

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Mantenimiento de dos cabinas de almacenamiento propiedad del Tribunal Constitucional.

1.- ALCANCE Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Contrato de Mantenimiento por el periodo de 3 años de 2 cabinas 3PAR 8200 propiedad del Tribunal Constitucional con cobertura desde el 22/1/2019 al 21/1/2022:

El tipo y soporte de mantenimiento solicitado es el: "HPE Foundation Care NBD". Servicios de soporte foundation 9x5.

El contrato a renovar es el siguiente: "TRIB-70P948610001-MC"

Los números de serie y descripción de las cabinas objeto del mantenimiento son las siguientes:

CZ3542J7W4 (K2Q36A) HPE 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base ProductLine:4A - 3PAR Mid Range HW

CZ3542J7W1 (K2Q36A) HPE 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base ProductLine:4A - 3PAR Mid Range HW

El contrato de mantenimiento dará acceso a los nuevos firmwares aprobados con el fabricante, y estos serán instalados por técnicos del Tribunal con soporte remoto del fabricante.

2.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y HORARIO SOLICITADO.

Especificaciones del soporte solicitado	Niveles de servicio
Características Generales	9x5
Acceso al HPE Support Center	✓
Acceso a la Tecnología de Soporte remoto	✓
Soporte reactivo HW	
Cobertura horaria	9x5
Tiempo de respuesta in-situ	Siguiente día laborable
Piezas y materiales	✓
Soporte reactivo SW	
Cobertura horaria	9x5
Tiempo de respuesta remoto	2 horas



Acceso al servicio

Las solicitudes de soporte para los equipos cubiertos por este servicio serán atendidas por el Centro de Respuesta

El acceso al servicio puede realizarse de las siguientes formas:

- **Por teléfono**
- **Por internet:**
- **De forma automática:**

Gestión de escalado

El adjudicatario dispondrá de mecanismos para la gestión de incidencias permitiendo establecer reglas y alertas para que se produzca la elevación automática del caso antes de que se alcancen los umbrales establecidos en el acuerdo del nivel de servicio con el cliente.

Si la condición de alerta no se resolviese en el tiempo establecido se desencadena un proceso interno de escalación a los responsables del proceso.

Características del soporte

A continuación se describen las características del soporte de hardware.

Horario de cobertura

La franja horaria en la que se puede atender incidencias Hardware desde el centro de respuesta HPE para los equipos indicados en el apartado “ALCANCE Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS” se define en los siguientes términos:

- **9x5:** el servicio está disponible de acuerdo con:
Laborables: de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 horas, salvo los meses de julio y agosto, que es de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas (horario de verano).

Tiempo de respuesta de incidencias

HW: día siguiente laboral

SW: 2 horas

Tiempo de respuesta hardware in situ

Para aquellos problemas técnicos que no se puedan resolver de modo remoto, un representante autorizado por el fabricante se personará al día siguiente laboral en las instalaciones para iniciar el servicio de mantenimiento de hardware.

Piezas y materiales

El adjudicatario proporcionará las piezas de recambio y los materiales compatibles, necesarios para mantener en funcionamiento el producto de hardware con cobertura, incluidas las piezas y los materiales para las mejoras de ingeniería disponibles requeridas por el fabricante para asegurar la compatibilidad del producto. Las piezas



de repuesto que proporcione serán nuevas o funcionalmente equivalentes a las nuevas.

Licencia para usar y copiar las actualizaciones de los productos de software

Recibir la licencia para usar y copiar las actualizaciones de productos de software con este nivel de servicio en todos los sistemas soportados que estén cubiertos por la licencia de software original.

Actualizaciones de los productos y documentación de software

Cuando el fabricante publica actualizaciones de software, el adjudicatario proporcionará proporciona las últimas revisiones del software y sus manuales de referencia. Así como una clave de licencia o código de acceso, o bien instrucciones sobre cómo obtenerlos, cuando sean necesarios para descargar, instalar o ejecutar la última versión de software.