



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE HIPERCONVENCENCIA PARA EL INSTITUTO CERVANTES

EXP.: G-2024/05-0055

Código seguro de Verificación : GEN-274c-10c4-9b52-28b3-0d43-0cc9-0a90-7e0c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

CSV : GEN-274c-10c4-9b52-28b3-0d43-0cc9-0a90-7e0c

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SALVADOR SALMERÓN LUCAS | FECHA : 22/07/2024 09:42 | Sin acción específica



ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Objeto	3
3.	Descripción del objeto de la contratación	3
4.	Condiciones de servicio	3
5.	Equipos en contrato	4
6.	Acuerdo a Nivel de Servicios y Soporte	5
7.	Términos, condiciones y canales de comunicación	6

Código seguro de Verificación : GEN-274c-10c4-9b52-28b3-0d43-0cc9-0a90-7e0c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Cervantes (IC) es una institución pública cuyo objetivo es la difusión de la lengua y la cultura en español a través de distintos servicios académicos y culturales. Esto supone contar con delegaciones en ciudades de todo el mundo.

Para ello tiene aplicaciones centralizadas para prestar sus servicios a todos los usuarios del IC. Estos servicios residen en entornos de desarrollo, preproducción y producción, alojados algunos de ellos en máquinas virtuales que residen en equipos hiperconvergentes.

2. OBJETO

El objeto de la presente propuesta es la contratación del mantenimiento de los equipos de hiperconvergencia del Instituto Cervantes alojados en su CPD de Madrid, que dan servicio a aplicaciones públicas y corporativas, alojadas en entornos de desarrollo, preproducción y producción, tanto de uso corporativo como de uso público, que se utilizan en el Instituto Cervantes.

De esta forma se puede disponer de un servicio de mantenimiento oficial de los equipos físicos, así como de la actualización de las versiones de software y con acceso al canal de soporte para cualquier tipo de duda o problema.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El alcance del presente contrato es disponer de un servicio de mantenimiento oficial de los equipos físicos, así como de la actualización de las versiones de software y con acceso al canal de soporte para cualquier tipo de duda o problema.

Se requiere un servicio de mantenimiento de los equipos destinados a equipos de hiperconvergencia en la sede del Instituto Cervantes de Madrid, que dan servicio a aplicaciones públicas y corporativas, alojadas en entornos de desarrollo, preproducción y producción, tanto de uso corporativo como de uso público que se utilizan en el Instituto Cervantes y que se detallan en el punto 6 del presente pliego

El servicio se realizará en las instalaciones de la Sede Central del Instituto Cervantes en Madrid, sitas en la Calle Alcalá, 49, 28014, Madrid siempre que no se pueda realizar telemáticamente desde las instalaciones del adjudicatario.

4. CONDICIONES DE SERVICIO

Las condiciones de servicio son las que presta el fabricante y dicho soporte será prestado por este en los términos y condiciones descritos a continuación siendo responsabilidad exclusiva del fabricante el cumplimiento de los términos y condiciones vigentes, así como de los niveles de servicio acordados.

1.- Se requiere soporte ThinkAgile Advantage (equivalente a Premier) o nodos certificados ThinkAgile Advantage que se mantengan en funcionamiento y que conllevan una continuidad en el negocio.



2.- Los técnicos certificados de Lenovo conocen las distintas soluciones y solo utilizan piezas de repuesto genuinas y certificadas por Lenovo para obtener la máxima confiabilidad.

3.- Acceso 24/7 a llamar directamente a técnicos especializados de Lenovo y seguimiento de tickets a través de la web para obtener asistencia cuando más se necesite, esto implica:

- Hardware con el mejor soporte de soluciones
- Compatibilidad en horario del cliente de respuesta técnica in situ de SLA para piezas y mano de obra
- Gestión integral de hardware y software
- Soporte de un único punto de contacto
- Gestión de casos de extremo a extremo
- Soporte de software colaborativo de terceros

Con carácter general se deberán entregar la documentación de soporte con los números de contrato.


