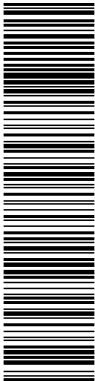


DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE C.abruejat	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 1 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19
	ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19

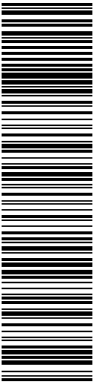


Diputació de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE E REGIR LA CONTRACTACIÓ PER MITJÀ D'UN PROCEDIMENT ABREUJAT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE CABINES DE DADES DE PRODUCCIÓ I BACKUP HP ON S'EMMAGATZEMENT TOTS ELS SERVIDORS CRÍTIQS DE LA DIPUTACIÓ PEL PERÍODE DE DOS ANYS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE C.abruejat	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 2 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19 ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19

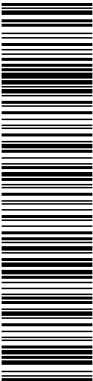


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801 7HFWG-Z9IIF-GSHFR 2532ASFA7244F561F08F50F8BC551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documents.do?ent_id=1

Índex

1.	ANTECEDENTS	1
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	1
3.	CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIONS DELS EQUIPS A MANTENIR	2
4.	METODOLOGIA I PERFIL PROFESSIONAL	5
5.	CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL	5

DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE_C.abruejat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 3 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19	ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801_7HFWG-Z9IIF-GSHFR_2632ASFA7244F561F09F50F9BC551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documents.do?ent_id=1

1. ANTECEDENTS

La Diputació de Lleida, com a ens supramunicipal que té com a principal objectiu donar suport i assessorament a totes les entitats i municipis de la demarcació i en el compliment de les competències que la llei li atorga, gestiona un conjunt de recursos i dades crítiques, el manteniment i protecció de les quals, és imprescindible en la seva gestió pública.

El total de dades i informació que es genera de forma continuada ha de ser protegida de forma adequada davant els riscos i amenaces que poden generar la pèrdua de les mateixes.

La Diputació de Lleida disposa d'un total de dos cabines d'emmagatzemament de dades per assegurar-ne la seva gestió, protecció, control i emmagatzemament de forma òptima .

En aquest sentit i per donar resposta a les necessitats presents i futures en matèria IT i en especial a la protecció d'aquestes dades, es requereix del manteniment de la infraestructura esmentada la qual dona servei i d'ella en depenen la totalitat de les funcions de la Diputació de Lleida i els Ajuntaments de la província de Lleida.

En aquest sentit, és necessària i imprescindible, a més d'urgent, la necessitat de procedir a la contractació del suport i manteniment de l'esmenada infraestructura per la seva criticitat. La manca d'aquest, pot posar en perill el funcionament dels programes que fan funcionar la corporació, així com la protecció i reserva de dades que la corporació actualment gestiona, tant pròpies com dels ens locals de la província.

És per això que es fa patent la necessitat de dur a terme la present contractació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

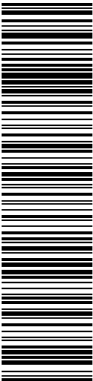
Constitueix l'objecte de la present contractació el **servei de manteniment 24x7 de les dues cabines HP 3PAR de la Diputació de Lleida situades al Palau de la Diputació i a l'Edifici President en les que s'allotgen les aplicacions i les dades crítiques pròpies del funcionament de la corporació així com del conjunt dels ajuntaments de la província als que la Diputació de Lleida ofereix suport.**

Abast: Manteniment d'HPE Foundation Care 24x7 SVC.

Aquest contracte inclou el suport per un any 24 hores al dia, 7 dies a la setmana de la infraestructura de cabines de servidors 3PAR, tenint en compte que les prestacions mínimes seran les següents:

- Manteniment HW HP a domicili
- Diagnòstic i identificació de problemàtiques de HW
- Suport domiciliari
- Material en cas de ser necessària la reparació
- Suport 24 hores, 7 dies, mitjançant atenció telefònica i portal web amb un temps màxim de resposta de 4 hores.
- Atenció 8-18h mitjançant correu electrònic
- Servei de manteniment preventiu i correctiu

Donat que l'adjudicatari només podrà ser un *partner* autoritzat pel fabricant de la infraestructura d'emmagatzemament de dades, haurà d'estar certificat per complir amb les funcions de manteniment autoritzades i necessàries pel fabricant, pel que l'abast d'aquest manteniment queda determinat per les indicacions del fabricant (HP).



