Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro Solución Archivado frío para Servicio StaaS EJIE en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Julio de 2025

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	04-07-25	Versión Inicial		Javier Cela

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Índice

1 Introducción 5
1.1 Perfil de la compañía 5
2 Antecedentes 7
3 Objeto del contrato 8
3.1 Servicios 8
4 Contenido 9
4.1 Sistema de gestión de datos de varios niveles y múltiples destinos 9
4.2 Infraestructura librería de cintas para albergar datos Backup 15
4.3 Etiquetado cintas LTO9 Ultrium 16
4.4 Requisitos y Servicios 17
4.5 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE 19

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Osakidetza
Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Antecedentes

La información no estructurada presenta un ritmo de crecimiento prácticamente exponencial, los costes asociados a la gestión y almacenamiento de esta por lo tanto lo hacen de igual forma. Es en ese contexto donde se identifican grandes volúmenes de información cuyos requisitos de performance presentan valores muy inferiores respecto a los demás volúmenes a almacenar. Para este tipo de información, debido a su naturaleza, sus características principales son que no precisan de tiempos de respuesta de milisegundos y su volumen es de una magnitud de varios terabytes, dichas necesidades son cubiertas por infraestructuras que proporcionan almacenamiento frio.

El **almacenamiento frío** hace referencia a datos que no se usan frecuentemente, pero que deben conservarse a largo plazo por razones legales, históricas, o de backup. Estos datos pueden almacenarse en medios de bajo costo y alta capacidad lo que genera grandes ahorros de costes. Por ejemplo, datos de tipo RAW para cumplir requerimientos compliance, datos de expedientes médicos que deben almacenarse por ley, archivos multimedia de larga retención como fotografías y videos históricos que no son consultados a diario o backups. Por ello se desea construir un nuevo servicio dentro de la cartera de servicios de Almacenamiento as a Service de Batera (StaaS de Batera).

EJIE contrata, en el marco de la convergencia, todos los suministros y servicios de instalación, soporte y mantenimiento necesario para integrar una infraestructura de almacenamiento frio para construir un nuevo servicio de almacenamiento dentro del catálogo actual de Storage as a Service (StaaS) dentro de Batera con el objetivo de reducir los costes.

3 Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es el suministro de la infraestructura frio para Batera así como los servicios profesionales para la integración de las infraestructuras existentes.

Dentro de este objeto se enmarcan los siguientes dos entornos:

- Sistema de gestión almacenamiento de datos no estructurados de varios niveles con múltiples sistemas origen (sistemas NAS, S3, como Windows Filer...) y múltiples sistemas de destino (por ejemplo, NAS, nube/objeto, cinta), independientemente del proveedor.
- Infraestructura librería de cintas para salvaguardar datos de Backup de larga retención.

Las ofertas de las empresas licitadoras deberán incluir todo el hardware, software y licencias necesarias para dar respuesta a los requerimientos del presente pliego.

3.1 Servicios

Se deberán incluir todos los servicios necesarios para la ejecución del presente pliego, tal y como se detalla en el apartado “Servicios solicitados 4.4.2”.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Osakidetza
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

4 Contenido

Se solicita la presentación de una oferta en respuesta a este pliego para la adquisición de los productos y servicios que se detallan a continuación.

4.1 Sistema de gestión de datos de varios niveles y múltiples destinos

Se requiere un sistema de gestión de datos, esto es, una solución de archivo y HSM de varios niveles que admita múltiples sistemas de origen (sistemas NAS, S3, como Windows Filer...) y múltiples sistemas de destino (por ejemplo, NAS, nube/objeto, cinta), independientemente del proveedor.

Concretamente deberá contar con las siguientes funcionalidades descritas en detalle más adelante:

- Archivado Fichero
- Archivado Objeto
- Replicación

Dicho sistema deberá ser **desplegado en dos sites**: en el site principal y secundario y deberá estar licenciados para un volumen de:

- **Al menos 1.000 TB** para la funcionalidad **Archivado Fichero**.
- **Al menos 4.000 TB** para la funcionalidad **Archivado Objeto**.
- **Al menos 4.000 TB** para la funcionalidad **Replicación**.

