

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA MATRIU ROSS DE LA XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL

Expedient 19/2023

I.- INTRODUCCIÓ.....	1
II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
1. Manteniment de segon nivell.....	3
2. Instal·lació, execució i manteniment.....	3
2.a Protecció de dades i ENS.....	3
2.b ANS o SLA (Acords de Nivell de Servei).....	3
2.b.1 Disponibilitat.....	3
2.b.2 Incidències.....	4
2.c.1 Manteniment correctiu.....	5
3. Documentació tècnica.....	5
4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.....	6

I.- INTRODUCCIÓ

La Xarxa Audiovisual Local, SL (en endavant, XAL) és una societat mercantil creada per la Diputació de Barcelona per gestionar el suport a l'audiovisual local català, donant resposta a les seves necessitats i contribuint a la dinamització del sector. Aquests objectius els desenvolupa a través de la marca La Xarxa, una plataforma multimèdia de continguts i serveis a disposició dels mitjans de proximitat del país (televisions, ràdios i mitjans en línia).

Els Estatuts de la XAL estableixen que el seu objecte és “la prestació i gestió del servei públic de caràcter econòmic, de desenvolupament de les activitats vinculades al foment i promoció de la comunicació local”. En concret, entre les activitats principals de la XAL hi consta, en primer lloc, “l’adquisició, realització, producció, distribució i explotació, sota qualsevol forma, de programes de ràdio, televisió i notícies, així com en general, de drets de propietat intel·lectual i continguts de caràcter audiovisual, interactius i/o multimèdia, per satèl·lit, cable i internet o en qualsevol altre suport de difusió”.

La XAL disposa d’una matriu Ross Ultrix 5RU, amb la que distribueix els senyals de vídeo i àudio entre els diferents punts i sistemes audiovisuals de la seva seu. Sent un sistema crític, es fa necessari tenir contractat un servei d’assistència tècnica i de manteniment preventiu d’aquesta matriu.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és la contractació del servei de manteniment anual de la matriu Ross de la XAL. El número de sèrie d'aquesta matriu és el 50218087005 i el manteniment ha d'incloure les fonts de alimentació, targetes, panells i llicències. Els ítems a contractar per a aquest manteniment, segons el fabricant Ross i la seva modalitat RossCare+ Advantage, son:

- Ross ULTRIX-FR5-HM, Ultrix 5RU System - Extended Warranty
- Ross RCP-QE36-HM RCP-QE36 - Hardware Warranty
- Ross RCP-QE36-HM RCP-QE36 - Hardware Warranty
- Ross RCP-QE36-HM RCP-QE36 - Hardware Warranty
- Ross RCP-QE36-HM RCP-QE36 - Hardware Warranty
- Ross ULTRIPower-HM Ultripower - Hardware Warranty

La vigència d'aquest manteniment serà de 4 anys.

Aquest objecte haurà d'incloure sense cost addicional totes les possibles llicències que siguin necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits descrits en aquest document.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions i subministraments que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és servei de manteniment de la matriu Ross Ultrix 5RU de la XAL, segons el pla de suport Ross Extended Warranty i Ross Hardware Warranty.

L'oferta ha d'incloure i garantir, amb caràcter de mínims, les prestacions i serveis que es detallen a continuació, els quals són obligatoris.

Les condicions d'aquest manteniment son:

- Assistència tècnica, presencial o remota, per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin el funcionament del sistema. Les incidències seran tractades en format 24x7.

- Actualització a versions superiors dels programaris que formen part del sistema, sempre que estigui suportat pel maquinari existent. Aquesta actualització podrà serà remota.
- Accés, sense cost addicional, a totes les actualitzacions del programari o maquinari (firmware) que en cada moment siguin alliberades pel fabricant Ross.

1. Manteniment de segon nivell

El servei de manteniment de segon nivell ha d'incloure l'assistència tècnica necessària per a prevenir o reparar les incidències de programari que dificultin o impedeixin l'ús del sistema de matriu Ross Ultrix 5RU de la XAL.

Els licitadors tindran que demostrar que estan capacitats per a proveir el servei sol·licitat, aportant un certificat del fabricant Ross.

