

STI

**PREGO DE PRESCRICIÓNS
TÉCNICAS PARA A ADQUISICIÓN
DUN SISTEMA DE ALIMENTACIÓN
ININTERROMPIDA CO SEU
MANTEMENTO INTEGRAL**

Código: PGO.STI.0021

Versión: 1.2

Data: 24/10/2019

Nivel: PUB

CONTROL DE SINATURAS

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

CONTROL DE MODIFICACIÓNS

Versión	Data	Partes que varían	Descrición da variación
1.0	22/01/2019	Non aplica	Versión inicial – estrutura prego técnico previo
1.1	04/10/2019	Punto [9]	Inclúese a retirada do SAI actual e o seu tratamento por un xestor de residuos
1.2	24/10/2019		Separar a inclusión do cambio das baterías por avaría no primeiro ano de contrato

1	Introdución e obxectivos	4
2	Subministración de SAI	4
2.1	Retirada de equipamento	6
2.2	Mantemento integral	6
3	Acordos de nivel de servizo (ANS)	7
3.1	Parámetros dos ANS	7
3.2	Códigos de prioridade	7
3.3	Indicador 1. TMAXRESP	8
3.4	Indicador 2. TMAXRESO	8
3.5	Indicador 3. TMAXSUB	9
3.6	Indicador 4. TMAXINF	9
3.7	Indicador 5. NUMINCI	9

1 INTRODUCCIÓN E OBXECTIVOS

- [1]. O sistema de alimentación ininterrompida (SAI) MGE Galaxy 3000 30 kVA, instalado no pazo do Parlamento de Galicia, é un dos aparellos que garanten, no caso de corte eléctrico ou avaría puntual, que todo o equipamento informático que estea conectado á rede eléctrica do Parlamento de Galicia, e dependa del, non quede sen electricidade, achegando a seguridade de que non se perderá a información que non se gardase.
- [2]. O equipo MGE Galaxy 3000 (co número de serie 734J33009) está obsoleto, polo que resulta máis vantaxoso para o Parlamento a súa substitución por un novo que reparalo e cambiar as súas baterías.
- [3]. O obxectivo desta contratación é:
- ▼ A adquisición dun equipo de alimentación ininterrompida e o seu mantemento integral.

2 SUBMINISTRACIÓN DE SAI

- [4]. A solución que se vai implantar deberá cumprir cos seguintes requisitos mínimos:
- Subministración dun sistema de alimentación ininterrompida e mantemento integral e retirada do actual equipo (MGE Galaxy 3000 co número de serie 734J33009).
- [5]. Os licitadores deberán ser distribuidores oficiais.
- [6]. O equipo de alimentación ininterrompida proporcionado incluírá, polo menos:
- ▼ Topoloxía *on line* de dobre conversión.
 - ▼ Sistema de alimentación ininterrompida (SAI) de potencia mínima de 30 kVA.
 - ▼ Deseño compacto.
 - ▼ Posibilidade de conexión en paralelo para habilitar a redundancia con outro SAI Galaxy 300 30 kVA existente no Parlamento de Galicia.
 - ▼ Opción de cargador que ofrezca a posibilidade de aumentar a súa autonomía no mesmo equipo.
 - ▼ Batería integrada cunha duración de 10 minutos de autonomía a plena carga.
 - ▼ Entrada de rede común ou redes separadas.
 - ▼ Contactos secos de estado.

- ▼ Entrada de apagado de emerxencia (EPO).
- ▼ Botóns de acendido/apagado.
- ▼ Opción de transformador integrado en armario do SAI.
- ▼ Pantalla polo menos en idioma castelán.
- ▼ Tarxeta de rede que permita o acceso vía web e o control vía SNMP.
- ▼ Servizo de posta en marcha incluído para o seu illamento e mantemento.
- ▼ *Bypass* de mantemento completo integrado.
- ▼ Control dos compoñentes máis críticos como ventiladores, condensadores DC.
- ▼ Servizo de supervisión remota que garanta que o sistema estea supervisado por técnicos cualificados as 24 horas do día, consistente nos seguintes aspectos:
 - Directivas personalizadas para o establecemento de prioridades.
 - As alertas xestionaranse en función das directivas de prioridades e poderanse recibir en diversos formatos.
 - O historial completo estará dispoñible en liña e describirá cada unha das incidencias e as medidas que se adoptarán de acordo co procedemento definido previamente polo PG.
 - Servizo 24 x 7.
 - Permitirá que o cliente vexa facilmente os cambios na infraestrutura física, optimizando, dese modo, a dispoñibilidade dentro do centro de datos. Permitirá modificar os seus perfís en liña para reflectir os cambios dentro da súa organización, incluíndo a información de contacto nos dispositivos do centro de datos.
 - Tratamento pro activo das incidencias.

