

CRG11/21

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DATOS DEL CRG Y DEL CNAG-CRG, Y DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS CORTAFUEGOS DEL CRG.

1. Objeto

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas es conseguir un marco homogéneo para poder valorar la oferta que se presente para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas de almacenamiento de datos DELL ISILON del CRG y del CNAG-CRG y de la prestación del servicio de mantenimiento de los cortafuegos FORTINET del CRG.

Las especificaciones que se detallan en este Pliego de Prescripciones Técnicas no tienen carácter exhaustivo ni limitativo, de manera que cualquier otro elemento que la empresa ofertante considere conveniente para la prestación del servicio deberá estar incluido y especificado en la oferta presentada. El objeto del presente expediente de contratación consiste en la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas de almacenamiento de datos Dell Isilon del CRG y del CNAG-CRG por un periodo máximo de 60 meses y del servicio de mantenimiento de los cortafuegos del CRG por un periodo de 24 meses (servicio que se describe en los siguientes apartados de este Pliego de Prescripciones Técnicas).

2. Equipos objeto del servicio

El contrato tiene como fin primordial el soporte y mantenimiento técnico de los equipos y de las licencias indicados más abajo, con el objetivo de que los mismos se mantengan en todo momento en óptimo estado de funcionamiento.

Los equipos para los que se quiere contratar el presente servicio de soporte y mantenimiento, y que se encuentran ubicados en el CPD del PRBB (lote nº1 y nº 3) y en el CPD del CNAG (lote nº 2) son los siguientes:

LOTE 1

- Sistema de Almacenamiento de Datos Dell Isilon del CRG compuesto por 16 nodos H500 ,20 nodos A2000, con los números de serie indicados en el anexo nº1, además de las licencias/herramientas necesarias para su funcionamiento para cada nodo y dos switch:
 - Herramientas / Licencias para cada nodo
 - ONE FS
 - SmartConnect
 - SnapshotIQ
 - SmartQuotas
 - SynclQ
 - SmartPools
 - InsightIQ
 - CloudIQ
 - DATAIQ
 - Herramientas/Licencias para cada switch
 - OS10 Enterprise Software, Z9100

LOTE 2

- Sistema de Almacenamiento de Datos Dell Isilon del CNAG-CRG compuesto por 4 nodos H500, 30 nodos A2000 con los números de serie indicados en el anexo nº2, además de las licencias/herramientas necesarias para su funcionamiento y dos switch:
 - Herramientas / Licencias para cada nodo
 - OneFS
 - SmartConnect
 - SmartQuotas
 - SmartPools
 - Herramientas/Licencias para cada switch
 - OS10 Enterprise Software, Z9100

LOTE 3

- Solución de Seguridad Perimetral Fortinet formado por los equipos FG-1500D con los números de serie FG1K5D3I17802500 y el número FG1K5D3I17802497 con las siguientes funcionalidades:
 - Control Aplicaciones
 - IPS
 - AV
 - BOTNET IP/DOMAIN
 - WEB Filtering
 - Antivirus
 - Antispam

3. Alcance del servicio licitado

Las ofertas que se presenten se ajustarán a las prescripciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Particulares y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Las ofertas incluirán todos los trabajos y herramientas necesarias para el correcto funcionamiento y revisiones del Sistema de Almacenamiento de Datos.

El licitador deberá detallar las características del servicio, así como los protocolos de actuación para cada caso. Toda la documentación técnica del proyecto deberá ser entregada en soporte digital.

4. Servicios a incluir en el contrato para los lotes 1 y 2

El contrato deberá comprender los siguientes servicios y según los diferentes grados de gravedad:

- Gravedad 1 (Crítica): Problema grave que impide que el cliente o grupo de trabajo realice funciones productivas críticas. Pérdida de servicio en entornos de Producción.
- Gravedad 2 (Alta): Afectación limitada a la Producción debido a una degradación del sistema, bien sea por rendimiento, o funcional. Error de un elemento hardware, afectando a la alta disponibilidad del sistema.

- Gravedad 3 (Media): Error de un elemento hardware, sin afectar a la alta disponibilidad del sistema.
- Gravedad 4 (Petición): Tareas planificadas. Sin impacto a la producción. Consultas no críticas.

4.1. Soporte Técnico

El cliente debe poder ponerse en contacto con el proveedor de los equipos por teléfono o usando la interfaz web a cualquier hora de cualquier día del año (24x7) para informar de un problema ya sea de hardware como de software y proporcionar información para la evaluación inicial del nivel de gravedad. Tiempo de respuesta según el nivel de gravedad, según los detalles indicados más arriba, de la incidencia:

- Nivel de gravedad 1: 30 minutos
- Nivel de gravedad 2: 2 horas
- Nivel de gravedad 3: 3 horas sobre una base 8x5
- Nivel de gravedad 4: Siguiendo día laborable (NBD)

4.2. Entrega de piezas de repuesto

La entrega de piezas de repuesto se realizará cumpliendo los siguientes tiempos de respuesta según el nivel de gravedad de la incidencia:

- Nivel de gravedad 1: 4 horas
- Nivel de gravedad 2: 8 horas
- Nivel de gravedad 3: Siguiendo día laborable (NBD)

Los días laborables serán definidos por el calendario oficial definido por la Generalitat de Catalunya de festivos laborables generales y locales en Catalunya y en la ciudad de Barcelona.

El coste de transporte de equipos o piezas de repuesto desde y hacia las dependencias del CRG para efectuar reparaciones o remplazos deberá estar incluido.

