

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO SAN G200 PARA EL RESPALDO DE MUTUA MONTAÑESA**



Índice

INTRODUCCIÓN	3
1.1. OBJETO	3
2. REQUERIMIENTOS.....	4
2.1. MANTENIMIENTO UNIDAD DE ALMACENAMIENTO SAN G200 RESPALDO.....	4
2.2. SEGURIDAD	4



INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

El objeto del presente pliego lo constituye el servicio de mantenimiento de la unidad de almacenamiento Hitachi VSP G200 situada en el CPD respaldo. Este equipo se puso en servicio en el año 2017.

El objetivo es tener un equipo que permita la replicación síncrona/asíncrona entre cabinas para la mejora de las capacidades de recuperación de desastres.

2. REQUERIMIENTOS

2.1. MANTENIMIENTO UNIDAD DE ALMACENAMIENTO SAN G200 RESPALDO

Se requiere el mantenimiento hasta EOSL (30/09/2024) por parte del fabricante Hitachi para los componentes de la cabina Hitachi VSP G200. Dicho servicio deberá ser a través de los canales oficiales del fabricante en este caso Hitachi-Vantara.

Se requerirá que el servicio de soporte técnico se ofrezca en castellano. El soporte deberá incluir:

- Soporte on-site en el mismo día laborable
- Monitorización remota de los sistemas de almacenamiento con una gestión proactiva de las incidencias
- Actualizaciones periódicas de firmware por parte del soporte técnico
- Soporte para la resolución de consulta referentes a la operativa y gestión del almacenamiento
- Ejecución de tareas de ampliación y creación de nuevas LUN

2.2. SEGURIDAD

Mutua Montañesa está en proceso de certificación en el Esquema de Seguridad, nivel medio, por lo que todas las tareas recogidas en esta licitación deberán estar alineadas con dicha norma y nivel de seguridad, en especial aquellas que tienen que ver con las siguientes áreas:

- Explotación [op.exp]
 - Configuración de seguridad [op.exp.2]
 - Gestión de la configuración [op.exp.3]
 - Mantenimiento [op.exp.4]
 - Gestión de cambios [op.exp.5]
 - Gestión de incidentes [op.exp.7]

El adjudicatario deberá estar en posesión de certificación en materia de seguridad dada la naturaleza del contrato como mínimo de la ISO27001 o similar.

En cualquier caso, los equipos y sistemas proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado por el CCN-CERT en sus diferentes guías de aplicación de cada uno de los elementos objeto del alcance, adoptando la estrategia de mínima exposición y máxima seguridad o en su defecto al documento Política de Seguridad de Mutua Montañesa, con el fin de:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento suministrado.
- Garantizar que toda la información transmitida por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.

- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

2.2.1. SLAs

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Mutua Montañesa una valoración empírica de la calidad de dichos servicios por parte del fabricante, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que MUTUA MONTAÑESA reporte a dicho soporte. Los SLA's variarán en función de la prioridad asignada a cada uno de los casos, la cual será asignada por MUTUA MONTAÑESA de forma consensuada con el fabricante para cada uno de ellos.

Prioridades:

- Crítica:
 - Afectación severa del sistema completo o de las aplicaciones que soportan.
- Alta:
 - Incidencias de fallo parcial de alguno de los componentes principales del sistema que limiten de forma parcial alguna parte o aplicación esencial.
 - Peticiones de servicio prioritarias.
- Media:
 - Incidencias de fallo parcial de alguno de los componentes o afectación limitada en el número de usuarios. Existe posibilidad de métodos alternativos para paliar el impacto en el servicio.
 - Actualización de firmware de criticidad alta
 - Preguntas / dudas.
- Baja:
 - Peticiones de modificación de configuración
 - Actualización de firmware periódicas del sistema.

SLA's de tiempos máximos de atención on site de incidencias y peticiones de servicio (en horas naturales en modalidad 24/7):

Prioridad	Tiempo de resolución
Crítica	4h
Alta	8h
Media	NBD ¹
Baja	De mutuo acuerdo

SLA's para la provision y respuestro de piezas

Prioridad	Tiempo de resolución
Crítica	12h (24/7)
Alta	NBD
Media	NBD
Baja	NBD

¹ Next Business Day. Siguiente día laborable a la apertura de la incidencia en modalidad de 7 días a la semana

3. SUPERVISION DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.