



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI ESPECIALITZAT D'EMMAGATZEMAMENT DE DISC DEL CPD DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA.

EXPEDIENT 2023/267

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte el manteniment durant l'any 2024 de dos maquinari especialitzats d'emmagatzemament de cabines de disc del centre de dades primari de l'àrea TIC de la Universitat de Barcelona.

Cal tenir en compte que l'equipament o alguns components objecte de la present licitació estaran fora de suport de fabricant en algun moment de l'any 2024 degut a la seva obsolescència tecnològica. Degut a això, un cop s'arribi a la data de finalització de suport de fabricant, cal que el licitador garanteixi un suport alternatiu per solucionar les incidències i les avaries de maquinari, contractant una altra modalitat de suport més bàsica al fabricant o assumint ell aquesta responsabilitat, com a mínim respecte a les avaries o fallides físiques de components.

També és important indicar que no es necessita que el contracte de suport tingui la mateixa durada per les dues cabines, ja que es preveu donar de baixa abans una de les dues.

En concret, els equipaments i la durada del suport demanat són:

- Una cabina de disc FC modular **Hitachi model VSPG200**, per la que es demana suport des del 1/1/2024 fins al 31/12/2024, per tant 12 mesos de contracte, i
- Una cabina de disc **NetApp model FAS2620**, per la per la que es demana suport des del 1/1/2024 fins al 31/5/2024, per tant 5 mesos de contracte.

El servei de manteniment demanat ha de comprendre tant el del propi aparell, com el de tots els seus components, el de les llicències per funcionalitats associades i els dels programaris i eines especialitzades necessàries per manegar-los i poder fer les corresponents configuracions.

Els dos equipaments objecte del manteniment es troben ubicats al CPD de la UB, ubicat al Recinte de la Maternitat – Pavelló Rosa, Travessera de les Corts, 131-159, 08028 Barcelona.



Nota1: és **REQUISIT IMPRESCINDIBLE** que els licitadors desglossin dins les seves ofertes els preus unitaris de cada un dels equips de la relació de l'annex 1 d'aquest Plec.

Nota 2: tota la documentació requerida per a les valoracions de les ofertes ha d'anar inclosa dins la proposta inicial. No es tindran en compte aportacions presentades amb posterioritat a l'obertura de pliques.

SEGONA. CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE SERVEI QUE ES DEMANA

- **Acords de suport tècnic:** L'empresa haurà de contractar directament el suport específic del fabricant de cada element del contracte fins a la data en que aquest finalitzi per obsolescència, tant a nivell del maquinari com el programari, i haurà d'acreditar-ho, per poder garantir que pot prestar amb garanties el contracte de manteniment.

Quan s'arribi a la data de finalització de suport de fabricant, cal que el licitador garanteixi un suport alternatiu per solucionar les incidències i les avaries de maquinari, contractant una altra modalitat de suport més bàsica al fabricant o assumint ell aquesta responsabilitat, com a mínim respecte a les avaries o fallides físiques de components.

Per cada equipament i component del mateix caldrà indicar el tipus de suport contractat durant el període demanat, detallant quines variacions de nivell de suport tindrà fins que finalitzi el contracte.

- **Maquinari i programari objecte del servei:** A l'annex 1 d'aquest Plec, es relacionen els detalls dels equipaments, descrivint els seus components i les llicències de programari associades. Tots els llicenciaments existents han d'estar inclosos a la proposta de l'adjudicatari.

- **Modalitat de servei:**

Dies de cobertura	Horari	Temps de resposta	Temps de resolució
Dilluns-Divendres	8-20 hores	4 hores	12 hores

