



**JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA**
Justizia Sailburuordetza
*Justizia Administrazioa Eraberritzeko
Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
Viceconsejería de Justicia
*Dirección para la Modernización de la
Administración de la Justicia*

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

**Mantenimiento de Equipos UNIX Instalados en las
Audiencias Provinciales de la Administración de
Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco**



Introducción y Antecedentes

La necesidad de obtener estos servicios se fundamenta en disponer de los medios que proporcionen un recurso tan importante como es en la época actual la Información, siendo primordial conseguir una permanente actividad de los equipos encargados de alojar los datos.

Esta necesidad de servicios consiste en la realización de **mantenimientos preactivos y reactivos** en el conjunto de equipos que son motivo de este documento, de forma que la operación de los sistemas informáticos de la Administración de Justicia sea continua en todo momento.

1. Objeto

El objeto del presente documento es describir los requisitos y condiciones técnicas por los que se regirá la contratación de servicios de mantenimiento para los equipos de almacenamiento y servidores HP instalados en las Audiencias Provinciales de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuyo detalle y ubicación se refleja en el anexo 1.

La prestación objeto del contrato abarca la realización de la totalidad de los trabajos necesarios para proveer a la Administración de Justicia del País Vasco de un contrato de mantenimiento acorde a los requerimientos de disponibilidad y rendimiento de los sistemas que albergan la Administración de Justicia del País Vasco.

Para ello, el oferente deberá incluir en su propuesta una solución de soporte específica para cada nivel de criticidad (ver apartado "3.1"), valorándose todas aquellas mejoras que el oferente proponga con el objetivo de optimizar el servicio.

2. Inventario de los equipos y productos informáticos a mantener y Plazo de ejecución

En el Anexo I se describen las **Configuraciones** de los mismos. Posteriormente, y una vez realizada la adjudicación del Expediente, si los adjudicatarios requieren informaciones sobre los elementos que componen los mismos, la Administración les proporcionará aquellos datos que considere oportuno.

El inventario se actualizará cada vez que se produzca alguna variación, pudiendo ser esta modificación en los sentidos siguientes:

- **Decremento** de las unidades inventariadas, por cualquier causa que la Administración considere oportuno
- **Incremento** de las unidades inventariadas, por la finalización de la extensión de garantía incluida en la adquisición del elemento.

Cualquier variación del número de unidades del inventario se reflejará a través de una resolución expresa.

3. Condiciones de la prestación del servicio

La empresa adjudicataria llevará a cabo los siguientes servicios, durante el período de vigencia del contrato, para cada uno de los equipos y productos inventariados cubiertos por el contrato, según y como se especifica a continuación:

3.1 Nivel de soporte reactivo

Se detallan a continuación las especificaciones mínimas para los distintos requerimientos de nivel de servicio reactivo que el oferente deberá incluir en su propuesta.



En el anexo 1 se indica para cada equipo el nivel de criticidad asociado.

Nivel de Criticidad	Horario de Cobertura para Incidencias Hw	Horario de Cobertura para Incidencias Sw	Soporte Sw Fuera de "Horario de Cobertura Estándar"	Tiempo de Respuesta Incidencias Hw	Tiempo de Respuesta Incidencias Sw	Tiempo de Reparación Incidencias Hw
1	24x7	24x7	SI	No aplica	2 Horas	6 Horas
2	24x7	Horario Cobertura Estándar	NO	Mismo Día Laborable	2 Horas	No aplica
3	13x5	Horario Cobertura Estándar	NO	Mismo Día Laborable	2 Horas	No aplica

Además de estas especificaciones básicas, el oferente deberá contemplar en su propuesta las siguientes prestaciones de soporte:

3.1.1. Detección y gestión automática de incidencias de soporte

El adjudicatario proveerá de la infraestructura necesaria para permitir la detección y gestión automática de las incidencias que se produzcan en cualquier franja horaria los 365 días de año cubriendo al menos los equipos de nivel 1 de criticidad.

3.1.2. Sistema de control de incidencias

El oferente incluirá un procedimiento de información para el control de la calidad del servicio de mantenimiento, que proporcione la información periódica sobre las incidencias ocurridas. Este informe será utilizado como sistema de control del cumplimiento de los niveles de servicio sujetos a penalizaciones (Ver punto "Control económico y facturación" en el documento para añadir a condiciones administrativas).

