Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2021/CO_NSER/0008

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE APACHE SOLR CLOUD PARA LA INDEXACIÓN Y BÚSQUEDA DE CONTENIDOS DE LA WEB

Udal Administrazio eta Eraldaketa Digitalaren Saila Informazionaren Teknologiak

Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital Tecnologías de la Información

Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua

Servicio de Secretaría Técnica

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 elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO DEL CONTRATO....3
3. EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....4
4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO REQUERIDOS....4
4.1 SERVICIO DE MONITORIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO REMOTO....4
4.1.1 HORARIO DE SERVICIO....4
4.1.2 CONDICIONES GENERALES....5
4.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO....5
4.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO....6
4.3.1 GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS....6
4.3.2 MANTENIMIENTO HARDWARE.....6
4.3.2.1 GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS....6
4.3.2.2 SUSTITUCIÓN Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS....6
4.3.3 MANTENIMIENTO SOFTWARE.....7
4.3.3.1 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE....7
4.3.4 HORARIO DE SERVICIO....7
4.3.5 NIVELES DE SERVICIO....8
4.3.6 CONDICIONES GENERALES....8
5. CONDICIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO....9
5.1 PARADAS PLANIFICADAS....9
5.2 PERSONAL ASIGNADO....9
5.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO....9
5.4 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA....10
ANEXO1: RELACION DEL EQUIPAMIENTO HARDWARE OBJETO DE MANTENIMIENTO 11
ANEXO2: RELACION DE ELEMENTOS DE SOFTWARE OBJETO DE MANTENIMIENTO..12

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

1. Introducción

El Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital-Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todo el equipamiento que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Se dispone de una plataforma basada en la tecnología de código abierto Apache SolrCloud/Lucene como motor de búsqueda para la publicación de contenidos web generados mediante la indexación de los diferentes repositorios documentales de los sistemas de información municipales, sea cual sea la herramienta en la que se haya generado.

Al ser la web y la sede electrónica municipal un servicio fundamental que permite a la ciudadanía acceder a la información, servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y que debe estar funcionando las 24h al día los 365 días del año, se hace necesaria la contratación de un soporte y mantenimiento específico que garantice la continua disponibilidad de todos los elementos hardware y software que componen esta plataforma con unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias adecuados.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la prestación durante el periodo de **dos años** de un servicio **de mantenimiento integral de la plataforma Apache SolrCloud para la indexación y búsqueda de contenidos de la web y sede electrónica** del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La mencionada plataforma está compuesta por distintos elementos hardware y software según se indican en los anexos 1 y 2 tanto en su entorno de Desarrollo como de Producción.

Los servicios de mantenimiento que se requieren y que se describen posteriormente, son los siguientes:

- Monitorización y diagnóstico remoto
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo

En cualquier caso, quedará incluido todo aquello que sea necesario para que el servicio esté operativo según las condiciones y niveles de servicio especificados.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

3. Equipamiento bajo mantenimiento

La plataforma, inicialmente, está compuesta por un servidor físico en el entorno de Desarrollo y de tres servidores físicos en el entorno de Producción en los que se ha desplegado el software necesario para el clúster de Solr/Cloud distribuido en alta disponibilidad. La relación detallada de los **elementos hardware y software** objeto de mantenimiento figura en los **Anexos 1 y 2** adjuntos, si bien, ha de tenerse en cuenta que:

- Durante el periodo del contrato, el equipamiento hardware se encuentra en garantía con el fabricante según las condiciones que se indican.

  Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de las ofertas y se comprometerán, explícitamente, a la realización del mantenimiento con relación al estado en que se encuentren al tiempo de iniciarse la ejecución contractual; cualesquiera que hayan sido las alteraciones o modificaciones, que en su caso, se hubieran introducido respecto del diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro.

- Que durante el periodo del contrato, pudiera haber algún cambio en el software o en su versionado por obsolescencia o discontinuidad o actualización de los actuales.

4. Servicios de mantenimiento requeridos

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar y el nivel de servicio requerido.

