

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS DEL CRG.

CRG07/23

1. Objeto

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas es conseguir un marco homogéneo para poder valorar las diversas ofertas que se presenten para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del hardware del CRG.

Las especificaciones que se detallan en este Pliego de Prescripciones Técnicas no tienen carácter exhaustivo ni limitativo, de manera que cualquier otro elemento que la empresa ofertante considere conveniente para la prestación del servicio deberá estar incluido y especificado en la oferta presentada. El objeto del presente expediente de contratación consiste en la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los equipos informáticos del centro con diferentes modalidades y posibles prorrogas, servicio que se describe en los siguientes apartados de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. Equipos objeto del servicio

El contrato tiene como fin primordial el soporte y mantenimiento técnico de los equipos indicados más abajo, con el objetivo de mantener la instrumentación en todo momento en óptimo estado de funcionamiento.

Los equipos para los que se quiere contratar el presente servicio de soporte y mantenimiento, y que se encuentran ubicados en el CPD y las diferentes plantas del edificio PRBB y en el CPD del PCB son descrito en los diferentes lotes. Por motivos de seguridad de acceso y para no publicar toda la estructura hardware y software del CRG, en caso de ser necesario, las empresas interesadas, deberán solicitar, mediante consulta en la Plataforma de Contratación Pública de la Generalitat, el modelo exacto y el número de serie de los equipos incluido en cada lote, justificando el motivo de la consulta y la necesidad de contar con esta información. La respuesta proporcionada no será publicada en la Plataforma, sino que será proporcionada mediante mensaje privado al posible licitador interesado que lo solicite.

1. LOTE 1: Servicio de soporte y mantenimiento de cortafuegos

El equipo objeto de este lote está ubicado en CPD del edificio PRBB (C/ Doctor Aiguader 88, 08003 – Barcelona) y la duración del contrato será de **24 meses, con entrada en vigor el día 1 de enero de 2024, y con facturación anual:**

- Solución de Seguridad Perimetral formado por dos firewalls con las siguientes funcionalidades:
 - Control Aplicaciones
 - IPS
 - AV
 - BOTNET IP/DOMAIN
 - WEB Filtering
 - Antivirus
 - Antispam

Servicios a incluir en el contrato

El contrato deberá comprender los siguientes servicios:

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- **Asistencia técnica correctiva:** Reparación en número ilimitado para los dos equipos, a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de TIC previo aviso al equipo técnico de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
 - Abertura y seguimiento de incidencias en modalidad 24x7 a través del portal del Fabricante.
 - Soporte remoto en modalidad 24x7 proporcionado por el fabricante.
 - Diagnostico remoto.
 - Reparación en modalidad NBD (*next business day*). Las piezas de recambios tendrán que llegar al día siguiente de la incidencia.
 - Soporte in situ 9X5 NBD. En el caso de que la avería no se solucione remotamente el personal técnico se desplazará para hacer el diagnóstico y las posibles intervenciones en los elementos hardware y software con anomalías.
 - Mantenimiento de Software. Provisión bajo demanda o per recomendación por parte del fabricante, cuando existan, de elementos de software destinados a corregir anomalías reportadas, y su vez incluyendo las versiones que introduzcan nuevas funcionalidades.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados del fabricante en dichos equipos durante el horario de trabajo de 9:00 a 17:00 horas o similar (8 horas laborables) de lunes a viernes, días festivos excluidos.

2. LOTE 2: Servicio de soporte y mantenimiento de switches

Los equipos objeto de este lote están ubicado en el CPD y las diferentes plantas del edificio PRBB (C/ Doctor Aiguader 88, 08003 – Barcelona) y la duración del contrato será de **36 meses, a contar desde la fecha de formalización del contrato y con facturación anual:**

- Switches de planta y de CPD con modalidad 9X5.

Servicios a incluir en el contrato

El contrato deberá comprender los siguientes servicios:

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- **Asistencia técnica correctiva:** Reparación en número ilimitado para los dos equipos a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de TIC previo aviso al equipo técnico /de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
 - Abertura y seguimiento de incidencias en modalidad 24x7 a través del portal del Fabricante.
 - Soporte remoto en modalidad 24x7 proporcionado por el fabricante.
 - Diagnostico remoto.
 - Reparación en modalidad NBD (*next business day*). Las piezas de recambios tendrán que llegar al día siguiente de la incidencia.

- Soporte in situ 9X5 NBD. En el caso de que la avería no se solucione remotamente el personal técnico se desplazará para hacer el diagnóstico y las posibles intervenciones en los elementos hardware y software con anomalías.
 - Mantenimiento de Software. Provisión bajo demanda o per recomendación por parte del fabricante, cuando existan, de elementos de software destinados a corregir anomalías reportadas, y su vez incluyendo las versiones que introduzcan nuevas funcionalidades.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados del fabricante en dichos equipos durante el horario de trabajo de 9:00 a 17:00 horas o similar (8 horas laborables) de lunes a viernes, días festivos excluidos.

3. LOTE 3: Servicio de soporte y mantenimiento de equipos HP

El equipo objeto de este lote está ubicado en CPD del edificio PRBB (C/ Doctor Aiguader 88, 08003 – Barcelona) y la duración del contrato será de **12 meses iniciales, a contar desde la fecha de formalización del contrato, con la posibilidad de dos prórrogas adicionales de 12 meses cada una y con facturación mensual a partir de la fecha de formalización del contrato.**

- Hardware del fabricante HP y SW del fabricante Red Hat con modalidad 9X5.