La solicitud de intervención que se origine en la Administración de Justicia del País Vasco se cursará aportando al servicio técnico de mantenimiento los datos que éste estime oportunos, para lo cual el oferente incluirá en la oferta un modelo de petición de asistencia técnica en el que figuren los datos que permitan conocer el origen del aviso, las características del equipo o sistema (tipología, marca, modelo y número de serie), su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia. El servicio técnico complementará la solicitud con datos sobre el diagnóstico, la solución aportada, la fecha y hora de resolución, y la información de control que precise.

El oferente informará de las incidencias habidas y tiempos de solución al menos una vez cada trimestre.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. Ninguna de las partes divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita de la otra parte.

3.1.3. Inventario actualizado



JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
Justizia Sailburuordetza
Justizia Administrazioa Eraberritzeko
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceconsejería de Justicia
Dirección para la Modernización de la
Administración de la Justicia

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener un inventario actualizado de los equipos objeto de la contratación.

3.1.4. Gestión de los equipos informáticos

El oferente aceptará el alta y baja de los mantenimientos unitarios según se vayan produciendo renovaciones tecnológicas de los equipos que son objeto del pliego. La variación de los equipos contratado no supondrá modificación del servicio objeto de este contrato, sino la aplicación de dicho servicio a los nuevos elementos por los que se reemplazan los antiguos.

3.1.5. Disponibilidad de repuestos

El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, podrá plantear soluciones alternativas, como la sustitución temporal o permanente de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones. En el caso de sustitución temporal, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo quedará en propiedad de la Administración de Justicia del País Vasco. La sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo sustituido. Así mismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del oferente.

3.1.6. Suministro de actualizaciones del software

El oferente garantizará el suministro de las actualizaciones de software HP adquirido por la Administración de Justicia del País Vasco sin coste adicional y en un plazo máximo de tres meses a partir de su liberación por el fabricante. El adjudicatario tendrá la obligación de anunciar las actualizaciones a medida que sean liberadas durante la vigencia del contrato.

Las actualizaciones de la documentación de software se entregarán en formato electrónico (soporte magnético y/o óptico)

3.1.7. Asistencias técnicas

El oferente deberá incluir en su propuesta una bolsa de horas de al menos 10 jornadas, para la realización de posibles servicios técnicos en las siguientes áreas:

- Sistema operativo (HP-UX)
- Software de gestión de Backup (HP DataProtector)
- Configuración y gestión del entorno HP Blade,
- Servicios relativos al sistema de almacenamiento (HP EVA), la conectividad de la SAN (HP Switches) y las librerías de cintas.
- Software Open View

3.1.8. Servicios de Formación

Se valorará que el licitador pueda ofrecer formación oficial HP in-situ o en instalaciones cercanas.

3.2 Servicios proactivos

a. Soporte predictivo



Con el fin de prevenir períodos de inactividad no planificados, la empresa adjudicataria proporcionará una aplicación software que permita la detección de al menos un 70% y la solución proactiva de anomalías hardware antes que deriven en una caída del sistema.

b. Personalización del soporte hardware

Para la realización de los servicios proactivos de mantenimiento preventivo, la Administración de Justicia del País Vasco tendrá asignado un ingeniero de soporte especializado en los productos indicados en el Anexo I. Se deberán desarrollar los siguientes aspectos:

- Plan de soporte, el cual recogerá los procedimientos de notificación de averías, medios de cualificación, elaboración de informes
- Revisiones Técnicas, las cuales versarán sobre temas destinados a mantener la disponibilidad del entorno. Por ejemplo, revisión de configuraciones, análisis de rendimiento, asistencia a la instalación de un nuevo equipo, procedimientos de operación y cualquier tema acordado localmente entre la Administración de Justicia del País Vasco y el adjudicatario.
- Actualizaciones de firmware y aplicaciones de Service Notes del fabricante.
- Mantenimiento preventivo de equipos según la descripción del producto.
- Revisión y mantenimiento del acceso remoto a los equipos.
- Actualización de las versiones de diagnósticos

Para todo ello, se ofertarán **un mínimo de 6 jornadas/año**.

- Revisión y planificación de soporte

Son reuniones en las que el Proveedor del servicio se reunirá conjuntamente con los responsables de la Administración de Justicia del País Vasco y repasarán:

- El plan de soporte relativo al almacenamiento.
- El estado y los cambios del entorno técnico relacionados con el soporte contratado.
- Se discuten aspectos técnicos y operacionales así como el estado de los proyectos en marcha.

