

3. REQUISITOS DEL SERVICIO DE SOPORTE.

El prestador del servicio debe satisfacer los siguientes requisitos:

Se requiere que el licitador acredite su condición como vendedor autorizado de Quantum, así como la capacidad para poder prestar servicios de soporte.

La Asamblea podrá solicitar la acreditación fehaciente de la condición de partner y/o comercializador antes relacionados.

El soporte habrá de ser "in situ" (reparación de equipos, suministro de cualquier material necesario para su correcto funcionamiento y cuantas actividades se requieran para el funcionamiento normal de los equipos).

El adjudicatario del servicio deberá conocer y proporcionar asistencia de primer nivel en los siguientes entornos y soluciones:



- Interfaz de gestión del servidor modular Intel MFSYS25.
- Solución Backup Exec y agentes.

En relación con los entornos:

- S.O Windows 2012 R2
- Consola de gestión VCenter para entorno VMWare, compatible y certificada acorde a la infraestructura física que aloja el entorno virtualizado. Concretamente, la versión VMWare ESXi 5.0 U3.

Deberá proporcionar asistencia en aquellos aspectos específicos vinculados a la infraestructura física, así como atender a consultas en este sentido, trasladadas por la Asamblea.

En caso de eventual avería que no permita la inmediata reparación, el proveedor del servicio deberá realizar el préstamo e instalación de equipos similares o superiores a los averiados y totalmente compatibles, por el transcurso del tiempo que dure la reparación. El proveedor del servicio podrá especificar el plazo a partir del cual se realizará la sustitución que, en ningún caso, será superior a 96 horas.

A efectos de poder satisfacer los acuerdos de nivel de servicio (ANS, en lo sucesivo), se exige que el prestatario del servicio, deposite, bajo petición expresa de la Asamblea, el material relacionado en el Anexo I "Stock de componentes mínimos exigibles para la prestación del servicio de soporte de la infraestructura tecnológica de la Asamblea de Madrid". Dicho stock debe entregarse en la sede de la Asamblea de Madrid, en un plazo no mayor de 48h desde que se formalice la petición.

El servicio, para cualquiera de los componentes objeto de este procedimiento, incluirá el desplazamiento del técnico especializado hasta las dependencias de la Asamblea, así como el traslado y provisión de las piezas necesarias para la total reparación de los dispositivos afectados. También incluirá las actualizaciones de los drivers y software específico. En caso de no poder ser reparados on-site, los equipos serán trasladados a las instalaciones del adjudicatario proveedor del servicio, dejando transitoriamente instalado en la Asamblea, en sustitución del averiado, material de las mismas características o análogo hasta que el retirado por avería esté reparado. Para ello, el proveedor del servicio se compromete a efectuar la migración antes de la sustitución, y si procede la ulterior. Siempre que sea posible estas migraciones se efectuarán fuera del horario laboral de la Asamblea. El servicio se deberá cumplir en un plazo máximo estipulado en tiempos de respuesta. Este tipo de actuaciones corren por cuenta del proveedor del servicio tanto en lo que se refiere a los materiales como a la mano de obra y los desplazamientos. Se valorará que en caso de incidentes de especial gravedad, se ofrezcan unos tiempos de respuesta, resolución y sustitución más reducidos.

El técnico detallará los trabajos realizados en el parte de intervención. En este parte el detalle de los trabajos comprenderá: la identificación del dispositivo por



código, descripción y, si procede, número de serie. Igualmente, se indicaran las piezas de recambio empleadas. La Asamblea recibirá siempre una copia de dicho parte. En el caso de que el técnico desplazado encuentre cualquier tipo de anomalía en el equipo, ésta deberá ser reflejada en el parte de intervención para ponerla en conocimiento de la Asamblea. El proveedor del servicio sustituirá las piezas afectadas por recambios originales del equipo o recambios homologados y/o certificados por el fabricante si lo primero no fuera posible. Cuando las piezas averiadas contengan información perteneciente a la Asamblea de Madrid el proveedor del servicio deberá garantizar y certificar su correcta eliminación, según la tipología de la información contenida en aquéllas, indicando el método utilizado para ello, que deberá adjuntarse a la propuesta de servicio. En caso de que esto no fuera posible, la pieza averiada seguirá siendo propiedad de la Asamblea de Madrid y, por tanto, el proveedor del servicio asumirá el costo íntegro de la pieza nueva sin considerar el descuento correspondiente de la pieza averiada.

El servicio deberá incluir mantenimiento preventivo. En este caso el proveedor del servicio deberá indicar la frecuencia de las supervisiones preventivas, así como un plan de actuación aproximado, que deberá describir en la propuesta.

Se requiere que el licitador acredite su condición como **vendedor autorizado de Quantum, así como la capacidad para poder prestar servicios de soporte. Se insiste en el fin del soporte del componente Scalar i40, según comunicación del fabricante.**

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y MÍNIMO VALOR REQUERIDO.

Característica	Mínimo valor
Instalación del S.O. en todos los servidores.	Sí, siempre que se requiera por sustitución y/o reconfiguración.
Instalación del SW de copias de seguridad para todos los servidores. Recuperación de desastres y ficheros abiertos (es necesario en el caso de Oracle y conveniente en el caso de ficheros de aplicaciones de ofimática)	Sí, siempre que se requiera por sustitución y/o reconfiguración.
Instalación de otro tipo de SW	Sí, siempre que se requiera por sustitución y/o reconfiguración.
Asistencia en el uso de la interfaz de gestión del MFSYS25, así como en la configuración de los recursos de la plataforma.	Sí.



