

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SERVIDORES HPE

PLIEGOS TÉCNICOS - Exp.: 1/23

	Pág
<i>PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y PARTICULARES</i>	2
1.- OBJETO	2
2.- SERVICIOS A CONTRATAR	2
2.1. ASPECTOS GENERALES	2
2.2. MANTENIMIENTO DE HARDWARE	2
2.3. ACCESO A NUEVAS VERSIONES DE FIRMWARE Y DRIVERS	3
3.- REQUISITOS ESPECÍFICOS EXIGIBLES AL ADJUDICATARIO.	3
4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	4
5.- EQUIPOS A MANTENER ORDENADOS POR PARTÍCIPE	4



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y PARTICULARES

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato es el servicio de mantenimiento de hardware y acceso a actualizaciones de firmware y drivers para el parque de servidores de la Diputación Foral de Álava y de las Juntas Generales de Álava.

Estas entidades forales disponen de un parque de servidores del fabricante Hewlett Packard Enterprise (en adelante HPE), adquiridos en diferentes momentos y a distintos proveedores, cuya gestión está encomendada al Centro de Cálculo de Álava, SA (CCASA)

Estos equipos se adquirieron en diferentes momentos y a diferentes proveedores, típicamente con garantía inicial por tres años. Por lo tanto, actualmente hay en el parque de servidores equipos que aún están en garantía y otros cuya garantía ya ha caducado. La relación de equipos y su detalle se recoge en el apartado 5 de este pliego.

2.- SERVICIOS A CONTRATAR

2.1. ASPECTOS GENERALES

Todos los equipos del parque de servidores de las entidades forales antedichas están incluidos en el objeto de este contrato. Asimismo, se incorporarán también los servidores que se adquieran durante la vigencia del mismo.

Los servidores incluidos en el objeto del contrato que todavía mantengan activa su garantía, por haberse adquirido hace menos de tres años, estarán cubiertos por el presente contrato de mantenimiento, sin que se pueda imputar coste alguno por ello.

Asimismo, todos los servidores que se añadan al parque durante el plazo de ejecución del contrato se adquirirán con su correspondiente garantía por tres años integrándose en el presente contrato de mantenimiento, sin coste, como en el caso anterior.

Para el resto de servidores que tienen ya finalizado su periodo de garantía, o a partir del momento en que finalice, si es durante la vigencia del contrato, se establecerá como coste de mantenimiento el precio unitario que le corresponda a cada uno de ellos, que será el que el adjudicatario haya ofertado para ese equipo o uno del mismo modelo.

Si por alguna circunstancia no prevista fuera necesario incorporar a la relación de servidores un equipo que no está en garantía, este quedará automáticamente incluido en el contrato de mantenimiento en ejecución. En tal caso, se establecerá como coste de mantenimiento el precio unitario ofertado por el adjudicatario para un equipo del mismo modelo. Si no existiera ningún equipo que pueda ser asimilable, se recurrirá al procedimiento contradictorio de precios. Esto es, se le requerirá a la adjudicataria que señale el precio unitario que considere ajustado al servicio, cuya aprobación requerirá del informe de conformidad con los precios propuestos emitido por CCASA. Una vez aceptado, se facturará a ese precio el mantenimiento de ese equipo y quedará incorporado a la relación de precios unitarios, junto con los ofertados inicialmente por el contratista.

2.2. MANTENIMIENTO DE HARDWARE

El proveedor que resulte adjudicatario del contrato deberá proporcionar un servicio de mantenimiento hardware con las siguientes características:

