

STI

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES  
TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN  
DE UN SISTEMA DE ALIMENTACIÓN  
ININTERRUMPIDA CON SU  
MANTEMIMIENTO INTEGRAL**

**Código:** PGO.STI.0021

**Versión:** 1.2

**Fecha:** 24/10/2019

**Nivel:** PUB

### CONTROL DE FIRMAS

Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	STI	STI	
1.1	STI	STI	
1.2	STI	STI	

### CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Partes que varían	Descripción de la variación
1.0	22/01/2019	No aplica	Versión inicial – estructura pliego técnico previo
1.1	04/10/2019	Punto [9]	Se incluye la retirada del SAI actual y su tratamiento por un gestor de residuos
1.2	24/10/2019		Separar la inclusión del cambio de las baterías por avería en el primer año de contrato

<b>1</b>	<b>Introducción y objetivos</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Suministro de SAI</b>	<b>4</b>
2.1	Retirada de equipamiento	6
2.2	Mantenimiento integral	6
<b>3</b>	<b>Acuerdos de nivel de servicio (ANS)</b>	<b>7</b>
3.1	Parámetros de los ANS	7
3.2	Códigos de prioridad	7
3.3	Indicador 1. TMAXRESP	8
3.4	Indicador 2. TMAXRESO	8
3.5	Indicador 3. TMAXSUS	9
3.6	Indicador 4. TMAXINF	9
3.7	Indicador 5. NUMINCI	10

## 1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

---

- [1]. El sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) MGE Galaxy 3000 30 kVA, instalado en el palacio del Parlamento de Galicia, es uno de los aparatos que garantizan, en caso de corte eléctrico o avería puntual, que todo el equipamiento informático que esté conectado a la red eléctrica del Parlamento de Galicia, y dependa del mismo, no se quede sin electricidad, aportando la seguridad de que no se perderá la información que no se hubiera guardado.
- [2]. El equipo MGE Galaxy 3000 (con número de serie 734J33009) está obsoleto, por lo cual resulta más ventajoso para el Parlamento su sustitución por uno nuevo que repararlo y cambiar sus baterías.
- [3]. El objetivo de la presente contratación es:
- ▼ La adquisición de un equipo de alimentación ininterrumpida y su mantenimiento integral.

## 2 SUMINISTRO DE SAI

---

- [4]. La solución a implantar habrá de cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
- Suministro de un sistema de alimentación ininterrumpida y mantenimiento integral y retirada del actual equipo (MGE Galaxy 3000 con número de serie 734J33009).
- [5]. Los licitadores habrán de ser distribuidores oficiales.
- [6]. El equipo de alimentación ininterrumpida proporcionado incluirá, al menos:
- ▼ Topología *on line* de doble conversión.
  - ▼ Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) de potencia mínima de 30 kVA.
  - ▼ Diseño compacto.
  - ▼ Posibilidad de conexión en paralelo para habilitar la redundancia con otro SAI Galaxy 300 30 kVA existente en el Parlamento de Galicia.
  - ▼ Opción de cargador que ofrezca la posibilidad de aumentar su autonomía en el mismo equipo.
  - ▼ Batería integrada con duración de 10 minutos de autonomía a plena carga.
  - ▼ Entrada de red común o redes separadas.
  - ▼ Contactos secos de estado.

- ▼ Entrada de apagado de emergencia (EPO).
- ▼ Botones de encendido/apagado.
- ▼ Opción de transformador integrado en armario del SAI.
- ▼ Pantalla al menos en idioma castellano.
- ▼ Tarjeta de red que permita el acceso vía web y el control vía SNMP.
- ▼ Servicio de puesta en marcha incluido para su aislamiento y mantenimiento.
- ▼ *Bypass* de mantenimiento completo integrado.
- ▼ Control de los componentes más críticos como ventiladores, condensadores DC.
- ▼ Servicio de supervisión remota que garantice que el sistema esté supervisado por técnicos cualificados las 24 horas del día, consistente en los siguientes extremos:
  - Directivas personalizadas para el establecimiento de prioridades.
  - Las alertas se gestionarán en función de las directivas de prioridades y podrán recibirse en diversos formatos.
  - El historial completo estará disponible en línea y describirá cada una de las incidencias y las medidas a adoptar de acuerdo con el procedimiento definido previamente por el PG.
  - Servicio 24 x 7.
  - Permitirá que el cliente vea fácilmente los cambios en la infraestructura física, optimizando, de ese modo, la disponibilidad dentro del centro de datos. Permitirá modificar sus perfiles en línea para reflejar los cambios dentro de su organización, incluyendo la información de contacto en los dispositivos del centro de datos.
  - Tratamiento pro activo de las incidencias.