4.1.1 Descripción funcionalidad general sistema gestión de datos

La solución propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- La solución deberá ser rápida de instalar, configurar e implementar y de gestión intuitiva.
- El producto proporcionará soporte integrado para todas las tecnologías de almacenamiento (disco, cinta, óptica, objeto/nube) y los sistemas de almacenamiento asociados (por ejemplo, NAS, objeto/nube, cinta). No se requerirán productos de conectividad de almacenamiento adicionales.
- La solución implementará una arquitectura de tres niveles que consta de un nivel de rendimiento (almacenamiento primario) y un nivel de capacidad y archivo (almacenamiento secundario).
- Permita acceder a los datos externalizados/archivados de forma transparente a través del sistema de almacenamiento primario mediante referencias (enlaces). Se admiten los métodos "stubbing", "enlaces simbólicos" o "enlaces web". El método seleccionado deberá de ser configurable. También deberá permitir acceder a los datos archivados a través de un navegador basado en la web.
- Funciones como WORM, gestión de retención, comprobación de autenticación, etc. Estarán disponibles para el archivado, sin coste adicional.

- El producto admitirá directivas independientes para la organización en niveles en el nivel de capacidad y el archivado en el nivel de archivo.
- El software admitirá el archivado definido por el usuario a través de una extensión de shell del Explorador de Windows.
- Para garantizar la independencia del proveedor, se utilizarán formatos estandarizados para el almacenamiento secundario.
- Se admite el llamado método de "paso a través" para evitar que los datos no deseados se restauren en la memoria primaria. En el caso del acceso de lectura, los datos se entregarán directamente a la aplicación que realiza la llamada sin tener que volver a guardarlos.
- Las operaciones del sistema de archivos, como "Cambiar nombre" o "Mover", deberán dar como resultado que los datos se restauren en el almacenamiento principal.
- La solución proporcionará funcionalidades de migración para la sustitución de sistemas de almacenamiento. Gracias al funcionamiento en segundo plano, esta función garantizará que no haya tiempos de inactividad o que sean muy cortos. Además, no se requerirán ajustes ni cambios en las aplicaciones para la migración.
- El producto deberá ser capaz de escalar fácilmente con servidores adicionales y proporcionar una administración centralizada.
- La seguridad contra fallos será proporcionada por un servidor de acceso secundario para garantizar el acceso a los datos externalizados/archivados en todo momento.

4.1.2 Descripción funcionalidad Archivado Fichero

La solución de software deberá estar diseñada para utilizar el almacenamiento primario (nivel de rendimiento) de forma más eficaz y reducir los requisitos de capacidad. Deberá ser capaz de mover los datos inactivos o los datos que se vayan a archivar desde un almacenamiento primario al almacenamiento secundario más rentable (nivel de capacidad, nivel de archivo) o se archiven sin perder el acceso directo a los datos.

Con menos datos en el almacenamiento principal, las aplicaciones pueden ejecutarse de manera más eficiente y las operaciones de copia de seguridad y recuperación se pueden completar más rápido. En este escenario, el software no solo deberá reducir los costos de adquisición de nuevo hardware de almacenamiento, sino que también optimizará el proceso de copia de seguridad. No siendo necesario volver a almacenar los datos archivados porque se deberán de almacenar de forma redundante en el almacenamiento secundario configurado en el nivel de capacidad y/o archivo. Esto reduce tanto la capacidad de almacenamiento como el tiempo de copia de seguridad.

El software cumplirá con los requisitos de archivo y cumplimiento. Además, la solución reducirá el riesgo empresarial (por ejemplo, de ciberataques) al proporcionar un repositorio de almacenamiento (nivel de archivo) en el que la información almacenada no se puede modificar ni eliminar hasta que haya expirado el período de retención de cumplimiento. En una arquitectura de almacenamiento por niveles, tal y como debe soportar la solución, todo el sistema puede consistir en una combinación de diferentes tecnologías de almacenamiento para aprovechar las ventajas específicas de cada tecnología.

