



Eusko Jurlaritzaren  
Informatika Elkartea

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

## Expediente nº EJEI-019-2019

# **MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS DIRECTORES DE ALMACENAMIENTO SAN PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DE OSAKIDETZA**

Pliego de Condiciones Técnicas

Febrero de 2019

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:
	05/02/2019	Versión inicial	Aritza Iratzagorria Garay	Aritza Iratzagorria Garay

## Índice

<b>1</b>	<b>Introducción y Necesidad de contratación.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Objeto del contrato.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Alcance de la contratación .....</b>	<b>7</b>
3.1	Diagnóstico y reparación de averías a requerimiento del usuario.....	7
3.2	Mantenimiento preventivo y proactivo .....	7
3.3	Mantenimiento reactivo.....	7

# 1 Introducción y Necesidad de contratación

EJIE, Eusko Jauriaritzaren 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 de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, 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.

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

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza-S.v.s y Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

Este expediente requiere contratación del mantenimiento y soporte de fabricante para los equipos de conmutación FiberChannel (BROCADE DCX) , licencias de software de gestión asociado a los mismos equipos instalados en los CPDs centrales de Osakidetza, configuración y adecuación de dicho software para la generación de informes a medida,

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de

Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

## 2 Objeto del contrato

El objeto de este expediente es la contratación del mantenimiento y soporte de fabricante para los equipos de conmutación FiberChannel (BROCADE DCX) y licencias de software de gestión asociado ("Enterprise Software Bundle") a los mismos equipos instalados en los CPDs centrales de Osakidetza,

A continuación, se incluyen los elementos que son objeto de esta contratación.

Descripción Producto	Serial Number
DCX (OEM Hitachi) SVC STD DCX 0 SFP Rack Mount, FOS/WT/Z/DCX Ent SW Bndl	AFX1911G003
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0416K022
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0445L00R
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0403G052
DCX (OEM Hitachi) SVC STD DCX 0 SFP Rack Mount, FOS/WT/Z/DCX Ent SW Bndl	AFX1941F032
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0406G05C
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0445L01Y
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0405G01X
DCX (OEM Hitachi) SVC STD DCX 0 SFP Rack Mount, FOS/WT/Z/DCX Ent SW Bndl	AFX1941F031
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0403G04H
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0442K00V
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0405G026
DCX (OEM Hitachi) SVC STD DCX 0 SFP Rack Mount, FOS/WT/Z/DCX Ent SW Bndl	AFX1911G004
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0406G063
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0445L01P
SVC STD DCX FC8-48, 8Gb 48 Port Blade, 48 8Gb SWL SFP	AHG0408G05H

### 3 Alcance de la contratación

La empresa adjudicataria llevará a cabo los servicios de mantenimiento que abajo se detallan, durante el período de vigencia del contrato, para cada uno de los equipos o materiales inventariados cubiertos por el contrato, facilitando en el lugar de instalación la mano de obra, piezas de repuesto y materiales precisos para mantener los equipos o accesorios en condiciones óptimas de funcionamiento.

La empresa adjudicataria deberá tener obligatoriamente contrato de fabricante.

A continuación, se describen los servicios que se tendrán que realizar durante el período de actuación de este contrato.

#### 3.1 Diagnóstico y reparación de averías a requerimiento del usuario

La reparación o sustitución de piezas defectuosas será realizada por equipos técnicos especializados en el mantenimiento de entornos de Alta Disponibilidad y cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos...) que componen los equipos, siempre con piezas nuevas y originales (no pueden ser reparadas).

El servicio tendrá la facilidad de Call-Home con fabricante para la detección inmediata de cualquier problema que se pueda producir en los equipos con atención continuada 24x7. Cuando no sea posible la reparación en las propias instalaciones o en caso en que la dificultad haga prever un tiempo de reparación superior a 24 horas el adjudicatario sustituirá temporalmente el equipo averiado por otro similar o de superiores prestaciones, siendo a cuenta del adjudicatario el transporte del equipo averiado como del sustituto, así como el stock de equipos para sustitución.

#### 3.2 Mantenimiento preventivo y proactivo

La empresa adjudicataria procederá periódicamente a la realización de una serie de labores de mantenimiento preventivo en todos los equipos objeto del presente contrato. Estas labores se resumen en:

- Mantenimiento preventivo de Hardware.
- Gestión de los niveles de revisión de la plataforma (drivers, firmware..etc). El servicio permitirá mantener las versiones actualizadas de software
- Integración con el sistema de notificación de eventos de Osakidetza (OpenNMS), valorando inicialmente envío de traps SNMP o post de un XML con las notificaciones.
- Creación y configuración de las herramientas para la generación de reports, dependiendo de las necesidades de cada aplicación o tecnología a monitorizar (técnicas/ANS/negocio).

#### 3.3 Mantenimiento reactivo

La empresa adjudicataria procederá a la realización de una serie de labores de mantenimiento reactivo en todos los equipos objeto del presente contrato. Estas labores se resumen en:

- Cobertura: 24 horas x 365 días a nivel de stocks, hardware y software.
- Soporte Remoto: la solución deberá estar monitorizada 24x7 por el fabricante. Para ello, deberá de implementar mecanismos de "llamada a casa", que permitan al fabricante actuar de forma inmediata ante errores o fallos en la infraestructura de almacenamiento.

- Asistencia telefónica y web
- Tiempo de respuesta: 4 horas.
- Tiempo máximo de resolución: 24 horas.
- Acceso a las versiones actualizadas del producto y parches o revisiones de corrección de errores o mejoras.
- Acceso a la documentación on-line.
- Acceso a la base de datos de conocimiento.