

Pliego de Prescripciones técnicas

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
ALMACENAMIENTO NETAPP, DEL SISTEMA
DE COPIAS DE SEGURIDAD LEGATO, DE
LAS VIDEOCONFERENCIAS TANDBERG Y
DEL PORTAL EXTRANET F5 DE LA
PLATAFORMA DE LA COMISIÓN DEL
MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Expediente de contratación: AD 25/13

Barcelona, julio de 2013

ÍNDICE

1	Alcance de la contratación	3
2	Detalle de la contratación.....	3
3	Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos	7
4	Calidad	8
4.1	Garantía de los trabajos	8
4.2	Transferencia tecnológica.....	8
4.3	Actualización tecnológica.....	8

Pliego de prescripciones técnicas que han de regir la contratación del mantenimiento del sistema de almacenamiento Netapp, del sistema de copias de seguridad Legato, de las videoconferencias Tandberg y del portal extranet F5 de la plataforma de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

1 Alcance de la contratación

La contratación corresponde al mantenimiento de elementos críticos hardware y software de la plataforma tecnológica en los que se apoyan los servicios y los sistemas de información de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, la CMT). Estos elementos se han ido incorporando a la plataforma en diferentes suministros y por tanto tienen diferentes vencimientos de los correspondientes contratos de soporte y de garantías de fabricante.

Los elementos tecnológicos sobre el que se precisa proporcionar el servicio de mantenimiento y soporte es el siguiente:

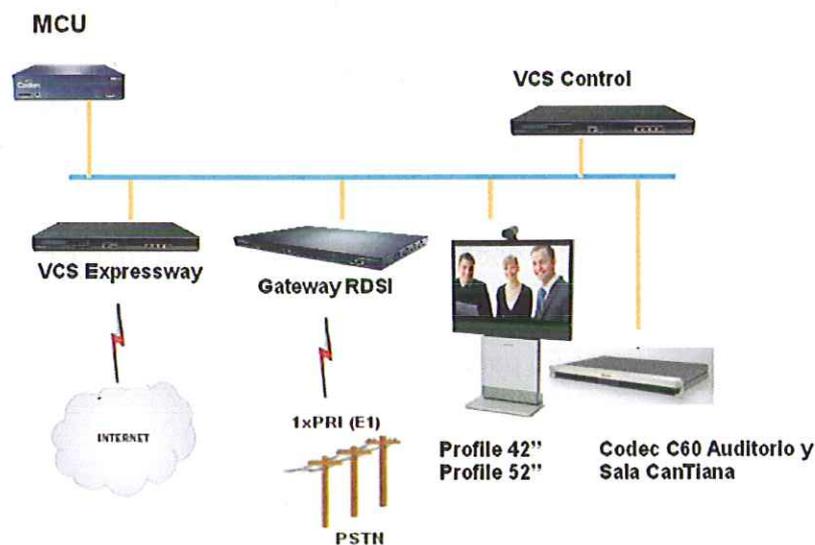
- El sistema Firepass F5 para el acceso remoto al portal extranet
- Las cabinas de almacenamiento Netapp
- El sistema de videoconferencias Tandberg
- El software Legato Networker de copias de seguridad

2 Detalle de la contratación

El F5 FirePass server 1200 versión 7.0 (números de series bip091299s y bip091088s) es un sistema en alta disponibilidad que provee de accesos remotos seguros a las redes corporativas utilizando un navegador estándar. FirePass provee de acceso total a la red, a las aplicaciones (portafirmas, SGED, ...), a las carpetas de ficheros personales y departamentales, incluyendo correos pop, mapi, web mails, con plugins específicos, conectores para redes privadas virtuales (VPN), y conectores para aplicaciones cliente servidor. También provee acceso a la red y a las aplicaciones a través de un túnel seguro y sin necesidad de utilizar un cliente en los dispositivos lo que facilita enormemente los soportes correctivos y evolutivos por parte de los proveedores de dichas aplicaciones.