Los licitadores deberán incluir toda la documentación relativa a las condiciones de mantenimiento de los equipos y los canales de comunicación para incidencias y consultas relacionadas con el servicio entre el fabricante, el contratista y el Instituto Cervantes

5. EQUIPOS EN CONTRATO

UDS. Descripción

4	Renovación software soporte y mantenimiento Nutanix ThinkAgile HX3320 Appliance Nutanix SW Maintenance Nutanix SW Support Renewal Sn: S4AMA940, S4AMA941, S4AMA942, S4AMA943
5	Renovación software soporte y mantenimiento Nutanix ThinkAgile HX3320 Appliance Nutanix SW Maintenance Nutanix SW Support Renewal Sn: S4AMB728, S4AMB729, S4AMB730, S4AMB731, S4AXY376
4	Renovación soporte con fabricante de los Switches Lenovo ThinkSystem NE1072T RackSwitch (Rear to Front) Post Warranty Service Sn: MM47235, MM47250
2	Renovación soporte con fabricante de los Switches Lenovo ThinkSystem NE2572 RackSwitch (Rear to Front) Post Warranty Service Sn: MM47235, MM47250



Pliego de prescripciones técnicas	
Mantenimiento de equipos de hiperconvergencia para el Instituto Cervantes. Exp.: G-2024/05-0055	

9	Renovación soporte con fabricante de los Nodos ThinkAgile HX3320 Appliance Post Warranty Service Premier Support Sn: S4AMA940, S4AMA941, S4AMA942, S4AMA943, S4AMB728, S4AMB729, S4AMB730, S4AMB731, S4AXY376
---	--

Los servidores marca Lenovo modelo HX-3320 están compuestos por:

- 2 x Intel(R) Xeon(R) Silver 4114 CPU @ 2.20GHz (10 Cores)
- 8 x 32GB DDR4 Memory Module
- 2 x 1TB 2.5" SSD (D7A09363)
- 6 x 1TB 2.5" SATA HD (D7A01874)
- 2 x 10Gbbase-T Adapter Intel X55
- 2 tarjetas SFP+
- Licencia ultimate
- Soporte HW full onsite 9x5 NBD

6. ACUERDO A NIVEL DE SERVICIOS Y SOPORTE

La prestación del servicio se realizará de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS).

Se considera "Tiempo de respuesta" al tiempo que transcurre desde que se recibe la incidencia, hasta que se diagnostica y se asigna para la resolución del problema.

Se considera "Tiempo de cierre" al que transcurre desde que se recibe la comunicación de la incidencia, hasta que se resuelve y se cierra o se pasa a la siguiente sección del servicio.

No serán de aplicación los ANS en los periodos de transición de entrada y salida (1 mes).

Tampoco se aplicarán los ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al adjudicatario por la no aplicación por parte del Instituto Cervantes de recomendaciones dadas por el mismo o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos. No se incluyen en los tiempos de resolución los tiempos que los usuarios tardan en proporcionar información requerida.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de recursos por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales.



En la siguiente tabla se reflejan los mínimos requeridos por el ANS: El horario sobre el que se computará el tiempo es el de la jornada laboral del Instituto Cervantes. (De 9 a 19:30 horas de lunes a viernes, excepto festivos).

Indicador	Propuesta	Peso	Definición
Nivel 1	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 4 horas siguientes a la comunicación.	40%	Crítico – Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un servicio clave o afecta a múltiples usuarios
	Tiempo de cierre de incidencia: en el día siguiente a la comunicación.		
Nivel 2	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 8 horas siguientes a la comunicación.	35%	Importante – Incidencia que afecta a servicios de procesos no claves, o a un número reducido de usuarios
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 3 días siguientes a la comunicación.		
Nivel 3	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de los 3 días siguientes a la comunicación.	25%	Normal – Disponibilidad / accesibilidad a la información por otras vías.
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 5 días siguientes a la comunicación.		

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento, de cada uno de los indicadores es: $NC = (A/B) \times 100$, donde A es el número de actuaciones que cumplen el nivel de servicio y B es el número total de actuaciones en ese nivel. Para el cálculo Global Mensual se establece como $GM = (NC \times P) / 100$, siendo P el porcentaje de peso de cada indicador.

7. TÉRMINOS, CONDICIONES Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Los licitadores deberán incluir la documentación relativa a los términos y condiciones de todos los productos ofertados tal y como se describe a continuación:

- Términos y condiciones generales de las licencias y los servicios afectados. En especial, los términos, condiciones y eventuales responsabilidades, emitidos



Pliego de prescripciones técnicas

Mantenimiento de equipos de hiperconvergencia para el Instituto Cervantes.
Exp.: G-2024/05-0055



por el fabricante y derivados de la adquisición y uso de las licencias y servicios objeto del presente pliego que puedan afectar, directa o indirectamente, al Instituto Cervantes.

- El sistema y canales de comunicación entre el fabricante, el contratista y el Instituto Cervantes.

Firmado electrónicamente

Salvador Salmerón Lucas
Jefe departamento de Informática
Instituto Cervantes

Código seguro de Verificación : GEN-274c-10c4-9b52-28b3-0d43-0cc9-0a90-7e0c | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