Servicios a incluir en el contrato

El contrato deberá comprender los siguientes servicios:

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- Asistencia técnica correctiva: Reparación en número ilimitado para los equipos a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de SIT y de TIC previo aviso al equipo técnico /de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
- Abertura y seguimiento de incidencia utilizando el portal del fabricante HPE Support Center en modalidad 9X5.
 - Horario de cobertura HW tendrá que ser disponible de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas o similar (8 horas laborables) (salvo los meses de julio y agosto que puede ser horario reducido de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 o similar), excluidos los festivos.
 - Acceso a la tecnología de Soporte y diagnostico remoto del fabricante.
 - Acceso a los especialistas y recursos de los centros de desarrollo del fabricante, incluyendo la resolución de problemas que requieran desarrollos a medida.
 - Piezas de repuesto originales y certificadas por el fabricante.
 - Acceso a las actualizaciones del sistema operativo y software de base, parches y firmware de carácter no público del fabricante
 - Tiempo de respuesta in situ: siguiente día laborable.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados en dichos equipos durante el horario de trabajo de 8:30 a 17:30 horas de lunes a viernes o según el horario de verano correspondiente, días festivos excluidos.
- Licencias Red Hat asociadas al HW con soporte en modalidad 9X:
- Llamadas al call center para resolución de averías
 - Nuevas actualizaciones
- Hardware y software del fabricante HP y software del fabricante VmWare con modalidad 24X7.

Servicios a incluir en el contrato

El contrato deberá comprender los siguientes servicios:

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- **Asistencia técnica correctiva:** Reparación en número ilimitado para los equipos a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de SIT y de la Unidad de TIC previo aviso al equipo técnico /de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
 - Abertura y seguimiento de incidencia utilizando el portal del fabricante HPE Support Center en modalidad 24X7.
 - Horario de cobertura HW tendrá que ser disponible las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos los días festivos.
 - Acceso a la tecnología de Soporte y diagnóstico remoto del fabricante.
 - Acceso a los especialistas y recursos de los centros de desarrollo del fabricante, incluyendo la resolución de problemas que requieran desarrollos a medida.
 - Piezas de repuesto originales y certificadas por el fabricante.
 - Acceso a las actualizaciones del sistema operativo y software de base, parches y firmware de carácter no público del fabricante.
 - Tiempo de respuesta en situ 4 horas.
 - Mantenimiento SW
 - Cobertura horaria 24X7.
 - Tiempo de respuesta remoto de 2 horas.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados en dichos equipos durante el horario de trabajo de 8:30 a 17:30 horas de lunes a viernes, días festivos excluidos.
- Licencias VmWare asociadas al HW con soporte en modalidad 24x7:
 - Llamadas al call center para resolución de averías
 - Nuevas actualizaciones

4. LOTE 4: Servicio de soporte y mantenimiento de almacenamiento NetApp

Los equipos objeto de este lote están ubicado en CPD edificio PRBB (C/ Doctor Aiguader 88, 08003 – Barcelona) y en el CPD del edificio PCB (C/ Baldiri Reixac 4, 08028 Barcelona) y la duración del contrato será de **12 meses iniciales, a contar desde la fecha de formalización del contrato, con la posibilidad de dos prórrogas adicionales de 12 meses cada una, y facturación anual a partir de la fecha de formalización del contrato.**

- Hardware del fabricante NetApp

Servicios a incluir en el contrato

Mantenimiento Correctivo

En el mantenimiento correctivo quedarán incluidas las siguientes prestaciones:

- **Asistencia técnica correctiva:** Reparación en número ilimitado para los dos equipos a efectuarse bajo petición del personal de la Unidad de TIC previo aviso al equipo técnico /de atención al cliente indicado por el adjudicatario según las modalidades reportadas abajo:
 - Abertura y seguimiento de incidencias en modalidad 24x7 a través del portal del Fabricante.
 - Soporte remoto en modalidad 24x7 proporcionado por el fabricante.
 - Diagnóstico remoto.
 - Reparación en modalidad NBD (*next business day*). Las piezas de recambios tendrán que llegar al día siguiente de la incidencia.

- Soporte in situ 9X5 NBD. En el caso de que la avería no se solucione remotamente el personal técnico se desplazará para hacer el diagnóstico y las posibles intervenciones en los elementos hardware y software con anomalías.
 - Mantenimiento de Software. Provisión bajo demanda o per recomendación por parte del fabricante, cuando existan, de elementos de software destinados a corregir anomalías reportadas, y su vez incluyendo las versiones que introduzcan nuevas funcionalidades.
- Los trabajos deberán efectuarse por técnicos especializados del fabricante en dichos equipos durante el horario de trabajo de 9:00 a 17:00 horas o similar (8 horas laborables) de lunes a domingo, días festivos excluidos.

5. LOTE 5: Servicio de backup en la nube para servicios de Office 365

El objeto de este lote es la suscripción mediante un **contrato 36 meses, con inicio de contrato el día 1 de diciembre de 2023, y sin posibilidad de prórroga**, de la solución de backup en la nube para los servicios de Office 365 ofrecido por la empresa KeepIT. **La facturación se realizará trimestralmente, a partir de la fecha de inicio del contrato:**

- Licencia del servicio para Microsoft 365 para 600 personas.

3. Financiación

El objeto del presente contrato, para cada uno de sus lotes, estará financiado con fondos internos del CRG provenientes de la Generalitat de Catalunya

En Barcelona a 11 de julio de 2023.

Órgano de contratacion

Luis Serrano
Director CRG

Joan Vives
Gerente CRG