El enfoque de almacenamiento por niveles de la solución de software debe proporcionar los siguientes beneficios y ventajas, sin excepción:

- Movimiento de datos del almacenamiento primario a un almacenamiento secundario menos costoso (nivel de capacidad y nivel de archivo).
- Proporcionará disponibilidad continua de los datos activos a través del almacenamiento principal en el nivel de rendimiento.
- Reducción del esfuerzo de gestión debido a un mayor nivel de automatización ("gestión basada en políticas").
- Garantizará el funcionamiento continuo de las aplicaciones a través de la virtualización de archivos, que se logra mediante la externalización transparente de los datos.
- Ahorro de costes gracias a la reducción del volumen de copias de seguridad.
- Garantizar el cumplimiento ("Archivado conforme") respaldado por el nivel de archivo.
- No haya dependencia de un proveedor debido a la libre elección del hardware de almacenamiento.
- Funcionamiento ininterrumpido al reemplazar sistemas de almacenamiento a través de la migración en segundo plano.
- Ahorro de costes, ya que no se requiere software adicional para integrar, por ejemplo, sistemas de objetos/nube y cintas.

La solución de software implementará una arquitectura de almacenamiento por niveles mediante la migración automática de datos al nivel de almacenamiento adecuado en función de su estado.

El concepto de almacenamiento escalonado deberá admitir diferentes tecnologías según sus fortalezas.

La solución debe tener la capacidad de almacenamiento de objetos y capacidad de replicar y migrar entre sistemas de archivos tradicionales y almacenamiento basado en objetos, como S3(Amazon Simple Storage Service) en la nube o en instalaciones locales:

4.1.3 Descripción funcionalidad Archivado S3

Permitirá archivar grandes volúmenes de datos directamente en cintas (como LTO) utilizando la interfaz estándar **S3** (Amazon Simple Storage Service) o dicho de otra forma: actuará como un **puente entre el almacenamiento moderno basado en objetos (como Amazon S3, Scality…)** y **medios de almacenamiento de bajo coste y alta durabilidad**, como las **cintas LTO**, **almacenamiento óptico** o incluso **la nube**.

Su objetivo principal será **archivar grandes volúmenes de datos a largo plazo**, de forma **segura, económica y escalable**.

Características principales que deberá cumplir:

- **Almacenamiento en cinta mediante S3**: Recibe datos a través de la interfaz S3 y los escribe directamente en cintas, lo que permite una solución de almacenamiento de bajo costo, segura y escalable
- **Acceso directo a la cinta**: Los datos se escriben o leen directamente en la cinta (no se requiere almacenamiento temporal en el disco duro ni formateo)
- **Compatibilidad estándar con S3:** No se requieren comandos de Glacier

- **Alta escalabilidad y rendimiento**: Pueda manejar cientos de petabytes y billones de archivos, con tasas de transferencia superiores a 1 PB por día. Rendimiento de +100 GB/s, +50 mil millones de objetos/cubo, +10.000 cubos. Soportará **escritura/lectura paralela** casi ilimitada.
- **Protección de datos**: Utilizará técnicas como *erasure coding* y almacenamiento redundante para asegurar la integridad de los datos incluso si falla un medio.
- **Independencia del hardware**: Compatible con múltiples tecnologías de almacenamiento masivo (nube, cinta, óptico), lo que permite flexibilidad y expansión futura.
- **Disponibilidad altamente escalable**: Escalabilidad mediante la adición de nodos de base de datos e interfaz (redundantes), así como unidades de cinta y librerías de cintas.
- **Combinación lógica de hasta 4 cintas:** Para la codificación de duplicación y borrado
- **API de administración RESTful:** Ofrecer funciones completas para funciones administrativas
- **Compatibilidad con medios mixtos:** Soportar diferentes formatos de cinta (LTO, IBM 3295) y generaciones en la misma instalación
- **Geo-distribución:** Redundancia distribuida geográficamente teniendo en cuenta las latencias de WAN
- Soportará **almacenamiento WORM** (Write Once, Read Many), lo que impide la modificación de datos una vez escritos.
- Ayuda a cumplir con normativas como GDPR, HIPAA, o SOX.
- **Backup y replicación de datos en la nube** hacia cintas.
- **Archivado a largo plazo** con protección contra modificaciones (WORM).
- **Aliviar almacenamiento primario** mediante *tiering* de datos inactivos a cintas.