Se solicitan 2 revisiones semestrales al año.

- Mantenimiento Preventivo de Hardware almacenamiento.

Se realizarán los siguientes servicios de carácter preventivo:

- Revisión de firmware.
- Mantenimiento preventivo de equipos según la descripción del producto.
- Revisión y mantenimiento del acceso remoto a los equipos.

Se solicitan 2 revisiones semestrales al año.

- Servicios Técnicos almacenamiento

Para ayudar a mantener la disponibilidad que se desea para el entorno, mediante la mejora de la infraestructura o de los procesos, se pide al proveedor una asesoría técnica. La duración de este servicios técnico será de 5 jornadas laborables.

Se solicita 1 servicio técnico al año. (1/año)

- Revisión de firmware y software de las cabinas



Se revisará el firmware y software del almacenamiento objeto del presente concurso.

Se solicitan 2 revisiones de firmware y software al año y la implantación de una actualización al año

- Revisión de rendimiento de los sistemas de almacenamiento

El Servicio de Informática de la Administración de Justicia del País Vasco necesita saber el rendimiento del sistema de almacenamiento para planteamientos de mejora futuros.

Por ello, se solicita una revisión de rendimiento al año

- Revisión de redundancia de acceso a los datos

Se planificará una revisión de redundancia de acceso a los datos del sistema de almacenamiento de la Administración de Justicia del País Vasco. Se presentará un informe con la situación actual y las recomendaciones de mejora del entorno.

Se solicita una revisión de redundancia de acceso a los datos al año

- Documentación de almacenamiento

Se solicitará documentación de las cabinas de discos. Se reflejarán los dispositivos físicos y lógicos, así como su asignación a los diferentes servidores. Se reflejarán los cambios del entorno.

Adicionalmente, se valorará la instalación de herramientas que redunden en una mayor disponibilidad de los sistemas, la asignación de ingeniero de soporte especialista en almacenamiento y otras mejoras propuestas por el adjudicatario.

4. PRESTACIONES PARTICULARES PARA LOS SISTEMAS CON MÁXIMA CRITICIDAD

Además de las prestaciones generales descritas en el punto anterior, para los sistemas de máxima criticidad (nivel 1) el oferente deberá establecer servicios específicos para la gestión adecuada y mejora continua del entorno. Estos servicios deberán establecer objetivos medibles y adecuados a los requerimientos del servicio a prestar objeto del presente expediente.

4.1. Servicios de apoyo a la gestión de la capacidad

- Proveerá asesoramiento técnico para la mejora continua del rendimiento de los servidores y sistema de almacenamiento.

4.2. Servicios de apoyo a la gestión de la disponibilidad

- Proveerá asesoramiento técnico para la mejora continua de la disponibilidad de los servidores y sistema de almacenamiento.

4.3. Servicios de apoyo a la gestión de la continuidad de servicio

- Establecerá procesos que permitan fijar compromiso de recuperación en caso de desastre.

4.4. Servicios de apoyo a la gestión de la seguridad

- Notificación de alertas personalizadas para las distintas plataformas del entorno de la Administración de Justicia del País Vasco según el nivel de criticidad.

4.5. Servicios de apoyo a la gestión de la configuración

- El servicio ofertado deberá incluir al menos un análisis semestral de los elementos de la configuración para evaluar la conveniencia de efectuar actualizaciones de



patches de sistema operativo y productos instalados, así como actualizaciones de drivers, firmware, microcódigos o mejoras publicadas por el fabricante, que el equipo técnico designado por el adjudicatario con la aprobación de la Administración de Justicia del País Vasco, considere conveniente aplicar al entorno de máxima criticidad objeto de este pliego.

4.6. Servicios de apoyo a la gestión del cambio

- Colaboración en los procesos de gestión de cambios que sean requeridos para llevar a cabo las implementaciones de actualizaciones en el entorno crítico ofreciendo al menos 10 jornadas para gestión de cambios.
- Así mismo, el equipo de soporte deberá estar disponible para asesorar a la Administración de Justicia del País Vasco en cualquier aspecto relativo a la evolución tecnológica de la plataforma.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Para la realización de estos servicios el adjudicatario asignará un equipo de soporte con experiencia demostrada en el mantenimiento de entornos similares. Este equipo de soporte deberá incluir los siguientes perfiles:

Supervisor técnico:

- Responsable de la calidad del soporte e interlocutor principal para el seguimiento del servicio.