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801_7HFWG-Z9IIF-GSHFR_2632ASFA7244F561F09F50F8C551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documents.do?ent_id=1

3. Requeriments tècnics

3.1 CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIONS DELS EQUIPS A MANTENIR

La Diputació de Lleida disposa de dos cabines, sent aquestes les següents amb les característiques que continuen:

CABINA 1:

Codi d'instal·lació: 70P001461001-MC

Identificació del contracte: 1082 9378 8754

Direcció d'instal·lació: Diputació de Lleida, C/Carme, 26. 25007, Lleida.

Unitats	SN	P/N	Descripció	Data inici manteniment
1	CZ26020D52	K2Q36A	HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base	31/8/2023
1	CZ26020D3G	E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3. 5in) Fld Int Drv Encl	31/8/2023
1	CZ26020D53	K2Q36A	HP 3PAR StoreServ 8200 2N Fld Int Base	31/8/2023
1	CZ26020D3H	E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3. 5in) Fld Int Drv Encl	31/8/2023

CABINA 2:

Codi d'instal·lació: 70P001461001-19

Identificació del contracte: 1082 9574 7021

Direcció d'instal·lació: Diputació de Lleida, C/Carme, 26. 25007, Lleida.

Unitats	SN	P/N	Descripció	Data inici manteniment
1	CZJ6030397	719064-B21	HPE DL380 Gen9 8SFF CTO Server	31/8/2023
1	CZC6012SUD	QW937A	HPE SN3000B 24/12 FC Switch	31/8/2023
1	CZC6012SV0	QW937A	HPE SN3000B 24/12 FC Switch	31/8/2023

3.2 Requeriments tècnics mínims dels serveis de manteniment

El servei contractat inclou manteniment maquinari amb reparació i canvi de peces; les actualitzacions de microprogramari o microcodis, que estiguin disponibles públicament o les proporcioni la Diputació de Lleida pels seus mitjans, sobre els equips dins de l'abast del contracte (Descrit en l'apartat 3.2.2)

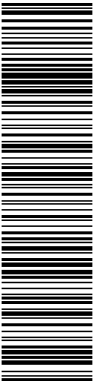
Per a garantir el manteniment de l'equip, és necessari programar una visita preventiva a l'inici del contracte i, el contractista haurà de dur a terme una còpia de seguretat del disc d'arrencada, en almenys una de les controladores.

En aquest sentit, les tasques de manteniment inclouran un manteniment de caràcter correctiu i preventiu, en les següents condicions:

• 3.2.1 Manteniment CORRECTIU – Obligacions del contractista

El manteniment correctiu consisteix en la correcció de defectes observats en els actius dins de l'abast, a través de la reparació i/o substitució in situ de les peces defectuoses.
Inclourà ajustos, canvis de components i qualsevol reparació necessària per a deixar completament operatius els equips avariats, així com els materials, ports, desplaçaments i mà d'obra necessaris per a la resolució de la incidència.

DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE_C.abruejat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 5 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19	ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801_7HFWG-Z9IIF-GSHFR_2632ASFA7244F561F09F50F9BC551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

L'adjudicatari proporcionarà tant els mitjans humans com tècnics, per a assegurar que el manteniment es realitza correctament dins dels nivells de servei acordats.

- Recepció i registre d'incidències: S'assegurarà:
 - Suport 24 hores, 7 dies, mitjançant atenció telefònica i portal web amb un temps màxim de resposta de 4 hores.
 - Atenció 8-18h mitjançant correu electrònic

Des de la Diputació es traslladarà la següent informació en la comunicació d'incidències:

- Identificació de la Corporació amb nom o CIF, així com el número de contracte que disposa.
- Concepte d'avís i símptomes de l'incident
- Model, i marca així com N/S del sistema afectat per la incidència
- Versió de SW
- Criticitat de la incidència i impacte al servei
- Direcció física del sistema afectat
- Nom i contacte de responsable i horari de presencialitat

L'empresa adjudicatària podrà realitzar una nova comunicació per sol·licitar més informació procedint a un accés remot i assignació dels tècnics adients per donar-li resolució.

La **intervenció a la incidència** implicarà: RESOLUCIÓ, PROBES FUNCIONALS I RESTAURACIÓ OPERATIVA:

- Les intervencions in situ s'hauran de dur a terme per tècnics de camp. En què el responsable assignat a la incidència es connectarà remotament o es desplaçarà al més aviat possible al lloc on està el sistema afectat per a iniciar el procés correctiu, si és necessari.
- Escalat: Caldrà, per a les situacions que requereixin un elevat grau de coneixements, complementàriament al servei regular, que es posi a disposició de la Diputació un grup de suport Expert, N3. Aquest grup podrà donar suport puntual d'alta especialització en mans remotes dins del marc d'un procediment escalar a petició del tècnic assignat.