4.1.4 Descripción funcionalidad replicación y migración

Capacidad de replicación y migración de datos entre sistemas de archivado tradicionales y almacenamiento basado en objetos, como S3 en la nube o en instalaciones locales, con dos funciones principales:

2a. File-to-Object Replication

- Migrar datos desde sistemas de archivos tradicionales (como NAS, CIFS, NFS) hacia almacenamiento en la nube u on-premise compatible con S3.
- Usar la ruta del archivo como clave del objeto, lo que mantiene la estructura de carpetas original visible en navegadores S3.

2b. S3-to-S3 Object Replication

- Replica objetos entre diferentes sistemas S3.

- Conserva los metadatos y puede replicar entre buckets en el mismo sistema o en ubicaciones físicas distintas.

La solución ofrecerá una capa adicional de protección:

- **Contra errores humanos, ransomware o fallos tecnológicos.**
- **Replicación cruzada** entre diferentes tecnologías o ubicaciones.
- **Cumplimiento normativo** mediante registros detallados de cada proceso de replicación.

La solución podrá replicar datos desde la nube hacia **cintas LTO**, creando una solución de archivado y respaldo completa.

Características destacables:

- **Replicación continua y copia de seguridad de objetos de S3 a S3:** Replicación y copia de seguridad de objetos S3, incluida la notificación de bucket
- **Replicación de archivos a S3:** Migración de datos basados en archivos desde cualquier sistema de archivos a cualquier sistema de almacenamiento con interfaz S3
- **Escaneo:** 10.000 objetos/seg por trabajo
- **Paralelismo:** Trabajos de replicación ejecutándose en paralelo. Mas de 32.
- **Escalabilidad:** Escalado del rendimiento de la replicación mediante la adición de nodos de movimiento de datos.
- **Base de datos integrada:** Sincronización admitida por la base de datos.
- **Logging exhaustivo**. Cada proceso de replicación se **registrará detalladamente** en un protocolo para fines de auditoría y cumplimiento**.**
- **Interfaz de línea de comandos (CLI):** CLI para la integración en scripts y trabajos por lotes.
- **API de administración RESTful:** Ofrecerá funciones completas para funciones administrativas
- **Integración optimizada:** Interoperabilidad perfecta con destino S3 para la replicación/migración a cinta
- **Independencia de proveedor: El software no estará** ligado a ningún proveedor de nube específico. Deberá ser posible replicar entre **cualquier sistema S3-compatible**.
- **Preservación de estructura y metadatos:** Mantendrá la estructura de carpetas como claves de objetos, lo que facilita la navegación en interfaces S3. También conservará metadatos importantes.
- **Control total y transparencia: base de datos interna** para evitar duplicados y controlar el estado de cada archivo replicado con el objetivo de permitir auditorías y cumplimiento normativas europeas.

4.1.5 Características de Licenciamiento

La solución tendrá un modelo de licenciamiento y soporte como se detalla a continuación:

Modelo de licencia

La solución se licenciará como licencia perpetua, es decir, el derecho a utilizar la funcionalidad licenciada no está limitado en el tiempo.

El soporte y mantenimiento de la parte software será de 5 años para la solución e incluirá consultoría, solución de problemas y entrega de Service Packs, actualizaciones y mejoras. Las actualizaciones deberán incluir mejoras en las funciones.

