



TeleMadrid

**MANTENIMIENTO HARDWARE DE EQUIPOS
DELL-EMC DATADOMAIN**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Mayo 2020

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	3
REFERIDAS AL SERVICIO	3
REFERIDAS AL LICITADOR	4
4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	5
5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	7

1. OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento hardware de los equipos Dell-EMC Datadomain propiedad de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM.

El licitador deberá presentar una oferta debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

2. ALCANCE

Los equipos referenciados en el objeto de esta licitación son:

DD640		
Cantidad	P/N	Descripción
1	DD640-12TB	SYSTEM DD640-12X1;12T;NFS;CIFS

DD860		
Cantidad	P/N	Descripción
1	DD860-CTX-B	SYSTEM; DD860;CTLX;NFS;CIFS
1	DD860-3E30	SYSTEM; DD860+3ES30;90TB;NFS;CIFS
1	C-ES30-30-B	OPTION;ES30 SHELF;15X2TB HDD;2XLCC
1	C-ES30-30-B	OPTION;ES30 SHELF;15X2TB HDD;2XLCC
1	C-ES30-30-B	OPTION;ES30 SHELF;15X2TB HDD;2XLCC

El servicio de mantenimiento requerido por RTVM, debe responder al modelo Next Bussiness Day, de lunes a viernes en horario de 09:00 a 19:00.

3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

REFERIDAS AL SERVICIO

El ámbito de este servicio será el **mantenimiento hardware** de todos y cada uno de los componentes hardware de la infraestructura objeto del servicio que incluirá la reposición de componentes hardware, la instalación/reinstalación del software y drivers requeridos para su funcionamiento, así como la configuración necesaria.

Durante la fase de arranque proveedor realizará un **inventario** de todos los componentes hardware, configuraciones y versiones de drivers y software del equipamiento objeto del servicio que se irá actualizando mensualmente.

Formarán parte del servicio aquellas peticiones relacionadas con la **gestión de la configuración** de componentes de almacenamiento, comunicaciones, filesystem e integraciones necesarias.

Se requiere adicionalmente la realización de un **mantenimiento preventivo** mensual de todos los componentes hardware, incluyendo el backup de configuración, y se emitirá un informe a RTVM con el estado de salud de la plataforma.

Con el objetivo de llevar a cabo la **gestión de incidencias y peticiones**, el adjudicatario:

- Pondrá a disposición de RTVM un teléfono y un email de contacto.
- Mensualmente emitirá un informe con el análisis de los incidentes y peticiones que se han gestionado en el periodo. Este análisis debe incluir la tipología, los elementos involucrados y los tiempos de respuesta y resolución para cada una de ellas.

REFERIDAS AL LICITADOR

El personal adscrito al servicio debe estar formado en metodología ITIL y globalmente el equipo debe estar certificado en todas las tecnologías implicadas. Se debe adjuntar las correspondientes acreditaciones.

Dentro de la documentación de la oferta, la empresa incluirá el currículo y formación en ITIL de dichas personas, así como las correspondientes certificaciones.

RTVM requiere que la empresa adjudicataria aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de la calificación de **"Gold Partner"** como suministrador para grandes cuentas de productos Dell/EMC, así como compromiso de mantener el nivel de certificación durante el periodo de ejecución del presente contrato en los productos y servicios suministrados.

Además del personal necesario para la prestación del servicio, la empresa dispondrá la infraestructura organizativa, tanto material como personal, necesaria para la realización de las siguientes tareas:

- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de Telemadrid.
- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias. Coordinación de sus técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos y de los documentos e informes que presentan a usuarios claves.

4. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se compromete.

A continuación, se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

En todos los casos se entiende:

- Por tiempo de atención se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento en el que la empresa adjudicataria acusa recibo de la misma.
- Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

RTVM considera que los Acuerdos de Nivel de Servicio deben estar sometidos a revisiones periódicas como consecuencia de los planes de mejora continua implementados por el proveedor de servicio.

Los ofertantes deben incluir SLA adicionales u optimizar los SLA propuestos por RTVM.

El nivel de servicio solicitado y propuesto comenzará como máximo treinta días después de la firma del contrato, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la implantación del servicio. Con dicha periodicidad, dentro de los **planes de mejora continua** que debe proponer el ofertante, RTVM y el proveedor de servicio revisarán los umbrales de servicio comprometidos, estableciendo nuevos objetivos de mejora. De la misma forma, se podrán incluir o retirar SLA que no se consideren prioritarios para RTVM.

Para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) será causa de rescisión del contrato.

Los SLA mínimos propuestos por RTVM son los siguientes:

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad al servicio	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99, 99%	2%
Gestión de Incidencias	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	< 30 minutos	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 3 %	2 %
	Tiempo de resolución de incidencias	➤ Críticas: NBD ➤ No críticas: NBD + 48 horas	3% 2%
Gestión de configuración	Tiempo de resolución de peticiones de cambios (98% casos)	Sencillos < 72 horas Complejos < 7 días	2%
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación. (Revisión Mensual)	➤ 98%	2%
Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes (Antes del 5º día del mes)	➤ 99%	2%
Mantenimiento Preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo (Antes del 5º día del mes)	➤ 98%	2%

Los trabajos asociados con el seguimiento y control, son imprescindibles para garantizar los niveles de servicio solicitados.

En la reunión de arranque del servicio deben consensuarse convenientemente con el objetivo de fijar de manera consensuada algunas métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores.

Se registrarán de acuerdo al siguiente esquema:

Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
Documentación: guías, procedimientos etc.	0	100%
Incidencias generadas por el servicio	0	100%
Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%
Encuesta trimestral de calidad	Mejora continua	100%

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- La periodicidad se considera mensual.
- Se entiende una gestión madura del servicio respecto al ratio:
Total labores de gestión vs. Resto de acciones.
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.)
- Encuesta trimestral de calidad del servicio a usuarios clave que permitan medir el porcentaje (%) de mejora continua respecto a la calidad del servicio y a la eficiencia del mismo. No sólo se ha de pulsar a los usuarios claves, hay que mejorar el grado de satisfacción trimestralmente.
- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de manera objetiva.

5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.