



Pliego de Prescripciones Técnicas

**Mantenimiento de servidores HP
Nº de Expediente: S-17030019**

ÍNDICE

1	OBJETO DEL SERVICIO.....	3
2	ALCANCE	3
3	DETALLES DE LOS EQUIPOS.....	3
4	CERTIFICACIONES.....	4
5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5

1 OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del servicio al que se refiere este pliego está constituido por el mantenimiento de los servidores Hewlett-Packard instalados en la sede central de Agencia EFE.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2 ALCANCE

Debido a los vencimientos de los contratos de soporte y mantenimiento que Agencia EFE tiene suscritos para el mantenimiento de los servidores HP instalados en su sede central, resulta necesario dar continuidad a la prestación del servicio de mantenimiento por parte del fabricante de los equipos.

3 DETALLES DE LOS EQUIPOS

Se presenta una tabla con un listado de los números de serie de los equipos a los que se pretende asegurar bajo un contrato de soporte y mantenimiento tanto hardware como software. En dicha tabla se especifica además la cantidad de meses de duración del contrato requerida para cada uno de los equipos, así como las fechas de finalización para aquellos equipos cuyos contratos finalizan dentro del presente año. Las coberturas para estas máquinas deberán incluirse a partir del día siguiente de la finalización de su cobertura actual, y se extinguirá en la misma fecha en que finalice la cobertura del resto de equipos, por lo que la cuantía relativa a los primeros quedará prorrateada.

Dicho soporte y mantenimiento debe incluir la descripción que especifica el denominado por HPE como *HPE Foundation Care Next Business Day*, quedando cubiertas las incidencias que puedan producirse debidas tanto al hardware del equipo como al software HP instalado en él, así como la herramienta de control, gestión y monitorización *iLO Advanced*, de igual manera instalada en cada uno de los equipos.

Número de Serie	Modelo equipo HP	Fecha fin soporte actual	Duración servicio (meses)
CZ3335M9TT	HP StoreEasy 1630 Storage		36
CZ3328JH8W	HP StoreEasy 1630 Storage		36
CZ34185EV2	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	15.09.2017	36
CZ34185KCF	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	29.07.2017	36
CZ34185H4A	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	08.09.2017	36
CZ3433B25W	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	08.09.2017	36
CZ3431AC4E	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	18.08.2017	36
CZJ3490D22	HP DL360p Gen8 E5-2640v2		36
CZJ437012V	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	10.09.2017	36
CZJ437012P	HP DL360p Gen8 E5-2640v2	10.09.2017	36
CZJ41604PH	HP DL360p Gen8 E5-2640v2		36

CZ1521032D	HP MicroSvr Gen8 G1610T		36
CZ134000NM	HP MicroSvr Gen8 G1610T		36
CZJ42600HF	HP DL360p Gen8 E5-2690	26.06.2017	36
CZJ42600H9	HP DL360p Gen8 E5-2690	26.06.2017	36
CZJ41003VV	HP DL360p Gen8 E5-2690	12.06.2017	36
CZJ4190377	HP DL360p Gen8 E5-2690		36
CZJ40503H4	HP DL360p Gen8 E5-2690		36
CZJ3460CWF	HP DL360p Gen8 E5-2690		36
CZJ30903QP	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ43004BY	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ34003GL	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ34003G0	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ34003GS	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ30903RG	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ34003G8	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ30205TJ	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZJ34003G9	HP DL360p Gen8 E5-2650		36
CZ22160HZG	HP DL380p Gen8 E5-2609		36
CZ221406DQ	HP DL380p Gen8 E5-2640		36
CZ22500QJW	HP DL380p Gen8 E5-2650		36
CZ24030DLQ	HP DL380p Gen8 E5-2650		36
CZJ30205TQ	HP DL380p Gen8 E5-2650		36
CZJ42603DS	HP DL360p Gen8 E5-2690	06.07.2017	36
CZ3335M9TV	HP StoreEasy 1630 Storage		12
CZ212806KQ	HP DL385G7 6176		12
CZ22070F1C	HP DL380G7 X5690		12
CZJ2010Q9M	HP DL580G7 X7560		12
CZJ12802G6	HP DL360G7 X5650		12
CZC0054H11	HP DL385G6 2435		12
CZ20112SRT	HP DL385G6 2435		12
CZJ2091057	HP DL360G7 E5645		12
CZJ209105C	HP DL360G7 E5645		12
CZJ209105B	HP DL360G7 E5645		12
CZ210403L5	HP DL380 G6 X5560		12
CZ210403L6	HP DL380 G6 X5560		12
CZJ2090XSF	HP DL360G7 E5645		12

