

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL NODO DE SUPERCOMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

OBJETO: Servicio de Asistencia técnica en el diseño, instalación y mantenimiento del sistema de gestión de la infraestructura del nodo de supercomputación de la Universidad de Cantabria.

DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Dentro de la iniciativa InnoCampus de la Universidad de Cantabria está prevista la instalación del nuevo nodo de supercomputación en el Parque Científico Tecnológico de Cantabria, PCTCAN.

El objetivo del presente contrato de servicio de asistencia técnica es la realización del diseño del sistema de gestión de dicha infraestructura, compuesta fundamentalmente por servidores, cabinas de almacenamiento de datos y equipamiento de red, así como la puesta en marcha de dicho sistema de gestión y su mantenimiento.

La propuesta presentada debe considerar los siguientes servicios básicos a gestionar:

- Servicio de Monitorización
- Servicio de Atención desde el Centro de Operación y Soporte.
- Servicio de Manos Remotas (On Site Basic Support).

Además debe proponer un seguimiento periódico con la entrega de informes de control sobre el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) a definir, y proponer la gestión de configuraciones, incidencias, problemas y cambios conforme a la normativa ITIL.

En cuanto a las características básicas y dimensión de los servicios considerados, deben tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

Servicio de Monitorización

- Debe incluir el sistema de control de acceso
- Debe considerar la configuración (y CMDB) basada en un sistema de racks estándar para alojar al menos 250 equipos en formato 1U
- Debe identificar los accesos externos y reparto interno de red
- Debe informar sobre las condiciones de climatización: temperatura, capacidad, redundancia
- Debe reportar el sistema de alimentación eléctrica, dimensionado para un mínimo de 60 KW, la existencia de UPS redundantes, redundancia en sistema de alimentación eléctrica, la puesta en marcha de grupos electrógenos con potencia suficiente para garantizar el funcionamiento de la instalación completa en caso de un corte prolongado en el suministro externo.
- Debe detallar el sistema de detección de condiciones ambientales, y en particular de detectores de humo y de calor, detectores de agua, sistemas de detección de incendio y la centralización de dicha información.
- Debe especificar el control del sistema de alarma y de extinción de incendios

Servicio de Atención desde el Centro de Operación y Soporte

El Centro de Operación y Soporte con una disponibilidad 8x5 (9-17h) es el punto a través del cual se canalizan las incidencias surgidas, bien, porque son detectadas por el propio servicio, o bien, porque UC la ha detectado y lo ha comunicado vía correo electrónico, teléfono o la herramienta de gestión de incidencias. Por tanto debe contar con un sistema de gestión de incidencias, que permita

detectar cualquier alteración en los servicios TIC, registrar y clasificar estas alteraciones, y asignar el personal encargado de restaurar el servicio según se define en el SLA correspondiente.

Para ello contará con una base de conocimiento precisa incluyendo los registros de las incidencias en relación con los elementos de configuración.

Servicio de Manos Remotas

El servicio de soporte básico (On Site Basic Support - OSBS) consiste en la intervención de un técnico, a requerimiento del cliente, para ejecutar tareas básicas sobre sus equipos bajo sus instrucciones directas. Ejemplos de estas tareas básicas son:

- Cambio de conexiones
- Encendido y apagado de equipos
- Reset de tarjetas y sistemas
- Cambio de tarjetas (repuestos proporcionados por el cliente)
- Verificación de conexiones
- Inspección visual e identificación de alarmas
- Otras acciones básicas a definir

El servicio propuesto debe detallar la formación específica y experiencia de los técnicos requeridos para este servicio y su disponibilidad para garantizar un servicio 8x5 (9-17h). En el servicio se debe proponer la bolsa necesaria (de al menos 1500 horas anuales) para hacer frente a este servicio con todas las garantías de cumplimiento tanto de plazo como de satisfacción.

Además dentro del diseño de este servicio se explorará el coste y beneficio de un servicio de administración de sistemas.

Instalación y operación

Una vez concluido el diseño indicado de los servicios, el contratante se responsabilizará de la puesta en marcha de los mismos, y del mantenimiento de los mismos.

Cómo mecanismo de seguimiento, y sobre la base de los SLA definidos en la etapa de diseño, el contratante facilitará a la UC informes de seguimiento sobre el desarrollo y la gestión del proyecto que cubrirán diferentes ámbitos:

-Informes de incidencias y Monitorización del Servicio, a través de una herramienta de portal de cliente.

-Informes de infraestructuras, y en particular sobre los siguientes parámetros:

- Disponibilidad global
- Consumo eléctrico y disponibilidad de potencia
- Temperatura
- Registro de accesos a las salas
- Informe de ventanas de mantenimiento (se informará con 10 días de antelación).

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, IVA INCLUIDO: 35.400.- €