Transports Metropolitans de Barcelona

Manteniment dels equips DELL-EMC VNX5600 en els CPDs de TMB per l'any 2023

Cabines d'emmagatzematge

Infraestructura de Sistemes

Solucions de Negoci

1 Contingut

1 Contingut 2
2 Antecedents 3
3 Objecte de la contractació 4
4 Serveis sol·licitats 5
4.1 Condicions generals 5
4.2 Equips DELL-EMC VNX5600 7
4.3 Durada 8

2 Antecedents

Transports Metropolitans de Barcelona, a partir d'ara TMB, disposa d'emmagatzematge centralitzat de les dades basat en una xarxa d'emmagatzematge (SAN) de tecnologia Fibre Channel i diferents cabines de discs, unes de les quals són les DELL-EMC VNX5600.

Tot aquest entorn dóna suport, entre d' altres, a processos crítics per al negoci de TMB, per la qual cosa es necessita d' un manteniment de màxim nivell per garantir la disponibilitat i rendiment global de l'entorn en tot moment.

3 Objecte de la contractació

L' objecte d' aquest document és establir les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment dels equips DELL-EMC VNX5600, unes caixes de discs que presten servei d' emmagatzematge de dades als Centre de Procés de Dades de TMB, per l'any 2023.

4 Serveis sol·licitats

4.1 Condicions generals

1. Servei in-situ de resolució d'incidències relatives al HW, SW, firmware o configuració, amb recanvi de peces sota els següents acords de nivell de servei:

   Servei d'atenció durant les 24h del dia, els 7 dies de la setmana (inclosos festius), amb un temps de resposta de 4h i restauració del servei en aquelles avaries amb afectació a servei de menys de 6h.

   A aquests efectes, es considera:

   - **Temps de resposta**: Temps des del moment en què es comunica l'avaria per part de TMB o dels sistemes de monitoratge automàtics fins que es persona un tècnic a les instal·lacions de TMB.

   - **Afectació a servei**: Aquella avaria que provoqui que no es pugui accedir a dades emmagatzemades o que hi degradi l' accés.

   S'exclouen dels temps de resposta i servei exigits aquells endarreriments pactats prèviament amb responsables de TMB i aquells deguts a fallides o bugs del producte pels que el fabricant no proporcioni cap solució i no hi hagi alternativa.

2. El servei inclou també la realització de les **actuacions preventives necessàries de substitució o actualització de peces HW o SW per evitar que es produeixi una incidència** amb afectació al servei.

3. El servei de manteniment ha de ser donat pel **fabricant o un partner del màxim nivell autoritzat a donar aquest servei en nom del fabricant**. En concret, en el cas de partners:

   - **Ha d' incloure en el preu qualsevol taxa**, contractació,.... necessàries per poder realitzar el manteniment en el seu nom i disposar del suport directe del fabricant, tant del HW com del SW associat.

   - **Ha de tenir accés i estar autoritzat** a obtenir les últimes versions de **firmware i microcodis** publicades pel fabricant

   - Els tècnics de manteniment han de **poder escalar incidències complexes directament al suport expert del fabricant** sense limitació de nombre d' incidències, horari,... i sense repercussió de costos addicionals.

4. La substitució de peces no ha de tenir **cap cost addicional** i ha d'incloure sempre recanvis originals amb part number del fabricant de l'equip.

5. L'adjudicatari **s'integrarà amb les eines d'avís preventiu** d'avaria dels equips que ofereixen els diferents fabricants.

6. Ha d'estar inclòs **un servei de bossa d'hores de 50 hores anuals** per a tasques in-situ de:

   - **Tasques de suport reactiu davant incidències SW** en les quals se sospiti de problemes relatius a l' equip, ja sigui per temes HW, firmware, drivers,... però no es pugui determinar un equip en concret. L' avís es farà d' un dia per l' altre.

   - **Serveis preventius i d' administració sobre els equips en manteniment, com upgrade de firmware, reconfiguració, verificació de funcionament o estat de salut**,... planificats amb almenys una setmana d' antelació. Com a mínim hi haurà **una revisió anual de l'estat general** de la instal·lació.

   S'haurà d'indicar els factors de correcció a aplicar en el consum d'hores de la borsa per a tasques fora de l'horari laboral (nocturnes o cap de setmana).

7. El contracte ha de reflectir un mecanisme per gestionar altes/baixes d'equips, tenint en compte que:

   - És possible la baixa d' algun equip abans de la data indicada de fi de manteniment. En aquest cas, s' avisarà almenys dos mesos d' antelació i només es facturarà fins al dia indicat d' acord amb els preus individualitzats indicats en l' oferta.

   - També es contempla l'alta d'equips que surtin de garantia durant la durada del contracte i/o canvis de condicions de manteniment. En aquest cas, es regularitzarà el preu de la facturació d' acord amb la revisió que es realitzi.

8. El contracte haurà de proporcionar un **responsable del servei de referència**, encarregat de:

   - Coordinar la **signatura de l'acta de coordinació d'activitats empresarials (CAE)** i tots els temes de prevenció de riscos laborals associats (PRL).

   - La presentació dels **informes de resolució d' avaries**, no més de 24 hores laborables després de la incidència.

   - Coordinar les altes/baixes del contracte de manteniment.

   - La **interlocució en la gestió de problemes en la resolució** d' una incidència.

   - La **presentació d' informes mensuals** amb les actuacions realitzades.

9. El proveïdor ha de contemplar l'existència de totes les **peces de recanvi** en magatzems situats a **menys de 2 hores de les instal·lacions de TMB** (és a dir, que des del moment que el tècnic demana una peça, fins que aquesta arriba a les instal·lacions de TMB, no poden passar més de dues hores).

4.2 Equips DELL-EMC VNX5600

Servei in-situ de resolució d'incidències relatives al HW, SW, firmware o configuració segons les condicions generals exposades en el punt **"4.1 Condicions generals".**

Els equips sobre els quals s'ha de realitzar el manteniment són:

- **DELL-EMC VNX5600** amb número de sèrie CKM00152402301.

4.3 Durada

El manteniment s'haurà de proporcionar durant **1 any** natural.

Nom i cognoms: Antonio Calamonte Paredes

Càrrec: Responsable Arquitectura de Sistemes

Signatura: