
Serveis de manteniment pel maquinari informàtic d'FGC

Especificació tècnica

Àrea de Tecnologia Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – Maig 2023

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

1.	Introducció	4
2.	Objecte	4
3.	Ubicacions objecte del contracte.....	4
4.	Tipologia dels serveis	4
5.	Maquinari informàtic utilitzat a FGC.....	6

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza en el seu dia a dia diferents solucions de maquinari, necessàries pel correcte desenvolupament de les tasques dels seus treballadors. Aquestes solucions requereixen d'un servei de manteniment per tal de poder donar resposta a les possibles incidències que sorgeixin.

2. Objecte

L'objecte del present document és contractar el servei de manteniment pel maquinari informàtic que ara mateix està en producció però fora de garantia amb el fabricant. El període dels serveis de manteniment d'aquest maquinari ha de ser d'un any.

3. Ubicacions objecte del contracte

El maquinari a mantenir objecte del contracte estarà repartit entre les següents ubicacions:

Barcelona ciutat

- Oficines de Sarrià (C/Vergós 44)
- Estació Sarrià
- Estació Plaça Espanya
- Estació Plaça Catalunya
- Estació Provença

Província de Barcelona

- Taller de Rubí
- Taller de Martorell
- Sant Boi

Ribes de Freser / Vall de Núria

Estació d'esquí La Molina

Estació d'esquí Port Ainé

Estació d'esquí Espot

Rialp

Montserrat

4. Tipologia dels serveis

Els serveis de manteniment associats al maquinari han de complir els requeriments i acords de nivell de servei (ANS) que es detallen a continuació.

Acords de Nivell de Servei

- Suport a domicili:

- Via: On Site Service
- Abast: Maquinari
- ANS:
 - 24x7x365 (en funció del nivell de severitat)
 - Temps de resposta:
 - Nivell de severitat 1: resposta abans de 4 hores (24x7)
 - Nivell de severitat 2: resposta abans de 12 hores (24x7)
 - Nivell de severitat 3: resposta el dia següent laborable - 24 hores (dintre de l'horari laboral)
 - Nivell de severitat 4: resposta el dia següent laborable (dintre de l'horari laboral)

- Suport Tècnic Global:

- Via: Telèfon o Web
- Abast: Maquinari i Programari
- ANS:
 - 24x7x365 (en funció del nivell de severitat)
 - Temps de resposta:
 - Nivell de severitat 1: resposta en 30 minuts (24x7)
 - Nivell de severitat 2: resposta en 2 hores (24x7)
 - Nivell de severitat 3: resposta en 3 hores (dintre de l'horari laboral)
 - Nivell de severitat 4: resposta en 8 hores (dintre de l'horari laboral)

- Lliurament de peces de recanvi:

- Via: On Site Service
- Abast: Maquinari
- ANS:
 - 24x7x365 (en funció del nivell de severitat)
 - Temps de resposta:
 - Nivell de severitat 1: resposta abans de 4 hores (24x7)
 - Nivell de severitat 2: resposta abans de 12 hores (24x7)
 - Nivell de severitat 3: resposta el dia següent laborable (dintre de l'horari laboral)
 - Nivell de severitat 4: resposta el dia següent laborable (dintre de l'horari laboral)
- Instal·lació de peces:
 - Dell EMC instal·la les peces de recanvi com a part del suport a domicili. L'opció CRU (Customer Replace Unit) està disponible per a determinades tipus de peces.
 - Si Dell EMC realitza el servei, també s'encarregarà de la devolució de la peça substituïda. En cas de fer-ho el client, serà ell el responsable de la devolució de la peça substituïda al centre designat per Dell EMC