Las cabinas de almacenamiento Netapp (FAS2050 Numero de serie: 30013809 / 700000134352 y FAS2040 Numero de serie 200000238665 / 200000238653) es el sistema donde corren los servidores virtualizados con VMware que dan servicio a la mayoría de aplicaciones corporativa, el servicio Exchange y el servicio de ficheros CIFS (carpetas personales y departamentales). Dispone de funcionalidades avanzadas de recuperación, de contingencia y de replicación de datos entre CPDs, específicas para la virtualización VMware y para el correo Exchange Server.

El sistema de videoconferencias Tandberg está formado por los equipos que se muestran a continuación:



Es necesario proporcionar el mantenimiento de los terminales y los equipos de interconexión de redes para videoconferencia. El mantenimiento incluye el hardware y el software de los equipos.

Los equipos de Videoconferencia que se incluyen con:

- Gateway Tandberg VCS Control Server de acceso IP. (S/N 52A10619)
- Gateway Tandberg VCS Expressway Server de acceso IP. (S/N 52A10647)
- Gateway Tandberg codian de acceso RDSI. (S/N SM00246D)
- MCU codian 4501 Tandberg para multiconferencias. (S/N SM00272A)

- Un equipo estático Tandberg C60 ubicado en la sala de reuniones de Can Tiana. (S/N B1AD17C00098)
- Un equipo estático Tandberg C60 ubicado en el auditorio de la CMT. (S/N B1AD17C00104)
- Un equipo móvil Tandberg Profile 42". (S/N C1AE09C00007)
- Un equipo móvil Tandberg Profile 52". (S/N C1AF18C00015)

El software Legato Networker es la versión 7.5.2.Build.452 (número de serie 456-004-690 con el hostid de Networker alberche.cmt.es 27b33e15) es el sistema de copias de seguridad de la CMT sobre el robot de cintas LTO4 Overland. El Legato permite realizar copias de las cabinas de almacenamiento Netapp, del sistema de correo Exchange 2010 y de los servidores virtualizados con VMware que soportan la mayoría de aplicaciones corporativas, de forma robusta y eficaz. El detalle de licencias disponibles por la CMT es el siguiente:

- NETWORKER SERVER NETWORK EDITION WINDOWS
- NETWORKER DISKBACKUP OPT TIER 1: 1TB
- NETWORKER NDMP CLIENT CONNECTION - TIER 2
- NETWORKER CLIENT QTY 5
- NETWORKER AUTOCHANGER SOFTWARE 1-32 SLOTS
- NETWORKER AND MGT CONSOLE FOR WIN (NWK ED)

Las tareas de mantenimiento que se incluyen son las habituales para este tipo de equipos, que son las siguientes:

- Gestión y atención de incidencias.
- Gestión de reemplazos.
- Mantenimiento de hardware y licencias con el fabricante de cada producto descrito.
- Apertura de casos con el fabricante y gestión de garantía extendida incluida.
- Informe accesible vía web de incidencias.

- Asistencia técnica telefónica. Mediante el contrato de mantenimiento se puede llamar un número ilimitado de veces para realizar consultas sobre los productos o soporte tecnológico para reportar cualquier incidencia que se presente en los sistemas en mantenimiento. Posibilidad de diagnóstico remoto y resolución
- Actualizaciones de versiones y software en los equipos. Soporte en actualizaciones y versiones de software (releases, parches, service pack, hotfixes) para corregir fallos y para incorporar nuevas funcionalidades. El adjudicatario realizará las actualizaciones de las versiones liberadas por los fabricantes de los equipos, cuando éstas puedan resolver o evitar la aparición de incidencias y problemas en dichos equipos.
- Mantenimiento correctivo según los siguientes niveles:
 - Primer nivel: reemplazo y resolución in situ.
 - Segundo nivel: conocimiento avanzado, diagnóstico remoto y resolución.
 - Tercer nivel: conocimiento experto, escalado a fabricante.
- Soporte avanzado para el restablecimiento de los servicios con un tiempo de respuesta inferior a 2 horas.
- En el caso de las cabinas de almacenamiento Netapp es necesario soporte 24x7x365 ya que son sistemas críticos.
- Intervenciones técnicas en el propio domicilio. En caso de algún problema crítico, este servicio incluye el desplazamiento de un técnico a la CMT para la resolución y para la sustitución del componente averiado en un servicio de lunes a viernes en horario laboral de la CMT.
- Registro y seguimiento de los tiempos de respuesta, tiempos de resolución, asociados a las incidencias detectadas. Este punto incluye la reclamación y/o la petición de información en caso de retraso o avería crítica para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio pactados por la CMT con terceras empresas.