Especialista HP-UX

- Responsable de las tareas proactivas relativas al entorno HP-UX, asesor técnico para la Administración de Justicia del País Vasco las cuestiones técnicas relativas al sistema operativo HP-UX y principal interlocutor para intervenciones relativas al sistema operativo.

Especialista en redes SAN con cabinas EVA y Software de replicación

- Responsable de las tareas proactivas relativas a la SAN y el Almacenamiento, asesor técnico de la Administración de Justicia del País Vasco para las cuestiones técnicas relativas al almacenamiento y principal interlocutor para intervenciones relativas al entorno de HP almacenamiento.

Especialista en servidores PA-RISC e Itanium

- Responsable de las tareas proactivas relativas a la plataforma de los servidores PA-RISC e Itanium, asesor técnico de la Administración de Justicia del País Vasco para las cuestiones técnicas relativas a la configuración HW de los servidores de estas arquitecturas e interlocutor para intervenciones relativas al entorno.

Consultor en Seguridad

- Responsable de los servicios relativos a la gestión de la seguridad.

Consultor en OVO

- Responsable de los servicios relativos a la gestión/configuración de la herramienta HP-OVO



**JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRATIO SAILA**
Justizia Sailburuordetza
*Justizia Administrazioa Eraberritzeko
Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
Viceconsejería de Justicia
*Dirección para la Modernización de la
Administración de la Justicia*

Los miembros del equipo de soporte designado por el adjudicatario deberán acreditar que cumplen los siguientes requerimientos:

- Ser empleado fijo de la compañía adjudicataria con una antigüedad mínima de 2 años en el desempeño de funciones de soporte.
- Disponer de Certificación ITIL al menos el supervisor técnico.
- Demostrar formación específica en las áreas indicadas previamente.
- Se valorará certificaciones específicas en la plataforma.
- Se valorará las certificaciones específicas de seguridad.



4. Medios utilizados en la prestación del Servicio

a. Medios Materiales

Descripción de logística de repuestos y procesos de reaprovisionamiento por parte de la empresa adjudicataria.

b. Medios Humanos.

Descripción del equipo humano de los que la empresa adjudicataria dispone para la realización del servicio.

5. Relación de los principales servicios o trabajos realizados

Referencias, en territorio nacional, de contrataciones de Servicios Informáticos efectuadas por la empresa adjudicataria en los tres últimos años.

6. Organización territorial y Delegaciones de la Empresa

El oferente relacionará detalladamente las ubicaciones geográficas de sus centros de soporte, almacenes y laboratorios (propios o colaboradores), experiencia en el mercado español en Servicios Informáticos y organización de soporte de la empresa en España.

7. Seguridad y Confidencialidad de la información

El adjudicatario se comprometerá a cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que regula la Protección de Datos de Carácter Personal, así como la normativa sobre medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contienen datos personales, aprobada mediante RD 994/1999, de 11 de junio, todo ello para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada para la prestación del servicio.

Solamente en casos excepcionales se repararán equipos fuera de sus dependencias habituales y en estos casos, se procederá a la extracción de los soportes removibles y/o al borrado lógico de la información, siempre en presencia del responsable informático del territorio afectado.



ANEXO 1 Relación de equipos

La siguiente tabla recoge información sobre los servidores, elementos de conectividad y sistemas de almacenamiento objeto de contratación.

Relación de servidores

MARCA	MODELO	N_SERIE	UBICACIÓN	HORARIO DE SERVICIO	NIVEL DE CRITICIDAD
HP	rp7420 (bd01 y servap01)	DEH4625B89	Vitoria-Gasteiz	24 x 7	2
HP	rp7420 (bdint y saint9)	DEH4625B88	Vitoria-Gasteiz	24 x 7	2
HP	HP server rp5400 Solution ("Maestro")	USS41203F5	Vitoria-Gasteiz	24 x 7	2
HP	HP server rp5400 Solution ("Estitxu")	DEH4201258	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rp4440 (sistemas)	DEH4625E6R	Vitoria-Gasteiz	24 x 7	2
HP	HP 9000 L1000 server Solution ("Pruden")	USS3951077	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP server rp5470 Solution ("Prudenext")	DEH4403SEA	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP server rp5470 Solution (saext)	DEH4403SEC	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	1
HP	HP 9000 L1000 server Solution (sevapex)	USS39510HA	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP Server RP3400 Solution (servapl1)	DE50800121	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP server rp4400 Solution (bdlab01)	DEH4444130P	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP 9000 L3000 server Solution (bdlab02)	USS39510BY	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx6600 (sasos)	DEH48355W2	Vitoria-Gasteiz	24 x 7	3



JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
Justizia Sailburuordetza
Justizia Administrazioa Eraberritzeko
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceconsejería de Justicia
Dirección para la Modernización de la
Administración de la Justicia

HP	HP server rp2400 Solution ("Olarizu")	USC4048FHA	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	SureStore Disk System 2100 (Unidad de Backup)	SG35170261	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx6600	DEH4840656	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx6600	DEH4840657	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RJ	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RF	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RH	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RE	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RC	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx2660	DEH48407RD	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	rx6600	DEH48355W2	Vitoria-Gasteiz	13 x 5	3
HP	HP 9000 L2000 server Solution ("Abando")	USS40509H7	Bilbao	13 x 5	3
HP	HP server rp7410 Solution ("Servap40/BD40")	DEH444278E	Bilbao	24 x 7	1
HP	HP 9000 L1000 server Solution (abando2)	USS39510C4	Barakaldo	13 x 5	3
HP	HP server rp5450 Solution ("Atotxa")	DEH420021Y	Donostia-San Sebastián	13 x 5	3
HP	HP server rp7410 Solution ("Servap20-SS")	DEH440351R	Donostia-San Sebastián	13 x 5	3
HP	HP server rp7420 Solution ("BD20")	DEH44517R6	Donostia-San Sebastián	24 x 7	1

Relación de almacenamiento

MARCA	MODELO	N_SERIE	DISCO (GB)	UBICACIÓN	HORARIO DE SERVICIO	SWITCHES	NIVEL DE CRITICIDAD
HP	EVA 5000 2C2D-C	GB844022R V	14 x 72 GB	Bilbao	24x7	SAN SWITCHES 2/8	2
HP	EVA 3000 2C2D-C	GB8045177 N	8 x 72 GB	Donostia	24x7	SAN SWITCHES 2/8	2



JUSTIZIA ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
Justizia Sailburuordetza
*Justizia Administrazioa Eraberritzeko
Zuzendaritza*

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Viceconsejería de Justicia
*Dirección para la Modernización de la
Administración de la Justicia*

HP	EVA 4000 2C2D-C	DEH06261R K	16 x 72 GB	Vitoria	24x7	SAN SWITCHES 2/8	2
HP	EVA 8000	GB80642T1 B	2 x 146 GB + 8 x 72 GB	Vitoria	24x7	SAN SWITCHES 2/8	2

Relación de software

SOFTWARE
Sistema Operativo HP-UX, Mirror Disk, ServiceGuard, Extended Service Guard for RAC, OnlineJFS y Process Resource Manager
Software HP OpenView: Vantage Point Manager y Smart Plug In de Oracle, Remedy, Data Protector para HP-UX, Windows y GlancePlus
Software de almacenamiento; OpenView Storage Area Manager, Storage Mgmt. Appliance, Secure Path



ANEXO II

Documentación a aportar y criterios de adjudicación

DOCUMENTACIÓN DE LA OFERTA

Las ofertas presentadas contendrán como mínimo la siguiente documentación:

- Resumen ejecutivo
- Prestación del servicio
- Gestión del servicio
- Descripción detallada de los servicios de soporte incluidos en la solución
- Alcance de la propuesta
- Herramientas y tecnologías de soporte a disposición de la solución
- Mejoras ofertadas

CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos se comprobará la adecuación de los servicios prestados.

En reuniones de carácter trimestral se evaluarán todas aquellas circunstancias habidas en el servicio, en el período anterior, que hubieran originado incumplimiento de los tiempos de reparación (para los equipos con nivel de criticidad 1).

En caso de incumplimiento de alguno de los niveles de servicio acordados, se reducirá del canon mensual del equipo en cuestión o canon de mantenimiento, un porcentaje que guarde con dicho canon la misma proporción que el exceso de tiempo que represente sobre la suma anual de dicho exceso y el tiempo garantizado.

El abono del importe que resulte de la aplicación de dicha penalización será realizado por el adjudicatario, mediante reducción en la siguiente cuota mensual de mantenimiento.

Para la aplicación de la penalización, las partes deberán reflejar este hecho en el acta correspondiente de la última reunión de seguimiento a la finalización del año en curso.