- Cobertura 8x5 para la apertura de incidencias en horario laboral

- Tiempo de respuesta remota máximo de 2 horas dentro del horario de cobertura. Se entenderá como el tiempo transcurrido desde que se registra el incidente hasta que un técnico del proveedor se pone en contacto con el organismo que lo abrió para resolver el problema en remoto.
- Tiempo de asistencia in situ máximo de 24 horas “next business day” dentro del horario de cobertura para aquellos problemas que no pueden ser resueltos de manera remota. Se entenderá como el tiempo transcurrido desde que se registra el incidente hasta que un técnico del proveedor se persona en las instalaciones del organismo que abrió la incidencia para resolver el problema.
- Tiempo de reposición de piezas máximo de 24 horas “next business day”. Se entenderá como el tiempo transcurrido desde que se le comunica o el propio adjudicatario identifica la pieza del servidor averiada hasta que suministra un repuesto en las instalaciones del organismo afectado.
- Todas las piezas y repuestos deben ser originales de HPE.
- Siempre que sea posible se ofertará la garantía propia del fabricante (Care Pack). Solo para aquellos equipos que ya no sean mantenidos por el fabricante, el adjudicatario deberá prestar el servicio con sus propios medios, garantizando, en cualquier caso, los tiempos establecidos anteriormente.
- Se deberá seguir proporcionando los servicios de soporte proactivo actualmente disponibles (IRS e insight, ambos de HPE) que permite la apertura automática de incidentes cuando determinados indicadores superen los umbrales establecidos, antes incluso de que se produzca una avería.

2.3. ACCESO A NUEVAS VERSIONES DE FIRMWARE Y DRIVERS

Asimismo deberá prestar un servicio de acceso a nuevas versiones de firmware y drivers con las siguientes características:

- Se facilitará código de acceso a la web de HPE para descarga de las correspondientes actualizaciones de firmware y drivers de todos los servidores objeto de mantenimiento incluidos en los presentes pliegos. Dicho acceso deberá realizarse en las condiciones de licenciamiento y legalidad que HPE tenga establecidas en cada momento.

3.- REQUISITOS ESPECÍFICOS EXIGIBLES AL ADJUDICATARIO.

Para garantizar la correcta prestación del servicio por el adjudicatario, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá disponer de un sistema de apertura, gestión y seguimiento de incidencias.
- En el caso de que la ejecución del contrato requiera el establecimiento de conexiones remotas con los organismos partícipes, las mismas correrán a cargo y por cuenta del adjudicatario del contrato.

La incorporación de las nuevas referencias de consumibles a la lista de las incluidas inicialmente en el contrato solamente requerirá del informe de conformidad con los precios propuestos por la empresa adjudicataria, emitido por la Secretaría Técnica de Servicios Generales.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Con independencia de la gestión ordinaria de incidencias vía Web, la empresa adjudicataria deberá designar una persona de contacto, para todo el periodo en vigor del contrato, que se constituirá como interlocutora única y válida para todos los asuntos referentes a la gestión de la ejecución del contrato (facturación, etc.) o en el supuesto de incumplimiento de los estándares exigidos con respecto a la resolución de incidencias (horario de atención, plazos de resolución, asistencia *in situ*, reposición de piezas, etc.).

En caso de que esa persona no estuviera disponible (por baja, vacaciones, etc.) se comunicará a la mayor brevedad los datos de contacto de la persona que la sustituirá en las funciones de interlocución.

5.- EQUIPOS A MANTENER ORDENADOS POR ENTIDAD

DFA

Chapa	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	SP	Número Serie
5340	Blades_DFA_3	Hewlett Packard Enterprise	HP BladeSystem c7000 Enclosure			GB8924TBYM
5341	Blades_DFA_4	Hewlett Packard Enterprise	HP BladeSystem c7000 Enclosure			GB8924TBYV
5870	Blades_DFA_5	Hewlett Packard Enterprise	HP BladeSystem c7000 Enclosure G3			CZ3450K98X
5871	Blades_DFA_6	Hewlett Packard Enterprise	HP BladeSystem c7000 Enclosure G3			CZ3450K99R
8590	Frame1	Hewlett Packard Enterprise	HPE Synergy 12000 Frame			CZJ11905F5
8591	Frame2	Hewlett Packard Enterprise	HPE Synergy 12000 Frame			CZJ11905F4
772	SF772-CCASA-CPD	Cisco	MDS HP FC BladeSystem	* Blades_DFA_3		JAF1307ABQJ
773	SF773-CCASA-CPD	Cisco	MDS HP FC BladeSystem	* Blades_DFA_3		JAF1307ACAB
778	SF778-CCASA-CPD	Cisco	MDS HP FC BladeSystem	* Blades_DFA_4		JAF1307ACAN
779	SF779-CCASA-CPD	Cisco	MDS HP FC BladeSystem	* Blades_DFA_4		JAF1307ABNB
5339	SCOM	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2012 Standard		SCZJ92403YM
5320	SieProdCrmN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Ent x86	SP1	SCZJ92403YN
5330	SieProdCrmN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Ent x86	SP1	SCZJ92403YH
5321	SieProdODIN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Ent x86	SP1	SCZJ91505YU
5331	SieProdODIN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Ent x86	SP1	SCZJ92403YU
5324	Sti1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Sd x86	SP2	SCZJ924034Y
5336	Sti2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Sd x86	SP2	SCZJ9240400
5323	Stidesa	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Sd x86	SP2	SCZJ92403YT
5326	WPSPROD1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Sd x64	SP1	SCZJ924034G
5338	WPSPROD2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G1	Windows Server 2008 Sd x64	SP1	SCZJ92403YR
5308	Esb7Prod1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G5	Windows Server 2012 Standard		CZJ9110022