El nivel de servicio frente incidencias se establece de acuerdo a los siguientes niveles de atención:

- 2 h. laborables para incidencias de disfuncionamiento bloqueante (se entiende por disfuncionamiento bloqueante aquellas incidencias que impidan la normal utilización de los servicios).
- 4 h laborables para incidencias de disfuncionamiento no bloqueante.

3 Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

Corresponde a la Dirección de Sistemas Información de la CMT la supervisión del servicio para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos o suministros si existiese causa suficientemente motivada.

La Dirección de Sistemas Información de la CMT designará un responsable técnico cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofertados
- Emitir las certificaciones parciales de puesta en marcha de los mismos.

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones serán:

- Garantizar la ejecución de las actividades descritas en los plazos comprometidos para la puesta en marcha del servicio
- Coordinar al equipo de trabajo constituido por el adjudicatario para la ejecución de dichas actividades
- Actuar como interlocutor único ante el responsable técnico en el seguimiento de la evolución del proyecto y de la calidad del servicio prestado, proporcionando la documentación necesaria para llevar a cabo dicho seguimiento.

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable técnico designado por la Dirección de Sistemas Información.
- La Dirección de Sistemas Información podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad a establecer, del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y del Jefe de Proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y las variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto.

4 Calidad

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto la CMT podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso.

Al objeto de justificar la conformidad del suministrador o del prestador del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, se valorará como criterio para la adjudicación del contrato la aportación por los oferentes de certificados de seguro de calidad basados en la serie de normas Internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores el oferente aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad que, en su caso, podrán ser valoradas por la CMT.

La metodología a utilizar deberá ser propuesta por el licitador, y se valorará especialmente el uso de metodologías estándares en el mercado, como ITIL, así como que el licitador disponga de la certificación oficial al uso.

4.1 Garantía de los trabajos

De acuerdo con lo señalado en el pliego de cláusulas administrativas, el adjudicatario deberá garantizar por 3 meses el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en la presente contratación, a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para la CMT, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar las deficiencias detectadas que eventualmente pudieran aparecer.

4.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CMT a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico 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.

4.3 Actualización tecnológica

Se considera actualización tecnológica todas aquellas variaciones en la oferta del adjudicatario que supongan una mejora en las condiciones técnicas de los servicios en explotación en la CMT durante la vigencia del concurso. La CMT se reserva el derecho de introducir estas actualizaciones tecnológicas previo acuerdo con el adjudicatario.

El adjudicatario deberá mantener informado puntualmente a la CMT de las nuevas tecnologías y de los servicios disponibles. Se valorará la posibilidad de plantear servicios piloto que puedan ser de interés de la CMT.

Para cada actualización tecnológica se elaborará una Memoria Técnica donde se detallarán las condiciones técnicas, administrativas y económicas del servicio. En el caso de que la CMT y el adjudicatario de este concurso no lleguen a un acuerdo para un servicio de actualización tecnológica, la CMT se reserva el derecho a contratar un servicio equivalente con otro ofertante.

En Barcelona, a 9 de julio de 2013

El Presidente de la CMT

Bernardo Lorenzo Almendros