4.1 Servicio de monitorización y diagnóstico remoto

El adjudicatario dispondrá de las herramientas necesarias para prestar un servicio de monitorización y diagnóstico remoto de la plataforma indicada con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento, estabilidad y rendimiento del entorno bajo las siguientes condiciones:

4.1.1 Horario de servicio

Se establece el siguiente horario de servicio en función del entorno de Desarrollo o Producción:

Entorno de Desarrollo	Entorno de Producción
7x5 días laborables (de 08:00 a 15:00)	24x7x365 días

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

4.1.2 Condiciones generales

- Dicho servicio se realizará mediante conexión VPN remota configurada según las condiciones establecidas por el servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital-Tecnologías de la Información.

- Las herramientas de monitorización no sólo deben contemplar pérdidas de servicio, sino que deben estar configuradas de tal manera que permitan alertar de situaciones de riesgo o degradación, como eventos preventivos de que se produzca una pérdida servicio.

- La empresa notificará al personal técnico del Ayuntamiento de las incidencias detectadas en la plataforma hardware y/o software objeto de mantenimiento y de su resolución. Para aquellas incidencias graves que supongan parada o reducción del servicio y siempre que necesiten la intervención de los técnicos de Tecnologías de la Información o acceder de forma presencial a los CPDs, se pondrán en contacto telefónicamente.

4.2 Servicio de mantenimiento preventivo

Se requiere de un mantenimiento preventivo para asegurar un funcionamiento correcto de la plataforma, lo cual implica, como mínimo:

- **Revisión periódica a nivel de hardware** de las máquinas y sus periféricos para identificar posibles errores o deterioro de alguno de sus componentes y evitar así averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados, aún cuando tal circunstancia no determine una avería. Se deberán realizar, como mínimo, las siguientes labores:
  - Análisis de los registros de errores del sistema, cuando sea posible
  - Realización de tests de diagnóstico para comprobación de defectos y estado de los componentes de las máquinas.
  - Pruebas funcionales según las especificaciones y el protocolo fijado fabricante.
- **Revisión y actualización, en caso de ser necesario, del nivel de firmware** de todos los elementos hardware para evitar errores o problemas de funcionamiento o introducir mejoras según las recomendaciones de cada fabricante. Se valorará junto con los técnicos municipales la conveniencia o no de su actualización.

- **Revisión e instalación, en caso de ser necesario, de parches** recomendados por cada fabricante para evitar errores o problemas de funcionamiento o de seguridad para el software instalado. Se valorará junto con los técnicos municipales la conveniencia o no de su actualización.

- **Revisión de nuevas versiones para el software instalado** y recomendaciones de aplicación**.**

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

La **modalidad** de este mantenimiento podrá ser presencial, de los técnicos que el adjudicatario estime, cuando la circunstancia así lo demande o a instancias del Ayuntamiento, quedando el soporte y mantenimiento remoto relegado a intervenciones rutinarias y/o anomalías de escaso impacto en el servicio.

Se realizará, como mínimo, **una revisión al año**. Después de cada revisión, se entregará un **informe**, en formato electrónico, con una relación de los elementos que han sido sometidos a dicha revisión, fecha, trabajos realizados y estado de las mismas. Se incluirán las actualizaciones realizadas y las versiones disponibles por los fabricantes y recomendadas para su aplicación.

4.3 Servicio de mantenimiento correctivo

Se requiere de un mantenimiento correctivo en el que se realizarán las asistencias técnicas necesarias en caso de anomalía o avería de cualquiera de los elementos hardware o software objeto del contrato para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio según las condiciones indicadas.

4.3.1 Gestión de las incidencias

El adjudicatario dispondrá de las herramientas necesarias para prestar el servicio de **seguimiento y control de las incidencias** detectadas bien por parte de la empresa mantenedora desde la monitorización continua bien por parte del Ayuntamiento, conociendo los tiempos medios de resolución y la respuesta ofrecida por los técnicos.