[7]. Para todos los suministros detallados en este apartado y, en general, para cualquier equipamiento incluido en el presente pliego de prescripciones técnicas, el adjudicatario debe garantizar que los mismos cumplen los siguientes extremos:

- Proceden del canal autorizado por el fabricante.
- Son elegibles para la garantía del fabricante.
- Son elegibles para recibir soporte del fabricante y el servicio de acuerdo con las políticas del fabricante.
- El equipamiento suministrado se acompañará de una licencia de software válida (si fuese necesaria).
- Cumple con la normativa europea de aplicación en su caso.

- El fabricante está informado de que se venden a dicho cliente.

[8]. El adjudicatario habrá de encargarse de realizar el **suministro e instalación** del equipamiento solicitado.

## 2.1 Retirada de equipamiento

---

[9]. El adjudicatario queda obligado a realizar la retirada del SAI MGE Galaxy 3000 con número de serie 734J33009. Asimismo, también está obligado a su reciclaje por un gestor de residuos autorizado.

## 2.2 Mantenimiento integral

---

[10]. El mantenimiento integral, preventivo y correctivo se realiza bajo el soporte todo riesgo durante el primer año (incluye la sustitución de las baterías en caso de avería) y dos años adicionales (sin inclusión de las baterías); este mantenimiento integral consistirá en:

- ▼ Soporte técnico.
- ▼ Visita de mantenimiento preventivo anual (una visita cada año de vigencia del contrato). La visita incluirá:
  - Verificación y ajuste de los parámetros eléctricos del equipo.
  - Verificación de las alarmas.
  - Pruebas de funcionamiento del rectificador.
  - Pruebas de funcionamiento del inversor.
  - Pruebas de funcionamiento del SBS.
  - Pruebas de funcionamiento y estado de las baterías.
  - Limpieza del equipo.
  - Emisión de un informe con las mediciones comprobadas, las partes revisadas, los ajustes realizados y las recomendaciones si fuesen necesarias.
- ▼ Asistencia técnica en el Parlamento al día siguiente.
- ▼ Acceso prioritario al suministro del material.
- ▼ Mano de obra y desplazamientos.
- ▼ Recambio (incluidos ventiladores, filtros y condensadores AC/DC) y baterías durante los dos primeros años.

- ▼ Durante los tres años, se incluirán los servicios de monitorización remota, soporte telefónico 24 x 7 y tiempo de respuesta ante la necesidad de intervenciones en función de la prioridad definida en los ANS.

### 3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

---

- [11]. Se definirán los acuerdos de nivel de servicio (ANS) como los acuerdos entre el PG y el adjudicatario de la presente contratación en los que se definen los objetivos del servicio y las responsabilidades de las dos partes.
- [12]. Los acuerdos definirán las métricas sobre las que el PG evaluará la actividad del adjudicatario.
- [13]. Los ANS no tendrán un carácter permanente y podrán ser objeto de revisiones periódicas o puntuales.
- [14]. Los ANS definidos en este apartado serán de aplicación tanto para el lote 1 como para el lote 2.
- [15]. A continuación se muestra la relación de ANS aplicables desde el momento del inicio de los servicios objeto del presente contrato.

#### 3.1 Parámetros de los ANS

- [16]. Para establecer las métricas de los ANS, se definirá el criterio de prioridad de las incidencias producidas.
- [17]. Se determinará la prioridad de una incidencia según el impacto en el conjunto de procesos afectados y según la urgencia de la solución. A continuación se muestran los códigos de prioridad.

#### 3.2 Códigos de prioridad

- [18]. El Parlamento será el encargado de establecer los niveles de prioridad para las incidencias que pudieran producirse. Los tres tipos de niveles de prioridad posibles son los siguientes:
- [19]. Prioridad 1: Se define como máxima prioridad (tipo 1) aquella que corresponde al caso de que algún equipo se encuentre totalmente fuera de servicio.
- [20]. Prioridad 2: Se define como prioridad media (tipo 2) aquella que corresponde a un caso en que algún equipo no funcione a pleno rendimiento pero sigue siendo parcialmente funcional.
- [21]. Prioridad 3: Se define como prioridad baja (tipo 3) aquella que corresponde a un caso en que algún equipo presente problemas de efecto limitado o poco importante.

### 3.3 Indicador 1. TMAXRESP

Indicador	TMAXRESP
Título	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias
Objetivo	Reducir el tiempo de respuesta de incidencias relativas al funcionamiento de los equipos
Descripción del servicio	Tiempo máximo de respuesta a incidencias relativas al funcionamiento de las máquinas, reflejando la calidad del servicio
Responsable del indicador	El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento
Niveles de servicio	TMAXRESP <= 30 minutos para código de prioridad 1 TMAXRESP <= 1 hora para código de prioridad 2 TMAXRESP <= 2 horas para código de prioridad 3
Periodicidad de revisión	Mensual
Métricas	Para cada incidencia: TMAXRESP = [Fecha-hora respuesta y comunicación incidencia] - [Fecha-hora apertura incidencia] TMAXRESP <= Tiempo reflejado en el ANS
Otros	

### 3.4 Indicador 2. TMAXRESO

Indicador	TMAXRESO
Título	Tiempo máximo de resolución de incidencias
Objetivo	Reducir el tiempo de resolución de incidencias relativas al funcionamiento de los equipos
Descripción del servicio	Tiempo máximo de resolución de incidencias relativas al funcionamiento de las máquinas, reflejando la calidad del servicio
Responsable del indicador	El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento
Niveles de servicio	TMAXRESO <= 8 horas para código de prioridad 1 TMAXRESO <= 24 horas para código de prioridad 2 TMAXRESO <= 48 horas para código de prioridad 3
Periodicidad de revisión	Mensual
Métricas	Para cada incidencia: TMAXRESO = [Fecha-hora resolución y comunicación incidencia] - [Fecha-hora apertura incidencia] TMAXRESO <= Tiempo reflejado en el ANS



Otros	
-------	--

### 3.5 Indicador 3. TMAXSUS

Indicador	TMAXSUS
Título	Tiempo máximo sustitución de equipos
Objetivo	Reducir el tiempo de sustitución de los equipos averiados
Descripción del servicio	Tiempo máximo para la sustitución de equipos cuya reparación exceda de 48 horas, por otro de iguales o superiores características
Responsable del indicador	El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento
Niveles de servicio	TMAXSUS <= 72 horas
Periodicidad de revisión	Trimestral
Métricas	TMAXSUS= [Fecha-hora sustitución equipo] - [Fecha-hora apertura incidencia] TMAXPROC <= Tiempo reflejado en el ANS
Otros	

### 3.6 Indicador 4. TMAXINF

Indicador	TMAXINF
Título	Periodo máximo de entrega de informes de la revisión de los equipos
Objetivo	Reducir el tiempo de elaboración de los informes de revisión de los equipos (generalmente 1 anual)
Descripción del servicio	Tiempo máximo para la entrega de los informes relativos a la revisión de los equipos
Responsable del indicador	El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y el cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento
Niveles de servicio	TMAXINF <= 7 días
Periodicidad de revisión	Anual
Métricas	TMAXINF <= Tiempo reflejado en el ANS
Otros	

### 3.7 Indicador 5. NUMINCI

Indicador	NUMINCI
Título	Número de incidentes mensuales por equipos
Objetivo	Determinar los equipos que presentan incidencias habituales, para mejorar la calidad del servicio
Descripción del servicio	Número de incidentes de un equipo, en un periodo de un mes, que requieren la intervención del técnico para su solución
Responsable del indicador	El responsable designado por el adjudicatario como encargado de la medición y su cumplimiento. El responsable del STI, como encargado de la definición y el seguimiento
Niveles de servicio	NUMINCI ≤ 3. Si el NUMINCI > 3 en un mes, el adjudicatario habrá de sustituir el equipo por otro de características iguales o superiores en el plazo de 72 h en embalaje original
Periodicidad de revisión	Mensual
Métricas	NUMINCI = [número de incidencias de un equipo en un mes] NUMINCI ≤ número mínimo exigido
Otros	