4.1.6 Alcance de suministros del sistema de gestión de datos

El conjunto de suministros identificados como necesarios para disponer de un nuevo sistema de gestión de datos de varios niveles y múltiples destinos son los siguientes:

Por cada uno de los dos CPDs:

- **1 librería de cintas** con mantenimiento a 7 años, con las siguientes características:
  - 3 drives LTO9 ampliables hasta al menos 8 drives en la configuración ofertada.
  - Particionable físicamente en varias librerías lógicas, de forma que diferentes sistemas de gestión de datos puedan compartir la misma librería, con dedicación exclusiva de recursos (se comparte la librería, pero no sus recursos; drives y slots se asignan estáticamente a cada uno de los diferentes sistemas).
  - Deberán de poder configurarse al menos 3 librerías lógicas, compuesta cada una de ellas por, al menos 1 dispositivo (drive) LTO9 y al menos 50 slots o cartuchos de cinta.
  - El número de módulos necesarios para poder albergar al menos 240 cintas LTO9 ampliable hasta al menos las 560 cintas con modulos adicionales.
  - Dichas librerías deberán ser compatibles con la solución software propuesta.
- **Al menos 5 servidores físicos,** necesarios para desplegar la solución software descrita en "4.1 Sistema de gestión de datos de varios niveles y múltiples destinos" para acceso requerido a los drives LTO9 **con mantenimiento a 7 años.**
- Licenciamiento y mantenimiento **software para 5 años**.
  - Archivado de ficheros: licenciado y mantenimiento para un volumen de 1,000 TB.
  - Archivado S3: licenciado y mantenimiento para un volumen de 4,000 TB.
  - Replicación y migración: licenciado y mantenimiento para un volumen de 4,000 TB.
- **240 cintas LTO9** 18 TB RAW, 300 MB/s etiquetadas.

4.2 Infraestructura librería de cintas para albergar datos Backup

Dado los grandes volúmenes de información de Backup que se requieren salvaguardar en Batera y las características de retención de estos se precisa disponer de librerías de cinta dedicadas a este servicio de Backup as a Service (BaaS) con el objetivo de reducir costes manteniendo los requisitos de seguridad y de continuidad de negocio.

En esta nueva infraestructura se albergarán los datos provenientes del servicio BaaS que requieran retenciones superiores a un año.

A diferencia del servicio expuesto en "4.1 Sistema de gestión de datos de varios niveles y múltiples destinos", la infraestructura se desplegará **en un único site de Batera**, esto es, en EJIE.

4.2.1 Alcance de suministros Infraestructura librería de cintas

El conjunto de suministros identificados como necesarios para disponer de una infraestructura de librería de cintas son los siguientes:

- **1 librería de cinta** con mantenimiento a 7 en modalidad 24x7 con las siguientes características:
  - 4 drives **LTO9 Ultrium** ampliables hasta al menos 8 drives.
  - Particionable físicamente en varias librerías lógicas, de forma que diferentes aplicativos de backup puedan compartir la misma librería, con dedicación exclusiva de recursos (se comparte la librería pero no sus recursos; drives y slots se asignan estáticamente a cada uno de los entornos de backup).
  - Deberán de poder configurarse al menos 4 librerías lógicas, compuesta cada una de ellas por, al menos 1 dispositivo (drive) LTO9 y al menos 50 slots o cartuchos de cinta.
  - El número de módulos necesarios para poder albergar al menos **280** las cintas **LTO9 Ultrium** ampliable hasta al menos las 560 cintas con módulos adicionales.
  - Dicha librería deberá ser compatible con la solución de Backup Commvault Cloud en su versión 11.36 y superior, según la matriz de compatibilidad "Tape Storage Matrix" del fabricante Commvault.
- **3 servidores físicos** con mantenimiento a 7 años para acceso a la librería de cintas ofertada en la solución, y con las siguientes características:
  - 4 CPU cores
  - 32 GB RAM
  - 400 GB disco usable para sistema operativo
  - 1 TB disco local de +400 IOPS con patrón random.
- **800 cintas LTO9 Ultrium** 18 TB RAW, 300 MB/s etiquetadas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Osakidetza
Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco

4.3 Etiquetado cintas LTO9 Ultrium

Tal y como se ha indicado en los apartados “4.1.6 Alcance de suministros del sistema de gestión de datos” y “4.2.1 Alcance de suministros Infraestructura librería de cintas” las cintas LTO9 Ultrium deberán encontrarse etiquetadas según la nomenclatura establecida por parte de EJIE.

