

Sant Antoni Maria Claret, 167
08025 Barcelona
Tel. 935 53 78 01

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE MANTENIMENT DE CABINES D'EMMAGATZEMATGE DE DADES AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT 23-630

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del manteniment de les cabines d'emmagatzematge de dades per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

2. Característiques tècniques

Els equips pels que es contracta manteniment són:

Descripció	Número de sèrie
HUAWEI_DORADO3000_CPD1	2102353TXGFSLB000001 2102353TXGTUN9910002
HUAWEI_DORADO3000_CPD2	2102353TXGFSLB000002 2102353TXGTUN9910001

Aquests equips s'han adquirit i ampliat en diferents fases. Es demana ampliar els serveis de manteniment de tots els sistemes i components fins a la data 31/12/2026.

El contractista haurà de disposar de Partnership amb el fabricant de les cabines (acord de col·laboració que impliqui l'adequada formació del licitador en el producte subministrat i el recolzament del fabricant en cas necessari), o alternativament certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament declaració justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte.

Aquest requisit no és necessari pels elements dels quals el licitador és directament el fabricant del producte.

Es contracta específicament el servei “onsite premier 24x7” que ofereix el fabricant.

Les prestacions incloses són:

Service Item	Onsite Premier
Technical Assistance Center (TAC) Support	24x7
Online Self-help Support	Yes
Rights to Software Updates	Yes
Advance Hardware Replacement	24x7x4
Onsite Hardware Replacement	24x7x4
Intelligent Maintenance Center	Yes
Alerts Call Home	Yes

El nivell de servei que es sol·licita és:

Priority Level	Coverage Window	Response Time
Priority 1	24x7	30 minutes
Priority 2	24x7	60 minutes
Priority 3	24x7	2 hours
Priority 4	24x7	NBD

Pel que fa a l'enviament de material de substitució:

24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	• Priority 1 and Priority 2 service requests: 24x7 coverage window, replacement parts will arrive within 4 hours after an RMA number has been generated. • Priority 3 and Priority 4 service requests: 9x5 coverage window, replacement parts will arrive the Next Business Day (NBD), provided that an RMA number has been generated before 15:00 (local time). If generated after 15:00 (local time), then Huawei will log RMA application on the next business day and replacement parts will arrive on the Next Business Day (NBD) of the RMA application logged date.
---	--



SANT PAU

Pel que fa a l'assistència in-situ:

24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	• Priority 1 and Priority 2 service requests: 24x7 coverage window, Huawei technician will arrive at the site within 4 hours after Huawei determines that onsite service is required. • Priority 3 and Priority 4 service requests: 9x5 coverage window, Huawei technician will arrive the Next Business Day (NBD) provided that Huawei determines that onsite service is required before 15:00 (local time). If after 15:00 (local time), then Huawei will log onsite service request on the next business day and Huawei technician will arrive on the Next Business Day (NBD) of the request logged date. • Huawei will install all replacement parts, but customers have the option to install the CRUs.
---	--

La definició de les prioritats és la següent:

Priority Level	Definition
Priority 1 (P1)	There is a critical impact on customer's business operations.
Priority 2 (P2)	Significant aspects of customer's business operation are negatively impacted; the customer is able to perform business operations, but performance of business operations are degraded or severely limited.
Priority 3 (P3)	These are faults that have limited impact to business operations, while most business operations remain functional.
Priority 4 (P4)	There is little or no impact on customer's business operations; includes information or assistance with Huawei product functionality, operation, or configuration and other enquiring questions.

El licitador contractarà obligatòriament aquest servei al fabricant, i l'hospital podrà accedir directament als serveis oferts pel fabricant.

3. Pla de seguiment dels contractes de manteniment

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació del lliurament dels certificats dels serveis contractats.
- En cas de dificultats en la resposta a peticions d'incidències, actualitzacions o suport, gestió de les pertinents reclamacions.



SANT PAU

4. Signatura

Barcelona, a 18 de juliol de 2023,

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

DG

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per la persona competent.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.



SANT PAU