4.3.2 Mantenimiento Hardware.

4.3.2.1 Gestión de las garantías

Durante el periodo de contrato, todo el equipamiento hardware está en garantía con el fabricante según las condiciones que se indican en el Anexo 1 por lo que el adjudicatario se hará cargo de todas las incidencias hardware reportadas y gestionará las garantías de todos los equipos en esta situación hasta que el equipo quede operativo.

Se entregará **un parte de intervención** firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos.

4.3.2.2 Sustitución y configuración de repuestos

Se realizará la configuración necesaria, para que **toda pieza repuesta quede operativa** realizando las tareas necesarias como configuración del Raid, etc

Cuando así lo requiera, la empresa adjudicataria **deberá proporcionar y actualizar el firmware o microcódigo** necesario para que el componente o

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

equipo sustituido esté operativo y al nivel igual o superior que el resto de la máquina o cuando su instalación suponga la resolución del fallo con la autorización expresa del personal técnico del Ayuntamiento según día y horario convenido.

La empresa adjudicataria es responsable de dicha actualización para lo cual deberá disponer de los contratos y permisos correspondientes con los fabricantes para realizar esta función o subcontratar con quien los tuviera, con excepción de aquellos microcódigos que sean de libre utilización.

Dicha actualización incluirá tanto el software como la documentación asociada.

4.3.3 Mantenimiento software.

Quedarán incluidas la resolución de incidencias del software objeto del contrato que supongan parada parcial o total del servicio o que supongan una degradación o pérdida de rendimiento del entorno.

4.3.3.1 Actualizaciones de software

Quedará incluida la **actualización anual** de la plataforma software con los siguientes condicionantes:

- La instalación de SolrCloud se realizará desde el código original disponible en las fuentes oficiales.
- La instalación de Java se hará desde repositorios oficiales en tanto que estos dispongan de la versión recomendada para SolrCloud.
- Mientras el cambio de versión de SolrCloud no implique depender de una versión de Java no disponible desde repositorios oficiales ni cambios en los índices se podrá abordar la actualización anual de la siguiente manera:

  . Análisis de la viabilidad de la actualización
  . Pruebas sobre el entorno de Desarrollo
  . Actualización en los nodos de Producción.

- Las actualizaciones de seguridad se aplicarán sobre aquellos paquetes instalados desde repositorios oficiales que así lo permitan

Todas las acciones indicadas se ejecutarán **dentro del horario de oficina,** siempre y cuando no suponga un corte del servicio del entorno de Producción.

4.3.4 Horario de servicio

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.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

Se establece el siguiente horario de servicio para el soporte técnico especializado en función del entorno de Desarrollo o Producción:

Entorno de Desarrollo	Entorno de Producción
7x5 días laborables (de 08:00 a 15:00)	24x7x365 días

Siendo el soporte y mantenimiento especialista SOLR de segundo y tercer nivel de 8x5 TR, 2 horas.

4.3.5 Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio y el tipo de incidencia:

Incidencias graves		Incidencias leves	
Tiempo máximo respuesta	**Tiempo máximo resolución**	**Tiempo máximo respuesta**	**Tiempo Máximo resolución**
2h	12h	4h	24h

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 las oficinas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para proceder al diagnóstico y resolución de la misma, previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente por técnicos municipales.

Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.

Se considera **una incidencia grave** si supone una parada total o de una gran parte del servicio.

Se considera **una incidencia leve** si no hay parada de servicio o afecta a una pequeña parte de su funcionalidad.

4.3.6 Condiciones generales

- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el Ayuntamiento notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo evento, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo. Las averías reiteradas del mismo elemento dentro de un plazo mensual se computarán como una sola a efectos de penalidades.

- El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de **incidencias erróneas** notificadas como avería.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

- La empresa notificará al personal técnico del Ayuntamiento de las incidencias detectadas en la plataforma hardware y/o software objeto de mantenimiento y de su resolución. Para aquellas incidencias graves que supongan parada o reducción del servicio y siempre que necesiten la intervención de los técnicos de Tecnologías de la Información o acceder de forma presencial a los CPDs, se pondrán en contacto telefónicamente.