- **Material i mà d'obra:** És responsabilitat de l'empresa adjudicatària aportar tots els recursos humans i materials necessaris per restaurar el correcte funcionament de l'equipament i programari objecte del contracte: mitjans tècnics, equips de diagnosi, peces de reposició, la mà d'obra, els transports, etc. Cal remarcar que, cas que no sigui possible reparar una peça, caldrà que aquesta sigui substituïda per una altra de prestacions i funcionalitats idèntiques o superiors fins que la reparació es pugui fer efectiva. Quan el suport sigui directe de fabricant, totes les peces seran noves i no reaprofitades.
- **Serveis:** En cas de qualsevol problema de funcionament que es pugui corregir amb una nova versió del software base dels equips objecte d'aquest contracte, el fabricant, de forma reactiva, haurà d'encarregar-se de realitzar l'actualització el més aviat possible depenent de l'impacte del problema. El manteniment també ha d'incloure, sota demanda de la UB, l'actualització del software base dels equips, com a mínim un cop a l'any. Serà responsabilitat de l'adjudicatari, i de forma prèvia a la instal·lació, la labor de valoració i assessoria del programari que es proposa instal·lar. Aquesta valoració haurà d'incloure:
 - Reports d'errors i problemes coneguts de la nova versió.
 - Requeriments hardware de la plataforma on es vol instal·lar.
 - Valoració de la idoneïtat d'implantar o no aquesta versió i/o possibles alternatives.
 - Pla de treball per realitzar la instal·lació consensuat amb la UB. Aquest pla preveurà les accions que caldrà realitzar per restaurar el software original en cas de mal funcionament del nou.

El fabricant també haurà de subministrar les actualitzacions periòdiques dels programaris d'administració del components, així com les millors recomanacions de la configuració dels dispositius per obtenir el màxim rendiment i seguretat. Per cadascun dels fabricants implicats, els tècnics de la UB disposaran d'accés directe al suport tècnic del fabricant, via telèfon, via correu electrònic, i via codi d'accés a les webs de suport, per obrir incidències d'avaries, escalar problemes de rendiment i seguretat, i fer consultes puntuals de millors configuracions dels components dels equipaments.

Tant les actualitzacions de software dels equipaments com les dels programaris per configurar-los o administrar-los podran efectuar-se en remot per part del fabricant o de l'adjudicatari, però sempre en una sessió de treball programada que es pugui seguir en directe per tècnics de la UB, per tal de que puguin comprovar l'impacte d'aquests canvis i si causen afectació en els serveis de l'àrea TIC. Si es considera necessari, les actuacions planificades es faran en horaris de baix impacte o poca càrrega d'usuaris, per exemple, de 6:00 a 8:00 o de 20:00 a 22:00.



- **Bossa d'hores:** La licitació inclou una bossa de 20 hores anuals de tècnic expert en el manegament del aparells objecte del contracte per executar tasques segons indicacions de la UB.
- **Cap de projecte:** L'empresa adjudicatària anomenarà un cap de projecte únic per tota la durada del contracte en condició de responsable del servei. Amb ell s'establiran els procediments per accedir a les instal·lacions de la UB, i serà el seu interlocutor i coordinador amb els diferents fabricants.

Serà responsabilitat d'aquest interlocutor entregar un informe mensual que inclogui la llista d'incidents oberts, les accions preses, i el seu estat de resolució, i un altre informe cada sis mesos amb les recomanacions de millora dels equipaments. La Universitat podrà demanar, a més a més, reunions presencials de seguiment en cas d'incidents crítics o dubtes en el contingut dels informes.

ANNEX1- Descripció detallada de l'equipament



Nom equip UB	Marca	Model	Número de sèrie	Components	Llicències i eines
HDS5	HITACHI	VSP G200	451542	2 controladores amb safata de 24 discs SFF 64GB cache 4 ports iSCSI 10Gbps fibra + 8 ports FC a 32Gbps 34 discs 1.8T SAS 10k 17 discs 3.8T SSD 44 discs 4T SAS 7.2k	VSP G200 - Foundation Package VSP G200 - SVOS VSP G200 - Hitachi Local Replication VSP G200 - Hitachi Data Mobility Hitachi Command Suite Performance Analytics
NAS07	NETAPP	FAS2620	211829000083 211829000084	2 controladores amb 4 port de 10Gb 4 discos SSD (3.8 Tb) 104 discos HDD (419 Tb) 1 Tb Flash lectura	Protocols:FC; FCoE; iSCSI; NFS; pNFS; CIFS/SMB Llicenciament Premium amb suite OnCommand: OnCommand UnifiedManager, OnCommand Performance Manager, OnCommand Workflow Automation