4 CERTIFICACIONES

Al objeto de asegurar la conformidad de la empresa adjudicataria con determinadas normas de calidad directamente relacionadas con el servicio demandado, y garantizar la capacidad técnica de la misma en relación con la infraestructura actual instalada en Agencia EFE y la propuesta en su oferta, la empresa licitadora deberá disponer y acreditar las siguientes certificaciones:

- Sistemas de gestión. Al menos una de las siguientes:
 - UNE-EN ISO 9001:2008 ó UNE-EN 9001:2015.
 - UNE-ISO/IEC 20000-1:2011
- Certificaciones técnicas:
 - La certificación de nivel superior del fabricante Hewlett-Packard específica del equipamiento instalado en Agencia EFE en la actualidad.

Si concurren en UTE, no será necesario que todos y cada uno de los miembros de la UTE cumpla todos los requisitos, sino que los reúnan entre todos ellos. Todas las certificaciones anteriores deben estar vigentes, en el momento de la presentación de propuestas.

5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El mantenimiento y soporte debe incluir las siguientes características generales para cada uno de los equipos detallados en la anterior tabla:

- Contacto con los expertos de HP por teléfono, web o ambos.
- Diagnóstico de problemas y soporte.
- Información y servicios de soporte electrónico a través de HP Support Center.
- Acceso a actualizaciones de firmware y software.
- Recambio de piezas y materiales.
- Gestión de ampliación para componentes de HP.

Además se deben cumplir todas las características del servicio de mantenimiento y soporte denominado como *HPE Foundation Care NBD* (servicio al siguiente día laborable), que son:

Soporte de hardware:

- Diagnóstico de problemas y soporte remotos.
- Soporte de hardware in situ.
- Piezas de repuesto y materiales.
- Actualizaciones de firmware para los productos seleccionados.
- Período de cobertura: Horario laborable normal, días laborables. El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, salvo festivos HPE.
- Plazo de respuesta in situ: Respuesta in situ al siguiente día laborable. En las incidencias de hardware con cobertura que no se puedan solucionar de manera remota, HPE hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para dar una respuesta in situ al siguiente día laborable. Un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llegará al emplazamiento del cliente durante el período de cobertura para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware el día de cobertura posterior a la recepción de la llamada y el acuse de recibo de HPE. El tiempo de respuesta in situ especifica el período de tiempo que empieza cuando HPE recibe y gestiona la llamada. El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando un representante de Hewlett Packard Enterprise autorizado llega a las instalaciones del Cliente, o cuando el evento notificado se cierra con la explicación por parte de HPE de que actualmente no requiere intervención a domicilio. Las llamadas recibidas fuera del periodo de cobertura se registrarán para el día siguiente para el que el cliente tenga cobertura, plazo en el que se realizará el servicio.

Soporte de software:

- Acceso a recursos técnicos.
- Actualizaciones de licencias de uso de software.
- Soporte de software.
- Soporte de asesoramiento de instalación.
- Soporte operativo y sobre características del software.
- Actualizaciones de productos de software y documentación.
- Método recomendado de actualización del software y la documentación de Hewlett Packard Enterprise.
- Período de cobertura: Horario laborable normal, días laborables. El servicio está disponible durante 9 horas al día, de 8:00 a 17:00 horas, hora local, de lunes a viernes, salvo festivos HPE.
- Tiempo de respuesta remota: Cuando se registra un problema de software, un ingeniero del Centro de soluciones de Hewlett Packard Enterprise responderá a la llamada en el plazo de dos horas.