

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE UNA CABINA DE ALMACENAMIENTO NETAPP PARA EL CENTRE DE RECERCA EN AGRIGENÒMICA CSIC IRTA UAB UB CRAG (CENTRO DE EXCELENCIA SEVERO OCHOA 2020-2023) EN EL PARQUE CIENTÍFICO DE LA UAB EN BELLATERRA.

1.- OBJETO

El contrato, que en base a este pliego se realice, tendrá por objeto el servicio de mantenimiento anual de una cabina de almacenamiento Netapp del Centre de Recerca en Agrigenòmica CSIC IRTA UAB UB CRAG (Centro de excelencia Severo Ochoa 2020-2023) (en adelante CRAG).

2.- ÁMBITO Y NATURALEZA DEL SERVICIO

El CRAG dispone de varios equipos informáticos que, por su criticidad, requieren un servicio de mantenimiento de hardware que incluye la sustitución de las piezas defectuosas en caso de avería. Estos equipos son:

Storage:

- NetApp LSI E5400 series:

controladoras (SQ20501273, SQ20100558)
Enclosure PN L2-25369-20 (SV21005041)
52 x HD ST33000651SS 3TB

3.- PROCEDIMIENTOS

3.1. Metodología del servicio:

El servicio requerido ha de incluir el envío y sustitución de la pieza en fallo con un SLA de 8x5xNBD

El servicio debe incluir las siguientes coberturas:

- Help-Desk (asistencia telefónica, correo electrónico, videoconferencia)
- Envío de equipos de sustitución (asistencia técnica en las dependencias del cliente)
- Gestión de las reparaciones

3.2 Equipos de Trabajo:

Representantes del proveedor:

- Responsable del contrato: Responsable económico y responsable máximo del cumplimiento del contrato.
- Responsable técnico: Persona asignada para realizar las tareas de asistencia en la gestión de la incidencia en los equipos.

Representantes del CRAG:

- Responsable de IT: Interlocutor con el proveedor en todas las actuaciones.

3.3 Horarios y lugar de trabajo:

El servicio se prestará en las oficinas del CRAG si fuese necesaria la sustitución del equipo o de forma remota si no es necesaria la actuación presencial. Los días acordados por ambas partes, de lunes a viernes, las horas necesarias entre las ocho de la mañana y las cuatro de la tarde.

El CRAG proveerá al adjudicatario del puesto de trabajo necesario, conectividad a red interna y externa y de las credenciales necesarias para conectarse a los entornos de trabajo a los que deba tener acceso. Por su parte, el adjudicatario aportará los portátiles y demás material informático necesario para llevar a cabo el servicio.

4.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una vigencia de UN (1) año. Se prevé la posibilidad de prorrogar UN (1) año adicional quedando las características del contrato inalterables durante el período de duración de este.

El contrato, prórrogas incluidas, no podrá superar los DOS (2) años de vigencia.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en este apartado no será obligatoria para el contratista en los casos en que se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 de la LCSP por haberse demorado el CRAG en el abono del precio más de seis meses.