
Renovació del servei Complete Care del maquinari del HP a FGC

Plec de prescripcions tècniques particulars

Àrea de Tecnologies de Negoci
Tècnica i Sistemes de Negoci.
Març -2024

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

© 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/i 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/Cardenal Sentmenat, 4, 08017-Barcelona

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

INFORMACIÓ DE REGISTRE DEL DOCUMENT

CONTROL DE VERSIONS		
1.0	03/03/2024	Creació del document

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
A.FREIJO	A.FREIJO	

Àrea de Tecnologies de Negoci

Informàtica Corporativa, Organització i Sistemes

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Rubí, 12 de Març de 2024

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

1.	Introducció	5
2.	Objecte	5
3.	Descripció general	5
3.1	Context	5
3.2	Abast	5
4.	Equipament cobert.....	7
5.	Requeriments específics del contracte.....	8
6.	Calendari.	8

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disposa als Centres de Processament de Dades de Rubí i Sarrià de diversos sistemes per proporcionar servei informàtic a l'explotació Ferroviària, suportat sobre maquinari Hewlett Packard Enterprise (HPE): servidors, elements de connectivitat, unitats d'emmagatzemament, sistemes de còpies de seguretat etc.

2. Objecte

L'objecte del present document és indicar la necessitat de contractar la renovació del manteniment proactiu dels serveis de suport d'aquest equipament mitjançant la solució HPE Datacenter Care.

3. Descripció general

3.1 Context

La solució "HPE Complete Care" es presenta com una forma de suport dissenyada per empreses amb aplicacions crítiques, les quals no es poden permetre una aturada prolongada dels seus serveis degut a l'impacte directe al negoci. Els sistemes informàtics ubicats als centre de procés de dades d'explotació de FGC donen servei als centres de comandament, són sistemes crítics donat que estan estrictament lligats i formen part de la producció del negoci ferroviari.

3.2 Abast

L'abast de la solució ha d'incloure els següents punts:

A. Equip de suport personalitzat.

- Es disposarà un equip de suport capaç d'atendre els requeriments d'un entorn crític.
- Es disposarà un responsable tècnic assignat, amb l'objectiu garantir la qualitat dels serveis proveïts.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

- Es disposarà un especialista per cadascuna de les àrees tecnològiques de la proposta, coordinats pel responsable tècnic.
- L'equip estarà disponible per realitzar serveis proactius de dilluns a divendres excepte festius, durant les hores normals d'oficina. Si la situació ho necessités l'equip pot estar disponible en altres horaris.

B. Pla de suport personalitzat

- Es redactarà un document que servirà com a referència per a la gestió i seguiment del servei.
- Totes les tasques preventives els planificaran de forma consensuada amb FGC.
- El pla de suport serà revisat amb regularitat a les reunions de seguiment del servei.

C. Millora del tradicional suport reactiu

- Es disposarà d'atenció prioritària per a les incidències que FGC reporti com crítiques, sent ateses en menys de 30 minuts per un especialista.
- En cas de inoperativitat del servei a causa de un problema de maquinari HP, es donarà prioritat a la recuperació de la capacitat del client per poder continuar oferint el servei.
- En cas de succeir un problema de maquinari HPE el suport es realitzarà in situ; si es tracta d'una incidència software es donarà servei primordialment de forma remota.

D. Serveis de suport proactiu

- FGC pot disposar del equip d'assessorament tècnic de HPE per temes de disseny, canvis, planificació de millores o simplement resoldre qüestions relatives al servei.
- HPE disposarà 12 jornades/any en horari laboral d'especialista per assessorament.
- Les jornades d'assessorament també podran ser utilitzades per realitzar tasques de manteniment.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

- HPE distribuirà periòdicament noves versions de firmware per als servidors i emmagatzematge Nimble i StoreOnce.
- Les actualitzacions de firmware per els sistemes Nimble, poden estar dirigides a solucionar problemes potencials, afegir funcionalitats o millores de rendiment.
- Anualment HPE realitzarà una revisió de versions de firmware i actualitzacions de software, farà una proposta d'actualització consensuada amb FGC i actualitzarà els sistemes sense càrrec addicional.

E. Eines de suport remot

- Es disposarà accés a HPE Support Center,
- Es disposarà accés a HPE Insight Online, on tindrem visibilitat instantània i fiable de qualsevol alerta produïda a la infraestructura HPR, fàcil gestió d'actius, monitorització remota 24x7, obertura i seguiment automàtic de casos i possibilitat de descobriment de nou hardware de forma automàtica.

4. Equipament cobert

L'equipament cobert pel servei Datacenter Care, seran tots aquells equips HP que donen suport i són plataforma dels sistemes informàtics lligats a la explotació ferroviària.

A continuació es detalla la llista d'actius actualitzada amb data de Març de 2024:

Product Description	Serial Number
P2000 G3	2S6133B047
HPE FF 5700-32XGT-8XG-2QSFP+	CN81GN509Y
HPE FF 5700-32XGT-8XG-2QSFP+	CN81GN50B3
HPE FF 5700-32XGT-8XG-2QSFP+	CN89GN50B3
HPE FF 5700-32XGT-8XG-2QSFP+	CN89GN50D4
BL460c Gen9	CZ28090QMB
BL460c Gen9	CZ28090QMC
BL460c Gen9	CZ28090QMD
BL460c Gen9	CZ28090QMF
BL460c Gen9	CZ28090QMG

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

BL460c Gen9	CZ28090QMH
C7000 G3	CZ281102J5
C7000 G2	CZ30311SB3
C7000 G2	CZ31481XF9
HP 3PAR StoreServ 7200 2-N	CZ33518739
HP StorageWorks 8/8 SAN	CZC140SALR
HP StorageWorks 8/8 SAN	CZC140SAXN
BL460c Gen8	CZJ3320SFH
BL460c Gen8	CZJ3320SFJ
StoreOnce 3660	CZ22410813
StoreOnce 3660	CZ224107VB
Nimble HF40	5UM2260063
Nimble HF40	5UM226005X

5. Requeriments específics del contracte.

Permetre disposar d'un suport amb una ampla base de coneixements que pugui resoldre possibles situacions d'incidència en el menor temps possible, i disposar d'un servei que mantingui adequadament actualitzada la plataforma.

6. Calendari.

El contracte té una durada de 6 mesos i 3 anys amb possibilitat de prorrogar un anys més.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Renovació del servei Complete Care del maquinari HPE a FGC				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	12/03/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

AQUESTA PÀGINA ÉS INTENCIONADAMENT EN BLANC