Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Suministro para el Servicio del mantenimiento de Almacenamiento Legacy Hospitales de Osakidetza

Pliego de condiciones técnicas

Febrero de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren 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:
1.00	02/02/2023	Primera versión		Javier Cela

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Alcance de los Suministros y Servicios 6

3.1 Descripción del producto. Situación actual 6

3.2 Descripción del producto situación deseada 6

1 Introducción

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 del Sector Público Vasco, 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.

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados). Así mismo se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento los proyectos y el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA», así como la operación de los mismos.

Estos nuevos proyectos tecnológicos construirán nuevos servicios corporativos que, una vez construidos, facilitarán que las diferentes entidades y organismos de Gobierno los puedan consumir y se comience con los proyectos de convergencia de las mismas.

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

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la contratación del mantenimiento para la infraestructura de almacenamiento legacy formada por equipos NetApp del servicio hospitalario de Osakidetza para el año 2022 en los 5 hospitales de referencia (Cruces, Basurto, Galdakao, Txagorritxu y Donostia).

Osakidetza dispone en la actualidad de un contrato de Soporte standard 24x7 para las cabinas contratado con los fabricantes Netapp , vigente hasta el 28 de febrero de 2023. Se plantea la necesidad de contratar el mantenimiento de estos sistemas para un año.

Dado que Osakidetza está inmerso en un nuevo proyecto de migración de plataforma, y se estima que a lo largo del 2.023 los datos serán migrados a la nueva solución, la presente contratación se ejecutará en base a facturaciones mensuales por un periodo máximo de un año, y pudiendo dar por finalizado el contrato resultante a lo largo del período, previo aviso por parte de Osakidetza/Ejie con una antelación de 1 mes.

Cabe indicar que, en buena lógica dada la futura migración, la sustitución de estos suministros por otro similar implicaría los siguientes riesgos y sobrecostes:

- Recompra de suministros, si procede, frente a la simple renovación de mantenimiento de las actualmente productivas.
- Diseño y ejecución de un proyecto de implantación de la nueva herramienta en todos los entornos de EJIE.
- Elaboración de procedimientos de Operación, como monitorización, copia y restauración, planes de contingencia y alta disponibilidad, remediación, etc. así como la documentación correspondiente de todo ello.
- Pruebas de impacto del nuevo producto sobre las aplicaciones de negocio a las que sustenta, y adaptación de éstas si procede.
- Formación y entrenamiento del personal de Soporte y Operación de EJIE en la nueva tecnología.
- Asunción de los riesgos inherentes a la incorporación de nuevos productos, hasta ese momento desconocidos por la organización, en entornos productivos.

Por estas razones se opta por mantener los productos actuales, renovando el objeto del presente pliego necesarios para garantizar su estabilidad y funcionalidad y atender a las obligaciones de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos públicos.

3 Alcance de los Suministros y Servicios

3.1 Descripción de la situación actual

Osakidetza dispone actualmente de 5 cabinas NetApp productivas, ubicados en Cruces, Basurto, Galdakao, Txagorritxu, Donostia, con las siguientes características:

Cabinas:

Marca	Modelo	Ubicación (CPD)	Version FW	TB Brutos	TB Netos
NETAPP	FAS8040	CRUCES	8.3.1P1	461.22	361.52
NETAPP	FAS8020	DONOSTI	8.3.2P3	241.87	185.76
NETAPP	FAS8020	TXAGORRITXU	8.3.2P12	190.31	144.11
NETAPP	FAS2552	BASURTO	9.1P15	52.49	42.31
NETAPP	FAS2552	GALDAKAO	9.1P15	52.49	42.31

3.2 Descripción de la situación deseada

Contratación del mantenimiento en modalidad “Soporte standard 24x7” para el año 2023, de los sistemas NetApp listados en el capítulo anterior.

La cobertura incluiría:

- Diagnóstico, intervención presencial, suministro y sustitución de piezas de repuesto, generación de informes (La asistencia de software y versionado no está incluida en el servicio)
- CTI: compromiso de intervención (tiempo de intervención garantizado): 4 Horas
- ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio (Ventana de atención): 24x7
- Stock: mínimo de 80% de equipamiento ya en stock, pudiendo comenzar el contrato y cumplir el SLA desde el primer día.
- Help Desk y almacenes 24x7 en España bilingüe: Castellano e inglés.

Tal como se detalla en el apartado 26 del PCP, el adjudicatario tendrá que adjuntar como mínimo la relación del equipo de trabajo cuyos integrantes cuentes al menos con las siguientes certificaciones de NetAPP:

- NetApp Certified Storage Installation Engineer, ONTAP
- NetApp Certified Data Administrator, ONTAP
- NetApp Accredited Installation Professional
- NetApp Accredited Service Engineer
- NetApp Authorized Service Engineer Level 3