



Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE Y SOFTWARE IBM QUE DA SOPORTE A LA APLICACIÓN SIGA PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Este concurso pretende contratar el servicio de mantenimiento hardware y software de la infraestructura IBM que dispone.

El servicio se contratará durante un periodo de tres años, sin prórroga.

2.- DESCRIPCIÓN.

El hardware que mantener será el siguiente:

PN	unidades	Descripción
8284-22A	1,00	POWER SYSTEM S822. Numero de serie: 783ACFX
8284-EPX1	1,00	6-CORE 3.89 GHZ PROC CARD
8284-22A	1,00	POWER SYSTEM S822. Numero de serie: 783AD0X
8284-EPX1	1,00	6-CORE 3.89 GHZ PROC CARD

El nivel de Servicio solicitado en el hardware será:

Nivel de servicio IBM: On-site Repair,ORT=SBD,24x7

El software que mantener será el siguiente:

PN	unidades	Descripción
** SW Equipo con número de serie: 783ACFX		
8284-22A	4,00	Mantenimiento Software AIX Standard Edition *.Charge per Core(s) *.Power System Small Tier *.SWMA AIX Standard Edition
8284-22A	4,00	Mantenimiento SW IBM PowerVM Enterprise Edition *.4 Procesadores de Cargo *.Power System Small *.SWMA for PowerVM Enterprise Edition
8284-22A	2,00	Mantenimiento Software PowerHA SystemMirror AIX Std Edition *.2 Charge per Core(s) *.Power System Small Tier *.SWMA PowerHA SysMirror AIX Std
**SW Equipo con número de serie: 783AD0X		
8284-22A	4,00	Mantenimiento Software AIX Standard Edition *.Charge per Core(s) *.Power System Small Tier *.SWMA AIX Standard Edition
8284-22A	4,00	Mantenimiento SW IBM PowerVM Enterprise Edition *.4 Procesadores de Cargo



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa

Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

8284-22A	2,00	*.Power System Small
		*.SWMA for PowerVM Enterprise Edition
		Mantenimiento Software PowerHA SystemMirror AIX Std Edition
		*.2 Charge per Core(s)
		*.Power System Small Tier
Consola Virtual	2,00	*.SWMA PowerHA SysMirror AIX Std
		Mantenimiento SW HW Management Console Virt Appliance
		*.Mant. SW HMC VIRTUAL APPLIANCE
		*.2 Instalaciones de Cargo
El nivel de Servicio solicitado en el software será:		*.Horario Básico
		Horario de servicio IBM-> Horario Basico

El nivel de Servicio solicitado en el software será:

Horario de servicio IBM-> Horario Basico

También se requiere de una bolsa de 200 horas por parte del Partner para dar estos servicios.

3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO.

El Mantenimiento que contratar incluirá:

- Mantenimiento del hardware, tanto correctivo como preventivo, si fuera necesario. Para el caso de mantenimiento correctivo, éste será 24x7 y se deberá de dar respuesta en el mismo día.
- Actualización del Software y a nuevas versiones según convenga para los intereses del Consorcio y de acuerdo con la política de productos y versiones de IBM. Sólo se admitirán parches y versiones originales en CD's enviados por IBM u obtenidos a través de su Web; en ambos casos, quedará registrada la transacción con el número de cliente del Consorcio para IBM.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de errores en el Software por parte de IBM. Se hará de acuerdo con los técnicos del Consorcio de Aguas.
- Soporte y Asistencia Técnica en la consulta sobre aspectos del software. Este soporte remoto podrá realizarse vía teléfono, fax, e-mail o a través de una aplicación específica para notificación de las incidencias.
- 200 horas anuales de asistencia técnica en las dependencias del CABB para realizar labores de consultoría, monitorización de los sistemas y actuaciones, de los técnicos de la empresa contratante que tengan que ver con mejoras de los sistemas.
- Servicio 24*7 en soporte sobre los sistemas operativos ante caída del 10% de los puntos de acceso con pérdida parcial del servicio, con un SLA de 2 horas.

La empresa contratada solo podrá derivar las consultas o incidencias, tanto de Hardware como de Software, a IBM. El Consorcio se reserva el derecho a ser el interlocutor con IBM cuando lo estime oportuno y podrá seguir operando en las Webs de IBM dedicadas a soporte de usuarios para iniciar o realizar consultas sobre el estado de las incidencias.

El Consorcio de Aguas podrá exigir a la empresa contratante la documentación que considere oportuna para acreditar que IBM sigue manteniendo como cliente al Consorcio de Aguas y que sus contratos siguen operativos.

Se pactará el reparto anual de las horas de asistencia en las oficinas del Consorcio dedicadas a la monitorización de los sistemas.



4.- TAREAS A REALIZAR

Soporte del hardware.

Soporte software.

Soporte a las personas responsables del CABB ante cualquier tipo de problema, duda o incidencia detectada.

Actualización de los sistemas operativos, firmware, versión de consolas, etc. Ya sea bajo recomendación de IBM, para la resolución de incidencias, o como petición del CABB.

Documentación del hardware y software instalado, tanto de administración como de configuración.

Actualización de la documentación del consorcio, cada vez que se realizase cualquier cambio o actualización.

Formación sobre sistemas implicados en el contrato, en caso de que el CABB lo solicite.

5.- EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo propuesto no podrá ser cambiado en el transcurso del contrato sin previa notificación y conformidad del CABB.

El CABB se reservará el derecho a exigir al Adjudicatario la sustitución del personal que no observe un normal rendimiento o mostrase una conducta irregular.

Bilbao, 24 de febrero de 2020

Fdo: Pablo Urquiza
Responsable del contrato

Fdo.: José Luis Unzueta
Subdirector de Informática