



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE VIRTUALIZACIÓN BASADO EN VMWARE VSPHERE, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE USUARIO Y SERVIDORES DE MERCASEVILLA S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es proporcionar un servicio integral de mantenimiento y soporte técnico para el sistema de virtualización VMware vSphere, incluyendo el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de todos los equipos de usuario y servidores que son críticos para el funcionamiento diario de Mercasevilla S.A. Este contrato abarca no solo la solución de problemas y reparaciones, sino también la optimización de los sistemas para garantizar la máxima eficiencia operativa, seguridad robusta contra amenazas informáticas, y una gestión de recursos que promueva la escalabilidad y la sostenibilidad del entorno tecnológico de la empresa.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 Mantenimiento de Equipos de Usuario

El servicio de mantenimiento de equipos de usuario abarca una gama amplia de dispositivos, incluyendo, pero no limitándose a, pantallas y estaciones de trabajo, con el objetivo de asegurar su óptimo rendimiento y disponibilidad. Este servicio se extiende a:

- **25 pantallas Equipo LG Zero Client AIO de 24"**
- **2 pantallas LG Curved UltraWide Thin Client Monitor de 38"**

Las tareas a realizar son:

- Diagnóstico y reparación de averías hardware en las instalaciones de Mercasevilla.
- Gestión de garantías y reemplazos.
- Actualizaciones de sistema operativo y aplicaciones críticas, en coordinación con las políticas de TI de Mercasevilla.

Configuración y personalización de software específico del sector, incluyendo aplicaciones de gestión, seguridad, y productividades proporcionadas por Mercasevilla.

2.2 Mantenimiento de los Servidores, Software y elementos de electrónica de Red

El mantenimiento y soporte de servidores, software y la infraestructura de red de Mercasevilla S.A. son fundamentales para la continuidad del negocio. Este servicio incluye:

El mantenimiento de servidores incluye las siguientes tareas para asegurar el correcto funcionamiento de 3 servidores ubicados en CPD, que dan servicio de virtualización tanto internamente a las pantallas LG Zero Client como a conexiones externas de usuarios.

Especificaciones de los servidores:

- **2 HP Proliant DL380** Optimizado con 128GB RAM, 5 Discos x 1TB, 800 GB - PCI Express NVMe, NVIDIA Quadro 4000.
- **1 HP Proliant DL380 G10 Xeon Gold 6248R** con 396 Gb de RAM.
- **Software:** Microsoft Windows Server 2016 Datacenter Edition (utilizado también en los escritorios virtuales).
- **Licencias:** 30 licencias VMware Horizon Advanced Edition.
- **Almacenamiento:** NAS de discos Synology RS818+ y Synology RS1619XS+.
- **Energía:** 1 Sai Riello Sentinel Dual 3000 - 3000va - 10` Online 8 X Iec 320 + 1 X C19.
- **Red:** 1 Switch Aruba 2930F-JL262A, 2 Switch Dlink DGS-1250-XMP, 1 Switch Dlink DXS-1210-28S FO, 1 Switch Dlink DGS-1016D, 1 Switch HP Procurve 1810G-24, y 4 Switch Aruba 1930 24G Clase 4 PoE 4SFP/ SFP+ 195W JL683A.

Las tareas a realizar son:

- Revisión y mantenimiento periódico de hardware de servidores para prevenir fallos.
- Administración de sistemas operativos y aplicaciones, incluyendo actualizaciones críticas y parches de seguridad.
- Optimización de almacenamiento NAS para eficiencia y seguridad de datos.
- Supervisión y gestión proactiva de la red, incluyendo switches y conexiones, para asegurar la máxima disponibilidad y rendimiento.
- Consultoría especializada para la evolución tecnológica de la infraestructura de TI, con el fin de adaptarse a las crecientes demandas del negocio y las nuevas tecnologías.

2.3 Visitas Mensuales para Revisión de la Infraestructura

Se realizará una visita mensual a las instalaciones de Mercasevilla S.A. para la revisión física de la infraestructura, incluyendo el sistema de virtualización, equipos de usuario, y servidores. Estas visitas tienen como objetivo asegurar el correcto funcionamiento de todos los sistemas y equipos, identificar proactivamente posibles mejoras, y fortalecer la comunicación y colaboración entre el prestador del servicio y Mercasevilla S.A.

- Estas visitas serán realizadas por técnicos altamente cualificados, quienes realizarán inspecciones detalladas de la infraestructura TI, evaluando el estado de los equipos, la configuración de la red, y la eficacia de las medidas de seguridad implementadas.
- Presentación de informes detallados post-visita, incluyendo recomendaciones de mejoras, actualizaciones necesarias y planes de acción para la resolución de incidencias identificadas.
- Establecimiento de un canal directo de comunicación entre el equipo técnico de Mercasevilla y el proveedor del servicio para consultas y asesoramiento continuo.

3. REQUISITOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Además de la experiencia comprobable y las certificaciones relevantes en VMware vSphere y tecnologías asociadas, el prestador del servicio deberá demostrar:

- Capacidad para ofrecer tiempos de respuesta rápidos y efectivos para el soporte técnico, incluyendo un servicio de atención urgente 24/7 para incidentes críticos.
- Historial comprobado de colaboración exitosa con empresas de tamaño y complejidad similar a Mercasevilla S.A.
- Compromiso con la formación continua de su equipo técnico en las últimas tecnologías y mejores prácticas del sector.
- Políticas claras de gestión de proyectos y comunicación con el cliente, asegurando transparencia y eficiencia en la prestación del servicio.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

- El contrato contempla una estructura flexible de renovación anual basada en evaluaciones de desempeño, permitiendo ajustes en el alcance del servicio según las necesidades cambiantes de Mercasevilla S.A.
- Establecimiento de mecanismos de evaluación de la calidad del servicio, incluyendo indicadores de rendimiento clave (KPIs) y encuestas de satisfacción del cliente, para garantizar un alto nivel de servicio durante toda la duración del contrato.

Con estas ampliaciones y detalles adicionales, el pliego de prescripciones técnicas particulares se enriquece significativamente, ofreciendo una guía más completa y detallada para los potenciales proveedores de servicios de mantenimiento y soporte técnico.

5. Certificaciones Técnicas

1. **VMware Certified Professional (VCP):** Es fundamental que la empresa cuente con personal certificado en VMware, específicamente con la certificación VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV), para asegurar un conocimiento profundo en la configuración, administración y soporte de infraestructuras VMware vSphere.

Esta certificación asegura que el proveedor seleccionado posea un alto grado de especialización técnica, compromiso con la calidad y la seguridad, y una metodología de trabajo probada y eficiente. La posesión de esta certificación por parte del proveedor será un indicador clave de su capacidad para cumplir con los requisitos técnicos y de servicio establecidos en el pliego.

Jesús Fernández López

Responsable de Sistemas de Información,

Comunicación e Informática