Del total de cintas solicitadas (1280 cintas), se deberán entregar etiquetadas la totalidad a medida que se soliciten en hasta 4 lotes de emisión de cintas. Cada lote puede contener diferentes secuencias de etiquetas.

Las etiquetas asociadas al primer lote (300 cintas) a entregar son las que aparecen en la tabla a continuación:

ETIQUETAS PRIMERA EMISION AÑO 2025

Servicio		Número Cintas	Tramo	CPD EJIE	CPD RESPALDO
Backup	40 VM	40 + 40	Desde	AY0001L9	BY0001L9
			Hasta	AY0040L9	BY0040L9
	40 AGENTE	40 + 40	Desde	AX0001L9	BX0001L9
			Hasta	AX0040L9	BX0040L9
	20 PYV	20 + 20	Desde	AZ0001L9	BZ0001L9
			Hasta	AZ0020L9	BZ0020L9
Archivado Frío	Sw	50 + 50	Desde	AA0001L9	BA0001L9
			Hasta	AA0050L9	BA0050L9

4.4 Requisitos y Servicios

4.4.1 Requisitos técnicos y funcionales

Todas las funcionalidades expuestas como licenciadas en la oferta, incluyendo toda la infraestructura HW y SW necesaria, deberán estar incluidas en el coste presupuestado de la solución, no suponiendo su utilización ningún coste adicional. Cuando el licitador proponga la utilización de HW, deberá proporcionar todos los elementos para la correcta instalación del equipamiento en el CPD de EJIE (guías, cables y resto de pequeño material) sin coste adicional.

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo con el alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

Tanto los requisitos los suministros indicados como los servicios solicitados en el punto 4.4.2 **son de obligado cumplimiento por parte del licitador**.

4.4.2 Servicios solicitados

Los servicios solicitados en el presente pliego se dividen en las siguientes áreas: servicios profesionales, migración, consultoría y formación. Dichos servicios deberán llevarse a cabo por parte del fabricante de la solución.

4.4.2.1 Servicios Profesionales

Se requieren los siguientes servicios de la solución para llevar a cabo las tareas de integración de los equipos indicados en el punto anterior:

4.4.2.1.1 Plan de proyecto y equipo de trabajo

La complejidad del proyecto requiere una coordinación de nivel multidisciplinar entre todos los equipos involucrados en el proyecto.

Al inicio de la ejecución de los servicios, y como fase 0, se deberá presentar una planificación en el tiempo de cada línea de trabajo, hitos y productos resultante.

El licitador deberá presentar la propuesta del equipo y los recursos que pondrá a disposición durante cada fase. Se incluirá el detalle del equipo de trabajo destinado a garantizar el cumplimiento y ejecución de dichos planes.

Presentará documento con los procedimientos a seguir para el control del proyecto, con objeto de detectar posibles desviaciones y tomar las acciones correctivas correspondientes.

Se podrá plantear la participación directa de fabricante para garantizar una cobertura técnica óptima durante la implantación de la solución.

4.4.2.1.2 Instalación inicial y puesta en marcha del nuevo equipamiento.

Se realizarán las instalaciones de los equipos en las ubicaciones asignadas según las necesidades del proyecto y directrices de EJIE. Salvo en algunas excepciones será responsabilidad del proveedor instalar todos los elementos solicitados en los apartados de suministros para proporcionar el servicio.

4.4.2.1.3 Soporte experto

El consultor debe trabajar en equipo con el personal involucrado en el proyecto ya sea de EJIE como de otros fabricantes o Partners que estén involucrados en el proyecto. Dichos de servicios podrán ser realizados en remoto o desde las dependencias del adjudicatario.

