

Pliego técnico contrato de renovación de licencia de software de backup Commvault Simpana

1 OBJETIVO

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto definir las condiciones de renovación del soporte de las licencias de software COMMVAULT SIMPANA contratadas y utilizadas por el Ayuntamiento de Zaragoza

El Ayuntamiento de Zaragoza utiliza un sistema de copias de seguridad centralizado para hacer backups sobre distintos soporte en disco y cinta. Este sistema se basa en el software CommVault Simpana, que es capaz de gestionar las copia de seguridad de los distintos servidores corporativos.

2 DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN

La información corporativa municipal reside en un conjunto de servidores ubicados en el Centro de Proceso de Datos de la Casa Consistorial del Ayuntamiento de Zaragoza.

Los servidores anteriormente mencionados utilizan los siguientes sistemas operativos:

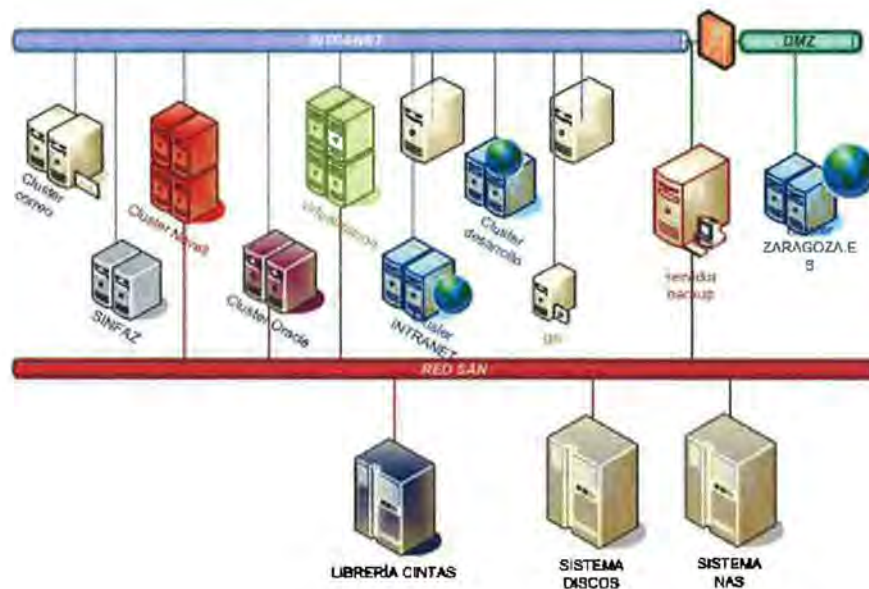
- MS Windows Server : WS2003, WS2008
- Novell Netware 6.5
- SUSE OES2
- RedHat Linux Enterprise Server :5.3, 6.3
- CENTos
- Oracle RAC
- VMWARE ESX

También se dispone de un sistema de publicación de archivos en red NAS EMC2 Celerra

También es fundamental el entorno de virtualización VMWARE ESX 4.1

Parte de estos servidores están conectados a un sistema de almacenamiento en red (SAN), cuyos elementos básicos son :

- sistemas de almacenamiento en disco SAN
- librerías cintas



Para la realización de las copias de seguridad a cinta se utiliza:

- una librería de cintas IBM TS3310 con 4 drives de tecnología LTO4
- una librería de respaldo con tecnología LTO2

Para la gestión de dichas copias de seguridad se utiliza el software de Commvault SIMPANA.

Comcell ID : f69fa

Este software utiliza agentes de distintas tecnologías a instalar en los servidores clientes.

Se dispone de una instalación redundante de los módulos de gestión de librerías físicas y virtuales.

3 REQUISITOS SOPORTE

3.1 Requisitos del contrato de licencia

El contrato de licencia debe contemplar la renovación de los siguientes módulos:

SEGUN LICENSE_SUMMARY			
LICENCIA		CANTIDAD	ENTORNO
AFP - CommServe upgrade	AFP-CSM-1	1	BASE
AFP - Upgrade MediaAgent	AFP-UMA-1	2	BASE
CommServe (2 CPU)	CS-2	1	BASE
DDO for up to 800GB	MM-DDO-800G	2	BASE
Media Agent (Windows)	MA-W-S	0	BASE
Open File Manager-Enterprise Cluster	OFM-CLUS	5	BASE
SAN MediaAgent (Windows, 2 CPU)	MA-W-SAN-2	2	BASE
Shared Library Mgmt Software (Robotics)	MM-SLMS	1	BASE
Shared Storage with IDD's	MM-DDS	7	BASE
Tape Library Sharing Connector	MM-TAPE-SLMS	1	BASE
DA-EMC Celerra NAS/NDMP client, Tier 1	DA-CEL-6T	1	NDMP
DA-EMC Celerra NAS/NDMP client, Tier 2	DA-CEL-12T	1	NDMP
DA-EMC Celerra NDMP Client for a virtualized NAS device	DA-CEL-NAS-C	2	NDMP
DA-NDMP Remote Server (NRS), on Windows	DA-NDMPTS-E	2	NDMP
DA-NDMP Restore Enabler (NRE), supports W, Lx, Ux	DA-NAWRE-UT	1	NDMP
DA-Oracle (Linux, 2 CPU)	DA-S-LIN-2	2	IDA-PLATAFORMA
DA-Oracle Database Protection Client, UNIX	DA-U-ORA-C	2	IDA-PLATAFORMA
DA-Virtual Infrastructure Host Tier 1 (1-20 VMs)	DA-VSA-1	4	IDA-PLATAFORMA
DA-Windows Server	DA-W-WS-1	4	IDA-PLATAFORMA
DA-Linux Server (1 - 3 CPU)	DA-RH-LIN-1	15	LINUX
DA-Linux Server FS Client	DA-LIN-FS-1	17	LINUX
DA-Linux Server Itanium (1 - 3 CPU)	DA-IT-LIN-1	0	LINUX
DA-NDS for NetWare (2 CPU)	DA-W-NDS-2	1	NOVELL
DA-NetWare (1 CPU)	DA-W-NW5-1	0	NOVELL
DA-NetWare (2 CPU)	DA-W-NW5-2	8	NOVELL
DA-NetWare Cluster - Virtual Server	DA-NW5-VIRT-1	0	NOVELL
DA-Netware Cluster - Virtual Server	DA-NW-VIRT-1	9	NOVELL
DA-FS Clustered Virtual Server client, for Win, Linux or NW	DA-WLN-VIRT-1	9	NOVELL

que son los utilizados en el entorno de producción corporativo descrito.

El contrato de licencia incluirá el suministro de las actualizaciones que se produzcan durante la duración del mismo.

3.2 Requisitos del contrato de soporte

3.2.1 Soporte de nivel 1

La propuesta debe incluir el servicio de soporte y mantenimiento a incidencias del entorno con las siguientes condiciones:

- se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias telefónico
- se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por e-mail
- se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por internet

El contrato de soporte incluirá el suministro de nuevas versiones

El contrato de soporte incluirá el suministro de la documentación necesaria.

La cobertura del servicio de del soporte de nivel 1, por parte del adjudicatario, tendrá un mínimo de 8 horas diarias en horario de 0800 a 1600 de lunes a viernes y un máximo del intervalo completo semanal de 24x7

3.2.2 Soporte de nivel 2

Si una incidencia no puede ser gestionada por los servicios del partner se abrirá una incidencia con el fabricante.

Los técnicos del Ayuntamiento tendrán acceso a los servicios de soporte del fabricante vía su portal Web

Los técnicos del Ayuntamiento tendrán acceso a la documentación del fabricante.

El tiempo máximo de respuesta ante una incidencia crítica abierto una vez abierta con el fabricante será de 8 horas.

La cobertura del servicio de del soporte de nivel 2, por parte del fabricante, tendrá un mínimo de 8 horas diarias en horario de 0800 a 1600 de lunes a viernes y un máximo del intervalo completo semanal de 24x7

3.3 Requisitos del contrato

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al servicio:

- certificado de inicio de los servicios del fabricante
- información de soporte online de nivel 1 (web y correo electrónico)
- información de soporte telefónico de nivel 1
- información de servicios de soporte de fabricante
- procedimientos de apertura y gestión de incidencias así como acceso a la información del estado en que se encuentran

3.4 Requisitos de consultoría

La empresa adjudicataria dedicará un consultor para realizar un mínimo de 3 jornadas de consultoría al año (hasta un máximo valorable de 8 jornadas) con el objetivo:

- revisión lógica del entorno y cómo se está utilizando
- estudiar el estado del rendimiento del entorno
- detección de problemas subyacentes
- proponer mejores prácticas para las tareas realizadas
- proponer mejoras en la instalación y posibles vías de actualización

Estas se coordinarán con los técnicos corporativos y se planificarán con antelación suficiente.

Zaragoza, 2 de Junio de 2014



Alberto Virto Medina
Jefe de Servicio de Redes y Sistemas



Felix A. Sendino Monreal
Técnico Superior de Sistemas