



TeleMadrid

**PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO
PARA LA LIBRERÍA DE CINTAS ROBOTIZADA PETASITE
DEL ARCHIVO DIGITAL DE RTVM**

FEBRERO 2019

1 OBJETO.

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio de mantenimiento para la librería de cintas robotizada Petasite que RTVM tiene para la grabación almacenamiento y recuperación de materiales audiovisuales, así como de los elementos auxiliares necesarios para la completa funcionalidad e integración de dicha librería dentro del sistema de Archivo Digital de RTVM.

2 SISTEMAS A MANTENER

Librería Petasite

Compuesta de los siguientes elementos:

- Librería principal Petasite S200
- 1x consola de ampliación para drives
- 2x consola de ampliación para cintas LTO5
- 12x Drives LTO5 Fibre Channel
- 2 x Servidores HP PROLIANT DL360 G9

Software de gestión y control DIVA CSM (Control Storage Management)

Compuesto por los siguientes elementos

- DIVA MANGER instalado en un servidor DELL PowerEdge R320
- 6x ACTORES DIVA instalados en 9 servidores DELL PowerEdge R620 y R630.
- 3 ACTORES DIVA-QHP-01-TLM.

Base de datos Librarian.

Compuesta por los siguientes elementos

- Base de datos desarrollada por SONY sobre ORACLE para gestión del archivo físico de soportes de grabación.

El desglose de productos a incluir en el servicio es el siguiente:

Modelo	Descripción	Cant	Nº de Serie
CSM200B	Petasite S200 Library (153TB@SAIT2) – FC	1	1016125
CSM200C	PETASITE S200 CARTRIDGE CONSOLE	2	1016125
CSM200D	PETASITE S200 DRIVE CONSOLE	1	1013232
Petasite Controller Main	HP PROLIANT DL360 G9	1	CZJ6110HYM

Modelo	Descripción	Cant	Nº de Serie
Petasite Controller (Back up)	HP PROLIANT DL360 G9	1	CZJ6110HYN
CSMACBLL	PETASITE EXTENSION CABLE KIT (4-7 units)	1	1226-7221-0006
CSMABTLT	PETASITE EXTENSION BELT (4-7 UNITS)	1	1226-7221-0007
CSMAPSL	PETASITE REDUNDANT POWER UNIT – LIBRARY	1	1006966
CSMAPSD	PETASITE REDUNDANT POWER UNIT – DRIVE	1	1020001
CSMADIF	PETASITE REDUNDANT DRIVE CONTROL UNIT	1	1013366
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0014
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0015
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0016
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0017
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0018
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0019
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0020
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0021
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0022
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0023
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0024
CSMADRLTO5F	LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	1	1226-7221-0025
DIVA MGR	PowerEdge R320, procesadores Intel® Xeon® E-24XX v2	1	HWKWV42
DIVA ACTOR 1/ Backup mgr	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2630 v2	1	81LWV42
DIVA ACTOR 2	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2620 v2 Actores 1 & 3.	1	FQDQRH2
DIVA ACTOR 3	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2620 v2. Actores 4 & 5.	1	FQCQRH2

Modelo	Descripción	Cant	Nº de Serie
DIVA ACTOR 4	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2630 v4. Actores 6 & 7.	1	GH7BSP2
DIVA ACTOR 5	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2630 v4. Actores 8 & 9.	1	GH97SP2
DIVA ACTOR 6	Procesadores PowerEdge R620, Intel® Xeon® E-2630 v4. Actores 10 & 11.	1	GHB3SP2
DIVA ACTOR 13	Rackmount server configured as DIVArchive Actor DIVA-QHP-01_TLM	1	H1F905J
DIVA ACTOR 14	Rackmount server configured as DIVArchive Actor DIVA-QHP-01_TLM	1	J1F905J
DIVA ACTOR 15	Rackmount server configured as DIVArchive Actor DIVA-QHP-01_TLM	1	G1F905J

3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El contrato se ejecutará en las instalaciones de RTVM.

RTVM llevará a cabo el primer nivel de mantenimiento mientras que el segundo y el tercer nivel de mantenimiento serán responsabilidad del adjudicatario.

El servicio incluirá:

- Asistencia telefónica en horario de 9:00 a 22:00 con tiempo de respuesta inferior a 1 hora.
- Asistencia in situ con tiempo de respuesta inferior a 4 horas para incidencias críticas, (aquellas que afectan de manera grave a la operatividad y funcionalidad del sistema, imposibilitando la actividad del mismo hasta su resolución) y no superior a 72 horas para averías que no imposibiliten la utilización del sistema.
- Reparación de Hardware incluyendo los repuestos necesarios, con stock de backup in situ.
- Mantenimiento remoto DIVA 7x24.
- Mantenimiento preventivo de Hardware.
 - Puesta a punto de la parte mecánica.
 - Ajustes mecánicos.
 - Ajustes eléctricos
- Mantenimiento de la aplicación Librarian para gestión del Archivo físico.

La dotación de repuestos con stock de backup in situ, al menos, constará de los siguientes elementos:

Repuestos para drives LTO

Descripción	Modelo
LTO5 DRIVE FIBRE CHANNEL	CSMADRLTO5F

Repuestos para librería CSM-200BF

Descripción	Part Number SONY
IF-923 COMPLETE PC BOARD	A8347023A
ACI 232 BOARD	J2610070C
4P CABLE	J2610060A
CARRIER ASSY	A8308978C
DR-T1/X MOTOR KIT	A1055525A
DR-T2/Y MOTOR KIT	A1055524A

4 PENALIZACIONES

Se establecen las siguientes penalizaciones que RTVM se reserva el derecho de aplicar en caso de incumplimiento de los niveles de calidad solicitados.

Un 0,1 % del importe mensual por cada vez que se incumpla el compromiso de respuesta telefónica inmediata en castellano en horario de 9:00 a 22:00. En el caso de no obtener respuesta telefónica RTVM enviará un email con la solicitud de asistencia y si en los 10 minutos siguientes no se ha obtenido respuesta se considerará incumplimiento del compromiso. Para una misma incidencia, a partir de los primeros 10 minutos, desde la notificación por email, se irá acumulando una nueva penalización del 0,1% por cada media hora que transcurra hasta el momento en que RTVM obtenga respuesta o hasta que se acumule un máximo del 5% de la facturación mensual.

Un 0,1% del importe mensual por cada hora de retraso sobre los tiempos de respuesta máximos especificados para atención in situ.

Los importes de penalización que pudieran generarse, deberán ser descontados de la facturación correspondiente al mes en que se hayan generado mediante la emisión del correspondiente abono.

5 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR CON LAS OFERTAS

Los licitadores deberán presentar, al menos, la siguiente documentación:

- Descripción del servicio de mantenimiento que prestará el adjudicatario, cobertura, horarios, tiempos de respuesta, stock de repuestos etc.

- Acuerdos de colaboración que los ofertantes tienen suscritos o suscribirían de ser adjudicatarios con los terceros implicados para garantizar los niveles de servicio comprometidos.
- Aceptación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas.