



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2022/CO_NSER/0033

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS INSTALACIONES DEL
CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ**

Udal Administrazioaren Saila
Informazioaren Teknologia
Departamento
de Administración Municipal
Tecnologías de la Información

Ustiapen Zerbitzua
Servicio de Explotación

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua Fecha y Hora	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/6



7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU



ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. RELACIÓN DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO	4
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO REQUERIDOS	4
4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO	4
4.2. MANTENIMIENTO PREDICTIVO	5
4.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	5
4.4. SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA ON-SITE Y TELEFÓNICA	6
4.5. CONDICIONES GENERALES	6

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua Fecha y Hora	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/6



7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU



1. Introducción

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone de dos Centros de Procesos de Datos (CPD principal y secundario) que albergan todo el equipamiento informático y de telecomunicaciones de los sistemas de información municipales para los entornos de Producción, Desarrollo y Backup.

Debido a la criticidad de los servicios implementados allí y a su funcionamiento de 24h por día y 365 días al año, estos centros deben estar dotados de unas instalaciones específicas para los sistemas eléctrico y de climatización con monitorización remota que garanticen un correcto y continuo funcionamiento del equipamiento informático y de telecomunicaciones del CPD.

Próximo a finalizar el contrato actual de mantenimiento y soporte de las instalaciones del CPD principal se hace necesaria su renovación.

La empresa SCHNEIDER ELECTRIC IT Spain S.L. aporta certificado de exclusividad de ser, como fabricante, la única empresa que dispone de los materiales de repuesto originales y de los programas necesarios para reparar y mantener dicho equipamiento.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación del **mantenimiento y soporte del equipamiento de APC by Schneider Electric de las instalaciones del Centro de Proceso de Datos principal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz** durante 3 años, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2025 con el fin de mantener su disponibilidad y garantizar su correcto funcionamiento.

Por lo tanto, quedarán incluidos los siguientes servicios de mantenimiento y soporte para el equipamiento indicado y según las condiciones especificadas posteriormente:

- Mantenimiento preventivo para la comprobación periódica del correcto funcionamiento de todos los componentes
- Mantenimiento predictivo para la monitorización y supervisión remota para minimizar el tiempo de parada del equipamiento de forma proactiva
- Mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias y averías
- Soporte y asistencia técnica on-site y telefónica

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/6
 7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU			



3. Relación del equipamiento objeto de mantenimiento

El CPD principal, ubicado en el centro de Vitoria-Gasteiz, dispone del siguiente equipamiento de la empresa APC by Schneider Electric, el cual quedará bajo el citado mantenimiento:

- Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) o UPS con armarios de baterías.
- Sistemas de distribución de energía eléctrica.
- Sistemas de climatización CRAC de tipo "InRow"
- Sistema Netbotz, de monitorización del CPD, tanto de los parámetros ambientales, como temperatura y humedad como de los sistemas anteriores. Incluye licencia del software StruxureWare Data Center para la gestión de esta monitorización.

La relación detallada del equipamiento objeto del contrato es la siguiente:

Modelo	Tipo	Nº de serie
APC Symmetra PX marco 160kW 400V	SAI	PD1404350098
APC Symmetra PX marco 160kW 400V	SAI	PD1404350093
APC Modular Remote Power Panel 277KW 400A 400V 72 Pole 300mm	Modular PDU	PI1435160079
APC Modular Remote Power Panel 277KW 400A 400V 72 Pole 300mm	Modular PDU	PI1435160080
NetBotz Rack Monitor 450 (with 120/240V Power Supply)	Monitorización de rack	QA1425130192
InRow RC, 300mm, Chilled Water, 208-230V, 50/60Hz – HT, modelo ACRC301H	Climatizadora INROW	JK1434003118
InRow RC, 300mm, Chilled Water, 208-230V, 50/60Hz – HT, modelo ACRC301H	Climatizadora INROW	JK1434003117
InRow RC, 300mm, Chilled Water, 208-230V, 50/60Hz – HT, modelo ACRC301H	Climatizadora INROW	JK1436001815
InRow RC, 300mm, Chilled Water, 208-230V, 50/60Hz – HT, modelo ACRC301H	Climatizadora INROW	JK1434003293