- Drets de noves versions de programari

- Dell EMC proporcionarà les noves versions de programari sense cap cost addicional, una vegada estiguin disponibles (General Availability)
- **Instal·lació de les noves versions de programari:**
 - Dell EMC serà responsable de la instal·lació de les noves versions de programari. L'usuari podrà instal·lar noves versions de programari que no estiguin classificades per Dell EMC com "Equipment Operating Environment Software"
- **Monitorització y reparació remotes:**
 - Abast: Determinats productes de Dell EMC (Ej. Unity, Data Domain, etc.) contacten de manera automàtica i independent amb el Centre de Suport de Dell EMC
 - Suport remot: Dell EMC accedirà remotament, si es considera necessari, per efectuar diagnòstics addicionals i proporcionar suport remot
 - ANS:
 - Una vegada Dell EMC es notifica del problema, s'apliquen el mateixos objectius de temps de resposta del apartat 1 (Suport Tècnic Global)
- **Accés a eines de suport online:**
 - Abast: El usuari registrats tenen accés 24x7x365 a les bases de dades de coneixement i d'auto-ajuda (via web) de Dell EMC en el seu Online Support Site

Descripció dels Nivells de Severitat

- **Severitat 1 - Crítica:** un problema greu que impedeix duu a terme funcions crítiques del negoci.
- **Severitat 2 - Alta:** es poden duu a terme les funcions del treball, però el rendiment d'aquestes funcions està degradat o és extremadament limitat.
- **Severitat 3 - Media:** el rendiment del treball no es veu pràcticament afectat.
- **Severitat 4 - Sol·licitud:** impacte mínim en el sistema; inclou sol·licituds de característiques i altres preguntes que no es consideren crítiques.

5. Maquinari informàtic utilitzat a FGC

Tot seguit es detallen els models i quantitats concretes de maquinari dels quals caldrà tenir el servei de manteniment. FGC es reserva el dret de modificar el contingut d'aquesta llista en qualsevol moment, tant per afegir equips com per treure'n en cas que es donin de baixa.

S/N / Service Tag	Marca	Model	#	Ubicació
CKM00172401378	Dell/EMC	UNITY 300 DPE 32 25X2.5 FLD INS 1x UNITY 300 2U DPE 25X2.5 DRIVE FLD RCK 1x UNITY 2X4 PORT 16GB FC IO UPG 1x UNITY SYSPACK 6X1.8TB 10K SAS 25X2.5 15x UNITY 1.8TB 10K SAS 25X2.5 DRIVE 3x UNITY 200GB FAST CACHE 25X2.5 DRIVE	1	Ribes de Freser
BRCCCD1909N00H	Dell	Brocade 6505	1	Sarrià
BRCCCD1909N00M	Dell	Brocade 6505	1	Sarrià
CKM00171601760	Dell/EMC	Unity 450F DPE S/N CKM00171601746 DAE S/N CF2CY190700146 1x UNITY 450F 2U DPE 25x2.5 DRIVE FLD RCK 1x UNITY 25 Drive DPE AF FLD Install Kit 19x UNITY AFA 3.2TB SSD 25x2.5 Drive 1x UNITY 4x10GBSFP ISCS/ETH Connection 1x UNITY 2x4 Ports 16GB FC IO Modules 10x UNITY AFA 3.2TB SSD 25x2.5 Drive Upgrade 4x UNITY AFA 3.2TB SSD 25x2.5 Drive Upgrade 3x UNITY AFA 3.2TB SSD 25x2.5 Drive Upgrade 1x UNITY 400F/450F Base Software=IC 1x UNITY 2x4 Ports 16GB FC IO Modules Upgrade	1	Sarrià
CKM00165103837	Dell/EMC	Unity 300 1x DPE CKM00165103829 21x SAS 12Gbps 1,650.9 GB 3x SAS Flash 2 12Gbps 183.4 GB	1	La Molina
CKM00175101201	Dell/EMC	Unity 450F 1x UNITY 450F 2U DPE 25x2.5 DRIVE FLD RCK 1x UNITY 25 Drive DPE AF FLD Install Kit 6x UNITY AFA 3.84TB SSD 25x2.5 Drive 1x UNITY 4x16GB SFP FC Connexion 5x UNITY AFA 3.84TB SSD 25x2.5 Drive Upgrade 1x UNITY 400F/450F Base Software=IC S/N CKM00175101212	1	Rubí