4.4.2.1.4 Documentación del proyecto

Realización de las actas de reuniones y todos los entregables.

Se requerirá la presentación de todos los entregables de forma presencial ante el foro designado por EJIE, los entregables requeridos son:

- Plan de proyecto
- Diseño de bajo nivel
- Layout detallado

4.4.2.1.5 Mantenimiento y soporte

- Se deberán ofertar los servicios de Mantenimiento y Soporte indicados en el punto “4.5

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE”.

4.4.2.1.6 Monitorización

Se deberá integrar en las herramientas de monitorización existentes en EJIE el conjunto de todos los elementos hardware y software incluidos en la presente oferta a través de SNMP y/o otros estándares de monitorización y así como los propios del fabricante si los hubiera.

4.4.2.2 Transferencia de conocimiento

En lo referente a la formación se deberá incluir los siguientes dos aspectos:

- Tres días de traspaso de conocimiento de la solución al personal que compone equipo de soporte almacenamiento identificado por EJIE de cara a tener el grado autonomía suficiente para llevar a cabo la explotación de la solución a partir de la arquitectura implantada.

4.5 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

4.5.1 Alcance

La parte **software deberá incluir garantía de 5 años** mientras que **las librerías y servidores deberán incluir la garantía de 7 años.**

Para los servidores suministrados y software durante el periodo del contrato las condiciones tienen que ser las que se detallan a continuación:

- Cobertura: 24 horas x 365 días a nivel de stocks, hardware y software.
- Soporte Remoto: la solución deberá estar monitorizada 24x7 por el fabricante. Para ello, deberá de implementar mecanismos de "llamada a casa", que permitan al fabricante actuar de forma inmediata ante errores o fallos en la infraestructura de almacenamiento.
- Asistencia telefónica y web
- Tiempo de respuesta: 4 horas.
- Tiempo máximo de resolución: 24 horas.
- Acceso a las versiones actualizadas del producto y parches o revisiones de corrección de errores o mejoras.
- Acceso a la documentación on-line.
- Acceso a la base de datos de conocimiento.

Los sistemas deberán contar con un sistema de monitorización continua para detección preventiva de problemas y prevención de fallos.

Se requiere que todos los elementos hardware que se oferten no se encuentren incluidos en procesos de discontinuidad, descatalogación o fin de vida del fabricante a la fecha de adjudicación del contrato.

En caso de labores de mantenimiento preventivo, las subidas de niveles de firmware y otras actividades programadas se realizarán fuera horas durante los fines de semana.

Para las librerías del site principal soporte en modalidad 24x7 durante el periodo del contrato las condiciones tienen que ser las que se detallan a continuación:

Respuesta telefónica

Respuesta remota 24x7: el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos, esto es:

- Devolución de llamada en 15 minutos para incidencias de severidad 1, y en 1 hora para las de severidad 2 y 3.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Osakidetza
Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco

- Donde se encuentre disponible, se brinda acceso telefónico directo a especialistas de producto sin necesidad de devolución de llamada (todos los niveles de gravedad).

Soporte hardware in situ

Respuesta local 24x7; el servicio se encuentra disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluidos festivos, esto es:

- Respuesta local en 4 horas para hardware cubierto

Para las librerías del site secundario soporte en modalidad 13x5 durante el periodo del contrato las condiciones tienen que ser las que se detallan a continuación:

Respuesta telefónica

La respuesta remota se encuentra disponible durante 9 horas al día, entre las 8:30 y las 17:30, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos.

- Devolución de llamada en 2 horas a cargo de un especialista de producto.

Cobertura local al siguiente día laborable

Presencia local el siguiente día laborable, durante el horario laboral estándar, entre 8:30 y 17:30, hora local, de lunes a viernes, excluidos festivos.

- Respuesta local al siguiente día laborable para el hardware cubierto.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Osakidetza
Eusko Jaurlaritza Gobierno Vasco