PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS DEL DATA CENTER DE ZIUR FUNDAZIOA (EXPTE. ZIUR2022033)

1. ANTECEDENTES

Actualmente la sede de ZIUR Fundazioa dispone, en su CPD, del siguiente equipamiento de sistemas:

- Licencias Software de Backup Veeam
- Licencias Software de Virtualización VmWare
- Cabina Secundaria Celvin QR1006
- Cabina Principal Fujitsu Eternux
- 2 Servidores Fujitsu RX2540 M4
- UPS Riello, Modelo: 1u MST 20 A0

Este equipamiento forma parte de la infraestructura del Centro de datos de la Fundación y se usa para alojar los diferentes aplicativos y soluciones software que, desde la Fundación se usan para implementar el portfolio de servicios que se ofrece, desde ZIUR, a las empresas industriales gipuzkoanas.

Físicamente, se dispone del equipamiento detallado anteriormente, que se adquirió en Agosto del 2019 y, transcurridos 3 años, es necesario ahora renovar el mantenimiento de todos los elementos, para asegurar la continuidad del servicio.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer las condiciones que regirán el contrato de renovación del mantenimiento de la infraestructura de sistemas del data center de ZIUR Fundazioa.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL CONTRATO

Es necesario renovar el mantenimiento del siguiente equipamiento:

- Licencias Software de Backup Veeam
- Licencias Software de Virtualización VmWare
- Cabina Secundaria Celvin QR1006
- Cabina Principal Fujitsu Eternux
- 2 Servidores Fujitsu RX2540 M4

- UPS Riello, Modelo: 1u MST 20 A0

En lo que respecta al servicio de mantenimiento integral, como complemento al ofrecido por el propio fabricante, tendrá una duración de 3 años con un servicio de atención de 8x5xNBD y un tiempo de respuesta máximo, comprendido entre 1 y 24 horas, desde la comunicación de cualquier incidencia respecto de los productos suministrados, en función de la severidad de la incidencia.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Ziur Fundazioa los teléfonos, direcciones de correo electrónico, aplicación de gestión de incidencias o los medios necesarios para cubrir dicho servicio.

El servicio de asistencia deberá garantizar unos tiempos de respuesta adecuados en el caso de necesitar intervenciones in-situ de los técnicos, estableciéndose los siguientes límites:

- Notificación a ZIUR de nuevas versiones y parches de seguridad anunciados y recomendados por el fabricante, para la posterior planificación, por las dos partes, de la actualización de nuevas versiones del software incluido en la licitación, así como la aplicación de parches de seguridad correspondientes.
- Poner a disposición de ZIUR Fundazioa un procedimiento de notificación e incidencias, que contemple la vía telefónica y la vía correo electrónico.
- Incluye la asistencia *on-site* por parte de técnico especialista para atender la incidencia (incluso sustitución de equipos) según cobertura y SLA especificados.
- Horario de disponibilidad 8x5xNBD para todas las severidades.

Tiempo máximo de respuesta:

- Severidad 1 <= 1 Hora
- Severidad 2 <= 4 Horas
- Severidad 3 <= 16 Horas
- Severidad 4 <= 24 Horas

Definiciones de Severidad

- Severidad 1- Incidencia grave, implicando caída del servicio – El producto está en peligro de caída o ha cesado.
- Severidad 2 – Incidencia de gravedad Media o Moderada, implicando servicio en Riesgo – La incidencia produce problemas operacionales de forma inminente.
- Severidad 3 – Incidencia Baja, implicando bajo rendimiento – La incidencia no produce ningún tipo de problema a los usuarios en el ámbito operacional.
- Severidad 4- Incidencia tipo Consulta - Consultas relativas a configuraciones o resolución de incidencias no críticas.

Se considera que entran dentro del mantenimiento los cambios de configuración que sean necesarios realizar en los equipos para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a actualizar el software del fabricante, dentro del precio que se oferte en la licitación, de forma que se garantice que los equipos estén permanentemente actualizados y se garantice su perfecto funcionamiento.

3.1. Ubicación de los equipos informáticos

Los equipos a los que se ciñe este contrato están ubicados en el Data Center de ZIUR Fundazioa.

Donostia-San Sebastián, a 7 de septiembre de 2022.

DIRECTOR GENERAL DE ZIUR FUNDAZIOA

72724351F KOLDOBIKA PECIÑA (R: G75203067)
Digitalki sinatuta norengandik: 72724351F KOLDOBIKA PECIÑA (R: G75203067)
Data: 2022.09.07 16:38:46 +02'00'

Koldo Peciña Txintxurreta