[7]. Para todas as subministracións detalladas neste apartado e, en xeral, para calquera equipamento incluído neste prego de prescricións técnicas, o adxudicatario debe garantir que estes cumpren as seguintes condicións:

- Proceden da canle autorizada polo fabricante.
- Son elixibles para a garantía do fabricante.
- Son elixibles para recibir soporte do fabricante e o servizo de acordo coas políticas do fabricante.
- O equipamento fornecido estará acompañado dunha licenza de software válida (de ser necesaria).
- Cumpre coa normativa europea aplicable se é o caso.
- O fabricante está informado de que se venden ao devandito cliente.

[8]. O adxudicatario deberá encargarse de realizar a **subministración e instalación** do equipamento solicitado.

2.1 Retirada de equipamento

[9]. O adxudicatario queda obrigado a realizar a retirada do SAI MGE Galaxy 3000 co número de serie 734J33009. Así mesmo, tamén está obrigado á súa reciclaxe por un xestor de residuos autorizado.

2.2 Mantemento integral

[10]. O mantemento integral, preventivo e correctivo realízase baixo o soporte todo risco durante o primeiro ano (inclúe a substitución das baterías no caso de avaría) e dous anos adicionais (sen inclusión das baterías); este mantemento integral consistirá en:

- ▼ Soporte técnico.
- ▼ Visita de mantemento preventivo anual (unha visita cada ano de vixencia do contrato). A visita incluirá:
 - Verificación e axuste dos parámetros eléctricos do equipo.
 - Verificación das alarmas.
 - Probas de funcionamento do rectificador.
 - Probas de funcionamento do inversor.
 - Probas de funcionamento do SBS.
 - Probas de funcionamento e estado das baterías.
 - Limpeza do equipo.
 - Emisión dun informe coas medicións comprobadas, as partes revisadas, os axustes realizados e as recomendacións de seren necesarias.
- ▼ Asistencia técnica no Parlamento ao día seguinte.
- ▼ Acceso prioritario á subministración do material.
- ▼ Man de obra e desprazamentos.
- ▼ Recambio (incluídos ventiladores, filtros e condensadores AC/DC) e baterías durante os dous primeiros anos.
- ▼ Durante os tres anos, inclúense os servizos de monitorización remota, soporte telefónico 24 x 7 e tempo de resposta ante a necesidade de intervencións en función da prioridade definida nos ANS.

3 ACORDOS DE NIVEL DE SERVIZO (ANS)

- [11]. Defínense os acordos de nivel de servizo (ANS) como os acordos entre o PG e o adxudicatario desta contratación nos que se definen os obxectivos do servizo e as responsabilidades das dúas partes.
- [12]. Os acordos definirán as métricas sobre as que o PG avaliará a actividade do adxudicatario.
- [13]. Os ANS non terán un carácter permanente e poderán ser obxecto de revisións periódicas ou puntuais.
- [14]. Os ANS definidos neste apartado serán aplicables tanto para o lote 1 como para o lote 2.
- [15]. A seguir amósase a relación de ANS aplicables desde o momento do inicio dos servizos obxecto deste contrato.

3.1 Parámetros dos ANS

- [16]. Para establecer as métricas dos ANS, defínese o criterio de prioridade das incidencias producidas.
- [17]. Determinarase a prioridade dunha incidencia segundo o impacto no conxunto de procesos afectados e segundo a urxencia da solución. A seguir amósanse os códigos de prioridade.