4.3. Soporte in-situ

En caso de ser necesario el soporte in-situ, el adjudicatario deberá enviar a personal autorizado al CRG para trabajar en el problema cumpliendo con el siguiente de nivel de servicio:

- Nivel de gravedad 1: 3 horas
- Nivel de gravedad 2: 6 horas
- Nivel de gravedad 3: Siguiendo día laborable (NBD)
- Nivel de gravedad 4: Siguiendo día laborable (NBD)

4.4 Monitorización 24x7

Se realizará monitorización pro-activa de la solución de almacenamiento. Todos los equipos estarán registrados en la base de datos del fabricante.

4.5 Software

El adjudicatario brindará acceso a las nuevas versiones de software requeridas por el fabricante.

4.6 Acceso a base de conocimientos.

Se dispondrá de acceso 24x7 a una base conocimientos online del fabricante de los equipos sobre problemas conocidos y sus soluciones, así como a herramientas online de ayuda.

4.7 Escalado a fabricante para incidencias de severidad 1.

Todos los equipos estarán registrados en la base de datos del fabricante permitiendo escalar incidencias en el caso de que sea necesario y agilizando la resolución de las mismas.

5. Servicios a incluir en el contrato para el lote 3

El contrato deberá comprender los siguientes servicios:

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- Asistencia técnica correctiva: Reparación en número ilimitado para los dos equipos a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de TIC previo aviso al equipo técnico /de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
 - Apertura y seguimiento de incidencias en modalidad 24x7 a través del portal del Fabricante.
 - Soporte remoto en modalidad 24x7 proporcionado por el fabricante.
 - Diagnostico remoto.
 - Reparación en modalidad NBD, next business day. Las piezas de recambios tendrán que llegar al día siguiente de la incidencia.
 - Soporte in situ 9X5 NBD. En el caso de que la avería no se solucione remotamente el personal técnico se desplazará para hacer el diagnóstico y las posibles intervenciones en los elementos hardware y software con anomalías.
 - Mantenimiento de Software. Provisión bajo demanda o por recomendación por parte del fabricante, cuando existan, elementos de software destinados a corregir anomalías reportadas, y su vez incluyendo las versiones que introduzcan nuevas funcionalidades.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados del fabricante en dichos equipos durante el horario de trabajo de 9:00 a 17:00 horas o similar (8 horas laborables) de lunes a domingo, días festivos excluidos.

5. Sistemas de control para la ejecución del contrato

La empresa ofertante describirá los sistemas de control que utilizará para garantizar una ejecución correcta del contrato y a la vez asegurar una información específica respecto al desarrollo de los trabajos y de las incidencias que eventualmente puedan producirse.

6. Financiación

Los lotes 1, 2 y 3 del presente contrato está financiado al 100% con los fondos internos del centro provenientes de la Generalidad de Cataluña y por fondos obtenidos por la prestación de servicios científico-técnicos.

Barcelona, a 29 de julio de 2021.

ÒRGANO DE CONTRATACIÓN CRG

Anexo nº1 para Lote nº1

SN Nodos H500	
1	JWXNT211000122
2	JWXNT211000123
3	JWXNT211000138
4	JWXNT211100020
5	JWXNT211100038
6	JWXNT211100095
7	JWXNT211100111
8	JWXNT211100123
SN Chasis	
1	JWXNN211000010
2	JWXNN211000012

SN Nodos H500	
1	CK210211107332
2	JWXNT210700197
3	JWXNT210700231
4	JWXNT210700240
5	JWXNT210800083
6	JWXNT210800096
7	JWXNT210800097
8	JWXNT210800101
SN Chasis	
1	CF2YC210200172
2	CF2YC210300009

SN Nodos A2000	
1	JWXNM210500073
2	JWXNM210500086
3	JWXNM210500087
4	JWXNM210500088
5	JWXNM210500089
6	JWXNM210500090
7	JWXNM210500095
8	JWXNM210500096
9	JWXNM210500105
10	JWXNM210500108
11	JWXNM210500109
12	JWXNM210500115
13	JWXNM210500163
14	JWXNM210500180
15	JWXNM210500182
16	JWXNM210500227
17	JWXNM211300018
18	JWXNM211300318
19	JWXNM211300333
20	JWXNM211300353
SN Chasis	
1	CF2YB204900021
2	CF2YB205000049
3	CF2YB210500020
4	CF2YB210500023
5	CF2YB210500054

Anexo nº2 para lote nº2

SN Nodos H500	
1	JWXNT210700237
2	JWXNT211000080
3	JWXNT211100030
4	JWXNT211100094
SN Chasis	
1	CF2YC210400183

SN Nodos A2000	
1	JWXNM210500077
2	JWXNM210500093
3	JWXNM210500104
4	JWXNM210500111
5	JWXNM210500113
6	JWXNM210500116
7	JWXNM210500165
8	JWXNM210500166
9	JWXNM210500169
10	JWXNM210500171
11	JWXNM210500172
12	JWXNM210500173
13	JWXNM210500174
14	JWXNM210500177
15	JWXNM210500178
16	JWXNM210500185
17	JWXNM210500194
18	JWXNM210500195
19	JWXNM210500196
20	JWXNM210500198
21	JWXNM210500199
22	JWXNM210500200
23	JWXNM210500203
24	JWXNM210500204
25	JWXNM210500205
26	JWXNM210500215
27	JWXNM210500226
28	JWXNM210500230
29	JWXNM211200214
30	JWXNM211200216
SN Chasis	
1	CF2YB205000096
2	CF2YB210500005
3	CF2YB210500016
4	CF2YB210500024
5	JWXEE211400004
6	JWXEE211400009
7	JWXEE211400014
8	JWXEE211400017