2. Instal·lació, execució i manteniment

2.a Protecció de dades i ENS

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar el compliment de la normativa legal vigent a la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal (RGPD), serveis de la societat de la Informació (avisos legals, política de cookies), protecció del consumidor i comerç electrònic i de seguretat. Només serà admissible la transferència internacional de dades a un país i organització internacional si aquesta compleix amb les previsions establertes a l'RGPD, de manera que el nivell de protecció i dels drets i llibertats de les persones físiques que garanteix el reglament no es vegi menyscabat.

El contractista ha de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell mig, en els àmbits que li siguin aplicables. I en especial en el que el sigui aplicable dels següents punts de l'Annex II del Real Decreto 311/2022, de 3 de maig:

- punt 4.2, referent al control d'accés
- punt 4.3, referent a l'explotació
- punt 4.4, referent al recursos externs
- punt 5.6, protecció de les aplicacions informàtiques
- punt 5.7, referent a la protecció de la informació
- punt 5.8.2, referent a la protecció de serveis i aplicacions web

2.b ANS o SLA (Acords de Nivell de Servei)

2.b.1 Disponibilitat

El contractista ha de mantenir i configurar els sistemes objecte d'aquesta licitació per a que aquests donin un servei òptim, els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia.

2.b.2 Incidències

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment, no controlat, que causi una interrupció, reducció de rendiment evident o reducció de funcionalitats de la matriu Ross Ultrix 5RU de la XAL.

- Les incidències crítiques o greus son aquelles que impedeixen el funcionament correcte de la totalitat d'un sistema (caiguda global del sistema).
- Les incidències lleus son aquelles que impedeixen el funcionament d'alguna part del sistema que no impedeix el funcionament global del servei.

Sent:

- Temps de resposta: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar en la seva resolució.
- Temps de resolució: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa aplica una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment es converteix en una incidència lleu a efectes de l'SLA.

S'estableixen els següents SLA mínims:

- Temps de resposta: màxim 2 hores.
- Temps de resolució per incidències lleus: en un màxim de 7 dies.
- Temps de resolució per incidències greus: en un màxim de 48 hores.

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic o a través d'un portal web. L'horari d'atenció d'aquest CAU serà de 24x7.

El CAU haurà de registrar les incidències amb aquestes dades com a mínim:

- Descripció i data i hora de la incidència
- Criticitat
- Diagnòstic i possibles causes
- Actuacions realitzades
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Data i hora de restauració del servei

La XAL podrà reclamar en qualsevol moment la llista de les incidències registrades al CAU.

2.c Manteniment

El contractista aportarà els mitjans necessaris per a efectuar el manteniment dels sistemes objecte d'aquest plec per tal de poder garantir el seu funcionament ininterromput i a ple rendiment.

2.c.1 Manteniment correctiu

El contractista, durant tota la vida del contracte, haurà de proveir l'assistència tècnica, per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin l'ús dels sistemes per part de la XAL. El format del manteniment serà de 24x7.

Per dur a terme el servei, l'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans tècnics necessaris i del personal qualificat durant tota la vigència del contracte. Per tal de garantir la qualitat del servei, els adjudicataris hauran de garantir que disposen de la certificació del fabricant Ross per a demostrar que estan capacitats per a proveir el servei sol·licitat.

L'adjudicatari aportarà, sense cost addicional, tots els recursos necessaris per a donar compliment de les seves obligacions contractuals de manteniment del servei en condicions òptimes i estarà obligat a atendre sense càrrec tots els incidents que obrin els tècnics de la XAL amb motiu de qualsevol avaria o consulta referent a l'abast del present plec.

2.c.2 Manteniment preventiu

Per tal de reduir les aturades no programades al mínim i donar compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA), el contractista aplicarà un programa de manteniment preventiu durant tota la vida del contracte, orientat a prevenir, detectant amb antelació suficient, situacions futures que poden comprometre la disponibilitat dels sistemes.

El contractista aplicarà sobre el sistema, sense cost addicional, totes les actualitzacions i noves versions del programari, firmware i drivers que en cada moment siguin alliberades, ja sigui amb la instal·lació de pegats o de noves versions.

3. Documentació tècnica

El contractista, en l'oferta tècnica, designarà un Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb la XAL per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació durant el període de vigència del contracte.

Per part de la XAL, s'assignarà un Responsable de la matriu Ross, que vetllarà pel compliment del contracte i farà seguiment de la correcta prestació del servei.

4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Antonio Marante Quirós
Responsable del Servei d'Infraestructures i Sistemes
XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL