

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA D'EMMAGATZAMENT DE DADES HPE 3PAR DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

EXPEDIENT NÚM. 2207OB06

1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

L'objecte d'aquesta concurrència és la contractació, per part de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA (en endavant CCMA, SA.) del servei de suport i manteniment del sistema d'emmagatzematge de dades HPE 3PAR del mitjà ràdio.

2. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA

La relació dels elements que constitueixen el sistema HPE 3PAR, es detalla en l'Annex A, d'aquest Plec.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

3. 1. Servei de manteniment dels equips

Objectiu:

Característiques generals:

- Monitorització amb HPE InfoSight de tot el sistema, alertes predictives i assessorament tècnic expert. Suport i assessorament per la instal·lació, configuració i us de HPE InfoSight. Accés a panells d'anàlisi de HPE InfoSight.
- Accés a la base de dades de coneixement del fabricant.
- Registre d'incidències automatitzat.
- La gestió de la garantia de nous equips HPE que es puguin adquirir durant la vigència del contracte per ampliar el Sistema HPE 3PAR propietat de la CCMA, SA. descrit en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, també correspondrà a l'adjudicatari d'aquest contracte.

Servei de maquinari:

- Diagnòstic i suport remot de problemes.
- Suport de hardware in situ.
- Actualitzacions de firmware
- Substitució o reparació del material avariats.
- Materials i peces de recanvi.

Serveis de programari:

- Suport i actualització de programari.
- Lliurament o accés a les noves versions i a les actualitzacions que emet el fabricant.
- Lliurament de firmware que resulti com a conseqüència d'actualitzacions o de millores respecte al "maquinari" exigides o recomanades pel fabricant.
- Accés a les alertes i notificacions del fabricant.
- Suport d'assessorament per la instal·lació.
- Garantir l'accés a la web del Support Center del fabricant.

Cobertura:

- Peces de recanvi, que seran noves o funcionalment equivalent a les noves.
- Suport de l'adjudicatari per a la identificació de problemes, substitució de material, etc... incloent-hi el cost del transport, el seu trasllat i el transport per a l'enviament i retorn de material.
- Centre d'atenció telefònica amb servei 24x7. Temps de resposta per incidències crítiques 15 min, per la resta 1 hora.
- Cobertura in situ 24x7 pel suport reactiu de maquinari. Temps de resposta 4 hores.
- Assessorament tècnic remot.

Accés al servei:

L'adjudicatari haurà de disposar dels següents mecanismes per interaccionar amb la CCMA,SA en la gestió del servei (obertura de casos, seguiment, reporting, etc.).

- Eina de gestió/ticketing HPE Remote support: Aplicació web on poder fer el seguiment dels casos oberts i de l'històric d'avaries. Accessible 24x7.
- Centre d'atenció telefònica amb servei 24x7.
- Correu: L'adjudicatari haurà disposar d'una bústia única per accedir al servei. Accessible 24x7.

3. 2. Requeriments de l'empresa adjudicatària

- L'empresa mantenidora ha de disposar de totes les eines de "programari" de diagnòstic pròpies del fabricant per als equips inclosos en el contracte.
- L'empresa mantenidora ha de tenir la capacitat per a facilitar la creació i modificació de microcodi (firmware) a mida, per solucionar una incidència concreta.
- La empresa adjudicatària haurà de comptar amb suport oficial de fabricant, per als equips objecte d'aquest contracte i durant la durada de la mateix.

La CCMA, SA. podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària del servei, un cop formalitzat el contracte d'adjudicació, la relació dels números oficials dels contractes associats a fabricant. Si aquest fos el cas, l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 30 dies laborables per presentar-la.

3. 3. Servei de posta en funcionament

Verificació de que tot l'equipament dins de la cobertura està correctament monitoritzat.

Barcelona, juliol de 2022

ANNEX A

RELACIÓ DELS ELEMENTS DEL SISTEMA HPE 3PAR

En la taula adjunta es detalla els elements que formen el sistema d'emmagatzematge HPE 3PAR que serà objecte del servei de Suport i Manteniment sol·licitat.

P/N	Descripció	Unitats
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base (Model DCN2)	1
K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base (Model DCN2)	1
E7Y71A	HP 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS8)	1
E7Y71A	HP 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS8)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl (Model DCS7)	1
N9Z19A	HPE 3PAR 8000 4-pt 10Gb Combo Adapter	4
L7E69AAE	HPE 3PAR 8200 All-inc Multi-sys SW E-LTU	2
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	2
L7F22AAE	HPE 3PAR All-in M-sys SW Current E-Media	2
K2P99B	HPE 3PAR 8000 600GB+SW 10K SFF HDD (Model STHB0600S5xeN010)	24
N9Y06B	HPE 3PAR 8000 400GB+SW SFF SSD (Model: AREA0400S5xnNTRI)	24
K2P87B	HPE 3PAR 8000 4TB+SW 7.2K LFF HDD (Model: HAKP4000S5xeN7.2)	108
K2P90B	HPE 3PAR 8000 920GB+SW SFF FE SSD (Model: ARFX0920S5xnNTRI)	12