Chapa	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	SP	Número Serie
5315	Esb7Prod2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c G5	Windows Server 2012 Standard		CZJ911001X
8480	SapDesaEcc	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ2947074H
8490	SapPrepEccN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ2947074J
8491	SapPrepEccN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ2947074K
8487	SapProdEccN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ2947074F
8488	SapProdEccN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ2947074G
7974	SCCM1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ29400SC5
7977	SCOM1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ29400SC6
7969	SQLPRODN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2016 Standard		CZ2741088R
7971	SQLPRODN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen10	Windows Server 2016 Standard		CZ27430870
5864	FICHEROSN1	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Windows Server 2012 R2Standard		CZ3450K9AA
5866	FICHEROSN2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Windows Server 2012 R2Standard		CZ3450K99F
5865	FICHEROSN3	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Windows Server 2012 R2Standard		CZ3450K9AC
5867	FICHEROSN4	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Windows Server 2012 R2Standard		CZ3450K99J
5848	Vmware01	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K99S
5856	Vmware02	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K98Y
5849	Vmware03	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K99V
5857	Vmware04	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K991
5850	Vmware05	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K9A2
5858	Vmware06	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K997
5851	Vmware07	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K9A4
5859	Vmware08	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K999
5852	Vmware09	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K99X
5860	Vmware10	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K993
5853	Vmware11	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K9A0
5861	Vmware12	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K995
5854	Vmware13	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K9A6
5862	Vmware14	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K99B
5855	Vmware15	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K9A8
5863	Vmware16	Hewlett Packard Enterprise	Proliant BL460c Gen9	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ3450K99D

Chapa	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	SP	Número Serie
5363	Backup3	Hewlett Packard	ProLiant BL660c Gen8	Windows Server 2022 Standard		SCZJ249060N
5366	SigProdGS1	Hewlett Packard	ProLiant BL660c Gen8	Windows Server 2012 Standard		CZJ32513B6
5367	SigProdGS2	Hewlett Packard	ProLiant BL660c Gen8	Windows Server 2012 Standard		CZJ32513B5
3070	spsprod1	Hewlett Packard	ProLiant DL380 G3	Windows Server 2003 Standard	SP2	8332LDN31229
4939	Grabador	Hewlett Packard	ProLiant DL380 G5	Windows Server 2016 Standard		CZC84119NM
5353	WireShark	Hewlett Packard	ProLiant DL380 G6 Performance Server	Windows Server 2016 Standard		CZ201750TK
8601	DC1	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen10	Windows Server 2022 Standard		CZ22010HNB
8602	DC2	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen10	Windows Server 2022 Standard		CZ22010HNC
8571	Vmware00	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen10	Linux-VMware ESXi Server 6.7		CZ204700V5
7972	correo1	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen9	Windows Server 2016 Standard		CZJ748035N
7975	correo2	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen9	Windows Server 2016 Standard		CZJ748035Q
7978	correo3	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen9	Windows Server 2016 Standard		CZJ748035R
7981	correo4	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL380 Gen9	Windows Server 2016 Standard		CZJ748035P
5365	BackupN1	Hewlett Packard	ProLiant DL380p G8	Windows Server 2012 Standard		CZ233007XW
5362	BackupN2	Hewlett Packard	ProLiant DL380p G8	Windows Server 2012 Standard		CZ233007XX
8480	SapDesaHana1	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL560 Gen10	RHEL SAP Solution 8.1		CZ20010JTC
8481	SapDesaHana2	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL560 Gen10	RHEL SAP Solution 8.1		CZ20010JTD
8478	SapProdHana1	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL560 Gen10	RHEL SAP Solution 8.1		CZ20010JT9
8479	SapProdHana2	Hewlett Packard Enterprise	ProLiant DL560 Gen10	RHEL SAP Solution 8.1		CZ20010JTB
4844	CCPUBLICO	Hewlett Packard	ProLiant ML350p G8	Windows Server 2008 R2 Sd x64	SP1	CZ230207PG
7367	MUCIENCIAS	Hewlett Packard	ProLiant ML350p G9	Windows Server 2012 R2 Standard		CZ264002N1
8586	SasPrepC	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905DV
8584	SasPrepM	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905CB
8583	SasPrepMid	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905C7
8582	SasPrepSql	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905C6
8585	SasPrepVA	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905CD
8581	SasProdC	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905DW
8579	SasProdM	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905CC
8578	SasProdMid	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905C9