Característica	Mínimo valor
Asistencia en el uso y configuración de las consolas de gestión del entorno virtualizado VMWare y Backup exec.	Sí.
Material necesario para la instalación (confirmación del stock exigido y en su caso, relación pormenorizada de componentes adicionales).	Sí.
Capacidad para prestar servicios de soporte para la Scalar i40 de Quantum	Sí.
Plan de instalación	Sí.
Soporte técnico: Asistencia presencial.	25 h/año, independientemente de las incidencias asociadas al contrato, acumulables durante la ejecución del contrato.
Soporte técnico: Asistencia telefónica.	Ilimitado durante la duración del contrato + 3 meses.
Presentación de un diseño preliminar de pruebas para cada instalación que vaya a realizarse.	Conveniente. Este diseño de pruebas debe demostrar la compatibilidad y estabilidad del sistema y el cumplimiento de los parámetros mínimos.
Ejecución del plan de pruebas con personal técnico de la Asamblea	Conveniente.
Emisión de informes de análisis de impacto ante cualquier modificación de la infraestructura.	Sí
Acatamiento de la cláusula de confidencialidad asociada a la prestación del servicio.	Sí
Presentación de documentación acerca de la configuración final de la instalación que mantendrá actualizada y a disposición de la DIT, siempre que ésta lo requiera.	Sí
Mantenimiento de la documentación del apartado anterior durante la duración del servicio.	Sí



Característica	Mínimo valor
Presentación de documentación acerca de la configuración final de la instalación después de finalizar el contrato.	Sí
Duración del servicio	1 año (se requiere que los licitadores especifiquen el precio hasta el 31/3/2018 y el coste mensual de mantener el servicio sin el soporte del componente del fabricante Quantum, hasta su finalización)
Actualización de los controladores	Sí
Desplazamientos, mano de obra y piezas	Sí
Migración en caso de sustitución (las que sean necesarias)	Sí
Mantenimiento preventivo	Sí
Frecuencia anual de las intervenciones de mantenimiento preventivo	1, preferiblemente 2.
Horario de asistencia	Lunes a Jueves de 9:00 a 19:00 h. Viernes de 9:00 a 16:00 h. En calendario laboral de Madrid Capital.
Tiempo máximo de respuesta	24 horas
Tiempo máximo de resolución (si no hay sustitución)	48 horas
Tiempo máximo de resolución (si hay sustitución)	96 horas
Tiempo máximo para las tareas de sustitución de equipo	8 horas hábiles
Informes periódicos de incidencias (incidencias reportadas, solucionadas, pendientes)	Conveniente
Vía de comunicación de las incidencias	Teléfono y web.

El licitador deberá justificar en su propuesta, cómo satisface los requerimientos anteriores así como, confirmar explícitamente la disponibilidad del stock solicitado. La Asamblea podrá exigir la justificación documental oportuna, a efectos de verificar el cumplimiento de los mencionados requisitos.

**Anexo I.****STOCK DE COMPONENTES MÍNIMOS EXIGIBLES** para la prestación del servicio de soporte de la infraestructura tecnológica de la Asamblea de Madrid.

COMPONENTES MFSYS25		
Artículo	Descripción	Cantidad
974403	MODULO COMP MODULAR SERVER INTEL MFS5520VIBR	1
973149	FA 1000W SERVIDOR MODULAR MFSYS25	1
973543	GIGABIT ETHERNET SWITCH MODULE MFSYS25	1
973531	MIDPLANE SERVIDOR MODULAR MFSYS25	1
973544	MODULO DE ALMACENAMIENTO SAS MFSYS25	1
973550	MODULO GESTION SERVIDOR MODULAR MFSYS25	1
973549	MODULO VENTILADORES MFSYS25	1
974430	MODULO VENTILADORES PSU MFSYS25	1
980116	ORD BAST ACC CABINA DISCO 2.5" p/MFSYS25	1
980190	MEM DRAM MOD DDR3L 1600 ECC REG, CL11, 16GB	1
976524	HDD SAS 600 1TB 2,5" 7,2 KRPM	1
974407	HDD SAS 600GB 10K6 RPM 64MB INT SAVVIO 2.5"	2
973150	DUAL GIGABIT ETHERNET MEZZANINE CARD 3PK MFS5520VI	1
COMPONENTES SR2625URLXR		
Artículo	Descripción	Cantidad
967883	TJ RAID ACC BATERIA P/INTEL SRC SAS144E Y AXXRAK18E	1
967884	ORD BAST ACC MODULO DUAL GIGABIT P/S5000PAL	1
972460.1	HDD SAS 146GB 2,5" 10 KRPM SEAGATE ST9146803SS	1
972470	ORD BAST ACC ACTIVATION KEY AXXRAKSAS2	1
972471	TJ RAID ACC MEM 512MB FOR SR1550/SR2550	1
973641	ORD BAST ACC MODULO GESTION REMOTA RMM3	1
973643	ORD BAST ACC F.A. 750W HOT SWAP SR26XX	1
973645	MEM DRAM MOD DDR3 1333 ECC REG 2GB	1
974391	SERVIDOR INTEL SR2625URLXR	1
974407	HDD SAS2 600GB 2,5" 10 KRPM 16MB SEAG ST9600204SS	1
980190	MEM DRAM MOD DDR3L 1600 ECC REG, CL11, 16GB	1
974355	TJ SAS 300 ADAPTEC 1045 4 PCI-E X4 SFF-8088	1