3.2 Códigos de prioridade

- [18]. O Parlamento será o encargado de establecer os niveis de prioridade para as incidencias que se poidan producir. Os tres tipos de niveis de prioridade posibles son os seguintes:
- [19]. Prioridade 1: Defínese como máxima prioridade (tipo 1) aquela que lle corresponde ao caso de que algún equipo se atope totalmente fóra de servizo.
- [20]. Prioridade 2: Defínese como prioridade media (tipo 2) aquela que lle corresponde a un caso no que algún equipo non funcione a pleno rendemento pero segue sendo parcialmente funcional.
- [21]. Prioridade 3: Defínese como prioridade baixa (tipo 3) aquela que lle corresponde a un caso no que algún equipo presente problemas de efecto limitado ou pouco importante.

3.3 Indicador 1. TMAXRESP

Indicador	TMAXRESP
Título	Tempo máximo de resposta ante incidencias
Obxectivo	Reducir o tempo de resposta de incidencias relativas ao funcionamento dos equipos
Descrición do servizo	Tempo máximo de resposta a incidencias relativas ao funcionamento das máquinas, reflectindo a calidade do servizo
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento
Niveis de servizo	TMAXRESP <= 30 minutos para código de prioridade 1 TMAXRESP <= 1 hora para código de prioridade 2 TMAXRESP <= 2 horas para código de prioridade 3
Periodicidade de revisión	Mensual
Métricas	Para cada incidencia: TMAXRESP = [Data-hora resposta e comunicación incidencia] - [Data-hora apertura incidencia] TMAXRESP <= Tempo reflectido no ANS
Outros	

3.4 Indicador 2. TMAXRESO

Indicador	TMAXRESO
Título	Tempo máximo de resolución de incidencias
Obxectivo	Reducir o tempo de resolución de incidencias relativas ao funcionamento dos equipos
Descrición do servizo	Tempo máximo de resolución de incidencias relativas ao funcionamento das máquinas, reflectindo a calidade do servizo
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento
Niveis de servizo	TMAXRESO <= 8 horas para código de prioridade 1 TMAXRESO <= 24 horas para código de prioridade 2 TMAXRESO <= 48 horas para código de prioridade 3
Periodicidade de revisión	Mensual
Métricas	Para cada incidencia: TMAXRESO = [Data-hora resolución e comunicación incidencia] - [Data-hora apertura incidencia] TMAXRESO <= Tempo reflectido no ANS
Outros	

3.5 **Indicador 3. TMAXSUB**

Indicador	TMAXSUB
Título	Tempo máximo substitución de equipos
Obxectivo	Reducir o tempo de substitución dos equipos avariados
Descrición do servizo	Tempo máximo para a substitución de equipos cuxa reparación exceda 48 horas, por outro de iguais ou superiores características
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento
Niveis de servizo	TMAXSUB <= 72 horas
Periodicidade de revisión	Trimestral
Métricas	TMAXSUB= [Data-hora substitución equipo] - [Data-hora apertura incidencia] TMAXPROC <= Tempo reflectido no ANS
Outros	

3.6 **Indicador 4. TMAXINF**

Indicador	TMAXINF
Título	Período máximo de entrega de informes da revisión dos equipos
Obxectivo	Reducir o tempo de elaboración dos informes de revisión dos equipos (xeralmente 1 anual)
Descrición do servizo	Tempo máximo para a entrega dos informes relativos á revisión dos equipos
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento
Niveis de servizo	TMAXINF <= 7 días
Periodicidade de revisión	Anual
Métricas	TMAXINF <= Tempo reflectido no ANS
Outros	

3.7 **Indicador 5. NUMINCI**

Indicador	NUMINCI
Título	Número de incidentes mensuais por equipos
Obxectivo	Determinar os equipos que presentan incidencias habituais, para mellorar a calidade do servizo

Descrición do servizo	Número de incidentes dun equipo, nun período dun mes, que requiren a intervención do técnico para a súa solución
Responsable do indicador	O responsable designado polo adxudicatario como encargado da medición e o cumprimento. O responsable do STI, como encargado da definición e o seguimento
Niveis de servizo	NUMINCI <=3. Se o NUMINCI > 3 nun mes, o adxudicatario deberá substituír o equipo por outro de características iguais ou superiores no prazo de 72 h en embalaxe orixinal
Periodicidade de revisión	Mensual
Métricas	NUMINCI = [número de incidencias dun equipo nun mes] NUMINCI <= número mínimo exixido
Outros	