4. Descripción de los servicios de mantenimiento requeridos

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar bajo la modalidad de mantenimiento **Advantage Prime PRM**:

4.1. Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo ofrecerá una inspección visual, ambiental y electrónica completa del equipamiento y sus componentes para ayudar a garantizar que operan según especificaciones técnicas y ambientales definidas.

Quedará incluida:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/6
 7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU			



- **Anualmente, dos visitas para las climatizadoras CRAC de tipo INROW y una visita para el resto de equipos.** La visita se realizará en horario laboral de lunes a viernes.

4.2. Mantenimiento predictivo

El mantenimiento predictivo ofrecerá un servicio de monitorización y supervisión remota basado en la nube que minimiza del tiempo de parada de forma proactiva y reduce el tiempo de resolución gracias a alarmas inteligentes, solución de problemas remota y visibilidad en el ciclo de vida de los equipos.

Quedará incluida:

- servicio de monitorización y supervisión **remota EcoStruxure Asset Advisor**
- aplicación para móvil, **EcoStruxure IT**, disponible en Android e iOS, permite tener:
 - Alarmas y datos en tiempo real de la infraestructura física, mostrando datos en tiempo real de los sensores y la información del dispositivo directamente en el móvil.
 - Supervisión las 24 horas: Schneider Electric supervisará a distancia todos los dispositivos de la infraestructura física conectados 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.
 - Notificación de alarmas: Schneider Electric proporcionará una notificación inmediata (según la latencia de la red y los intervalos de comprobación) por teléfono y/o mediante un mensaje en la aplicación móvil, con recomendaciones específicas
 - Entrega del informe periódico: Schneider Electric entregará un informe periódico con medidas clave sobre los dispositivos conectados, incluyendo incidentes y alarmas y la vida útil actual y prevista para la infraestructura física.
 - Resolución rápida de problemas: Schneider Electric recibirá una notificación inmediata de las alarmas de la infraestructura física, comunicará y trabajará con el Ayuntamiento para diagnosticar el problema, además de coordinar y recomendar acciones correctivas.

4.3. Mantenimiento correctivo

- Quedará incluido el
 - mantenimiento correctivo bajo la modalidad de acuerdo de nivel de servicio **"Next Business Day"** para el tiempo de respuesta que será de 24 horas.

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en el CPD del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para proceder al diagnóstico de la misma, previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente por técnicos municipales.
 - Descuento mínimo del 15% en las piezas de repuesto

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/6
 7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU			



- desplazamientos y la mano de obra de cada intervención
- acceso a las nuevas versiones de firmware y software para los productos en los que proceda.
- actualización del **firmware**, en caso de ser necesario
- entrega de informe detallado con la descripción de la avería y las acciones llevadas a cabo

- El horario de servicio será de 24x7 durante los 365 días del año, incluidos festivos.

Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

- No estarán incluidas las piezas de repuesto ni las baterías que se facturarán aparte según necesidad

4.4. Soporte y asistencia técnica on-site y telefónica

Quedará incluido:

- el soporte y la asistencia técnica telefónica directa 24 horas con técnicos cualificados para diagnosticar incidencias de manera rápida
- asistencia técnica on-site el día siguiente garantizada
- el acceso al portal web del fabricante Schneider para acceso a la información y gestión de equipos y servicios contratados

4.5. Condiciones generales

En todos los casos, quedará incluido;

- Mano de obra, dietas y desplazamientos
- Personal certificado por Schneider Electric en todas las intervenciones
- Prioridad en la reposición de las piezas averiadas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	07/10/2022 11:47:50
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/6
 7RVHIQSGZYTUITTKHAMCCYWXFU			