- Se deberá entregar **un Informe anual,** en formato electrónico de las incidencias realizadas indicando, por lo menos, la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de resolución y componentes sustituidos.

5. Condiciones de obligado cumplimiento

En este apartado se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos:

5.1 Paradas planificadas

Las operaciones y asistencias que requieran los mantenimientos preventivo y correctivo y que exijan la parada de una máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Ayuntamiento en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

5.2 Personal asignado

- El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto como **interlocutor único** con el Ayuntamiento siendo sus responsabilidades fundamentales la organización y coordinación de los equipos y labores de mantenimiento.

- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas, debiendo el adjudicatario disponer para ello de otros técnicos, debidamente asesorados, de características similares al que falte.

- Los técnicos de la empresa adjudicataria irán acompañados por personal técnico del Ayuntamiento para poder acceder a los CPD's cuando se requiera la realización de mantenimientos in-situ, según horario conveniado.

5.3 Control y Seguimiento del servicio

El control y seguimiento del servicio se realizará periódicamente según la propuesta, con objeto de valorar su evolución y determinar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Se realizará, por lo menos, una reunión semestral con el responsable del proyecto para presentar el informe de las intervenciones, puntos de atención, acciones de mejora, etc.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

5.4 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

ANEXO1: RELACION DEL EQUIPAMIENTO HARDWARE OBJETO DE MANTENIMIENTO

Los servidores están colocados en un armario RACK de servidores de 42Us conectado a un KVM que no está incluido en este mantenimiento.

Entorno	Modelo	Nº Serie	Horario	Garantía
Desarrollo	**Servidor DELL PowerEdge R330** Intel Xeon E3-1220V5 / 3 GHz 32GB RAM (4x8 GB) Controladora PERC RAID H330 2x4 TB 7.2K Rpm NLSAS Matrox G200 2 x 1Gbpe Doble Fuente Alimentación Dell iDRAC7 Port Card Dell iDRAC8 Enterprise – Licencia	HGFN3K2	8x5	NBD
Producción	**Servidor DELL PowerEdge R530** Intel Xeon E5-2630 v4 /2,2GHz 128 GB RAM (4x32GB) Controladora PERC RAID H730 4x4TB 7.2K Rpm NLSAS Matrox G200 Broadcom 5720 Quad Port 1Gbpe Doble Fuente Alimentación Dell iDRAC7 Port Card Dell iDRAC8 Enterprise – Licencia	506HWL2	24x7	ProSupport and NBD On-site
	Servidor DELL PowerEdge R530 Intel Xeon E5-2630 v4 /2,2GHz 128 GB RAM (4x32GB) Controladora PERC RAID H730 4x4TB 7.2K Rpm NLSAS Matrox G200 Broadcom 5720 Quad Port 1Gbpe Doble Fuente Alimentación Dell iDRAC7 Port Card Dell iDRAC8 Enterprise – Licencia	505KWL2	24x7	ProSupport and NBD On-site
	Servidor DELL PowerEdge R530 Intel Xeon E5-2630 v4 /2,2GHz 128 GB RAM (4x32GB) Controladora PERC RAID H730 4x4TB 7.2K Rpm NLSAS Matrox G200 Broadcom 5720 Quad Port 1Gbpe Doble Fuente Alimentación Dell iDRAC7 Port Card Dell iDRAC8 Enterprise – Licencia	506NWL2	24x7	ProSupport and NBD On-site

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM

ANEXO2: RELACION DE ELEMENTOS DE SOFTWARE OBJETO DE MANTENIMIENTO

- Cluster de virtualización sobre Proxmox 5
- Cluster de Zookeeper 3.4.5 sobre CentOS 7
- Cluster de SolrCloud 6.6.1 sobre CentOS 7
- S.O. CentOS 7

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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)*	WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	11/03/2021 13:49:56
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/12

WTBANMGJNUUV2ZBG74NBUT6CMM