



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA MARCA NETAPP ACTUALMENTE EN EXPLOTACIÓN EN EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO.**

**REF: TSA0074891**

El objeto de este pliego es la renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la infraestructura marca NetApp, actualmente en funcionamiento en el Grupo Tragsa.

Los elementos y requisitos técnicos a continuación detallados deben entenderse como mínimos, pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características o prestaciones inferiores a las exigidas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

**Cabinas marca NetApp a renovar el servicio:**

- **AFF A220 HA** (ubicada en Madrid, calle Maldonado, 58)
  - S/N: 652011000252, 941927000020
  - Controladora redundante (doble controladora) con 4 puertos UTA2 cada una.
  - 1 disco SSD Shelf, 12G
  - 24 discos SSD de 960GB
  - 2 Fuentes de alimentación redundantes
  - 4 puertos con SFP+ FC Optical 16Gb
  - Cableado y kit para enracar.
  - Software AFF A220A Flash Bundle:
    - Protocolos: CIFS/SMB, iSCSI, NFS, FC, FCoE, pNFS
    - Software de Snapshot
    - Software FlexClone
    - Software SnapMirror
    - Software SnapManager for Oracle
  
- **FAS2240A-4** (ubicada en Madrid, calle Maldonado, 58)
  - S/N: 210002063364 / 210002063376
  - 2X FAS2240-4,HA,24x2TB,Dual CTL
  - 2X SW,Data ONTAP Essentials,2240A,-P
  - 2X SW,iSCSI,-C
  - 2X SW,CIFS,-C

- 2X SW,FCP,-C
- 2X SW,NFS,-C
- 1X DSK SHLF,24x2.0TB,7.2K,6G,FAS22xx,SK

➤ **FAS 2552A** (ubicada en Madrid, calle Julián Camarillo, 6B)

S/N: 651617000430 / 651617000431

- Controladora redundante (doble controladora).
- 36GB de memoria RAM
- 4 puertos Fibre Channel para la conexión de servidores en el frontend
- 4 puertos 10Gigabit Ethernet (incluyendo las ópticas correspondientes) para la conexión a la red LAN
- 4 puertos SAS de 6Gb para la conexión de discos en el backend
- 24 discos de 600GB SAS de 10K rpm.
- Ampliable hasta 144 discos
- Software con las siguientes funcionalidades:
  - o Protocolos: CIFS, iSCSI, NFS, FC
  - o Software de Snapshot, Software FlexClone y Software de SnapMirror,

➤ **FAS2554 High Availability System** (ubicada en Madrid, calle Valentín Beato, 6)

S/N: 211722000101 / 211722000102 SystemID: 0537075521 / 0537075013

- FAS2554, 24x4TB, 7.2K, -C
- DSK SHLF,24x4TB,7.2K,6G,FAS25xx,1P,SK Cable,SAS Cntrl-
- DSK SHLF, 12 discos SAS 900GB y 4 discos SSD 400GB (INFOR-16-001022-00073922 S/N: SHFHV1650000058)
- SFP+ FC Optical 16Gb, -C
- Cable Direct Attach CU SFP+ 10G 0.5M
- SW-2, CIFS, ISCSI, NFS, FC, 2554A, -C
- Cable Cntrl-Shelf/Switch 5m LC/LC OP (4)

**Condiciones que deberá reunir el servicio de soporte y mantenimiento prestado por el adjudicatario:**

- Renovación del servicio con el fabricante de los productos, facilitando al Grupo Tragsa el procedimiento a seguir para la apertura y seguimiento de incidencias hasta su cierre.
- Métodos de contacto con el servicio técnico: Atención telefónica, vía Web y/o a través de email.
- Atención telefónica + email + on site para reemplazo de piezas.

- Atención telefónica de incidencias y consultas por parte de técnicos cualificados para ayudar a la resolución de:
  - Problemas de producto: Dudas de funcionalidad, actualización de versiones, información de errores conocidos, etc.
  - Problemas de sistema: Asesoramiento en parametrización, comprobación de logs, sugerencias de administración, etc.
- Cobertura 24x7: Veinticuatro (24) horas al día y siete (7) días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año.
- Tiempo de Respuesta:
  - Telefónica: Inmediato
  - On site: máximo 4 horas.

Entendiéndose por tiempo de respuesta el periodo transcurrido desde el momento de recepción de la llamada hasta que el técnico contacte con el Grupo Tragsa para incidencias software, y para sustituciones hardware se considera el tiempo de respuesta On site como el tiempo transcurrido desde que la incidencia se ha diagnosticado y el tiempo en el que se sustituye la pieza.

- Acceso Remoto: VOS.
- Suministro y operativa de las actualizaciones de software/firmware a versiones posteriores que surjan durante el período de vigencia del servicio de mantenimiento incluyendo Data OnTap (siempre que estén disponibles por parte del fabricante).
- Escalado a fabricante: Gestión de las incidencias y escalado de aquellas incidencias que lo requieran al fabricante responsable del mantenimiento del software/hardware.
- Todas las actuaciones que se realicen al amparo del contrato de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario serán realizadas por técnicos debidamente certificados por el fabricante de los productos.

No se admite la presentación de variantes.

En Madrid, a 3 de febrero de 2023