Chapa	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	SP	Número Serie
8577	SasProdSql	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905C8
8580	SasProdVA	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ11905CF
8587	TBaiSqlN1	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ122015K
8588	TBaiSqlN2	Hewlett Packard Enterprise	Synergy 480 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZJ122015L
3773	S3773-CCASA-CPD	Hewlett Packard	VC FlexFabric 10Gb/24-Port	* Blades_DFA_5		7C944500P9
3774	S3774-CCASA-CPD	Hewlett Packard	VC FlexFabric 10Gb/24-Port	* Blades_DFA_5		7C9445013R
3775	S3775-CCASA-CPD	Hewlett Packard	VC FlexFabric 10Gb/24-Port	* Blades_DFA_6		7C9445012P
3776	S3776-CCASA-CPD	Hewlett Packard	VC FlexFabric 10Gb/24-Port	* Blades_DFA_6		7C9445012J
4563	S4563-F1VC1-CCASA	Hewlett Packard Enterprise	Virtual Connect SE 100Gb F32 Module for Synergy	* Frame1		7C9109001X
4564	S4564-F1VC2-CCASA	Hewlett Packard Enterprise	Virtual Connect SE 100Gb F32 Module for Synergy	* Frame1		7C910600L6
4566	S4566-F2VC1-HA	Hewlett Packard Enterprise	Virtual Connect SE 100Gb F32 Module for Synergy	* Frame2		7C9109001W
4567	S4567-F2VC2_HA	Hewlett Packard Enterprise	Virtual Connect SE 100Gb F32 Module for Synergy	* Frame2		7C91090023
768	S768-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_3		FOC1316T0CT
769	S769-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_3		FOC1316T0BG
770	S770-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_3		FOC1316T078
771	S771-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_3		FOC1316T09E
774	S774-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_4		FOC1316T0DF
775	S775-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_4		FOC1316T0DZ
776	S776-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_4		FOC1316T074
777	S777-CCASA-CPD	Cisco	WS-CBS3020-HPQ	* Blades_DFA_4		FOC1316T0CS

JJGG

Chapa	Nombre	Marca	Modelo	Sistema Operativo	SP	Número Serie
	SimpliVityN1	Hewlett Packard Enterprise	HPE SimpliVity 380 Gen10 NC G Node	Linux-VMware ESXi Server 7.0.2		CZ22150TX1
	SimpliVityN2	Hewlett Packard Enterprise	HPE SimpliVity 380 Gen10 NC G Node	Linux-VMware ESXi Server 7.0.2		CZ22150TX0
8572	JJGGDC2	Hewlett Packard Enterprise	Proliant DL380 Gen10	Windows Server 2019 Standard		CZ21010DSS
7721	jggdmz	Hewlett Packard	Proliant DL380 Gen9	Windows Server 2012 R2Standard		CZJ6270FM3