Al finalitzar la intervenció, es realitzarà el tancament, l'informe i el registre per a seguiment i anàlisis posteriors. Davant les incidències es podrà donar lloc a dues situacions:

o Finalitzada: quan el protocol de proves finals permeti validar el correcte funcionament de l'equip afectat.

o No finalitzada: quan el protocol de proves no és superat. Al no quedar finalitzada la intervenció i resolta la incidència, caldrà que l'adjudicatari identifiqui una segona intervenció de forma planificada, activant immediatament els processos auxiliars necessaris (petició de suport o de recanvi, procediment escalar, etc.), de tal forma que els objectius del servei puguin ser aïllats en els termes prefixats.

La incidència quedarà resolta quan la Diputació quan confirmi el restabliment de la normalitat del sistema, i no abans.

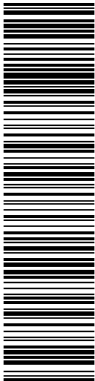
- ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA EN EL MANTENIMENT PREVENTIU

El contractista es compromet a complir els nivells del servei independentment de les circumstàncies dels equips a mantenir.

En els casos en què no es pugui reparar a causa d'una avaria greu o per qualsevol altra causa, es plantejarà per part del mateix contractista l'opció de dur a terme una substitució per un altre de similars o superiors prestacions i totalment configurat. Una vegada reparat, l'equip original serà reinstal·lat en la ubicació en les seves condicions inicials d'ús.

Quan per una avaria greu, aquesta substitució temporal, es converteixi en una de permanent, quan no hi hagi opció de reparació de l'equip avariats, arribat la fi del contracte el contractista es farà càrrec de la retirada de residus seguint les pautes mediambientals oportunes; no retirarà suports que continguin informació

DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE C.abruejat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 6 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19	ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801 7HFWG-Z9IIF-GSHFR 2632A5FA724F561F09F50F9BC551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocuments.do?ent_id=1

confidencial, deixarà l'equip operatiu en les mateixes condicions que l'inicial i realitzarà aquestes accions prèvia autorització del responsable de la Diputació de Lleida.

La substitució suposarà la instal·lació del nou equip a nivell físic i lògic, incloent-hi les aplicacions i les dades existents en l'equip físic substituït, tenint en compte que la còpia de seguretat de les dades haurà de ser proveïdes per la Diputació de Lleida.

• 3.2.2 MANTENIMENT PREVENTIU – Obligacions del contractista

El contractista haurà d'oferir un servei de caràcter preventiu, oferint la prevenció i evitació d'incidències i, en el cas que finalment es produeixin, assegurarà que els equips quedin aturats el menor temps possible, podent detectar, també, punts de millora.

El contractista haurà d'estudiar i conèixer la importància de cada equip dins la infraestructura, i del seu entorn, i determinar l'impacte que pot tenir la seva caiguda en l'organització.

Les prestacions de manteniment preventiu es realitzaran periòdicament segons una agenda predefinida, d'acord, als requeriments tècnics i entorn d'ús de cada equipament, i només en casos necessaris.

▪ Actuacions Inicials:

El contractista, un cop adjudicat el contracte, haurà de dur a terme durant una fase d'inici, un conjunt d'accions que li permetin conèixer el servei per tal de donar una adequada prestació, les quals inclouran:

- Presentació interlocutors (rols i responsabilitats)
- Presentació matriu d'escalat a la Diputació de Lleida
- Auditoria tècnica inicial HW, amb visita als CPD's, o en remot.
- Actualització de dades de l'inventari dels equips.
- Reubicació de recanvis (estoc de proximitat).

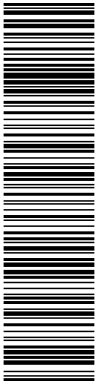
▪ Actuacions periòdiques

El contractista, en el marc del manteniment preventiu, durà a terme un conjunt de accions que permetin detectar anomalies, per tal que de forma autònoma, i sempre sota la supervisió i autorització del responsable de la Diputació de Lleida, comuniqui propostes de millora i intervencions en el servei, Aquestes tasques permetran preveure problemes de maquinari, i tenir clarament identificats els components de cada equip i els seus nivells d'enginyeria.

Es planteja, a nivell inicial, les següents accions de caràcter preventiu:

- Inspecció física de components HW: Revisió de l'estat general, inspeccions i neteja externa de l'equip físic si és necessari per a detectar components anòmals: ventiladors, fonts d'alimentació, bateries, entre altres.
- Punts de control "healthcheck" per tipus de màquina:
 - Revisions visuals de l'estat general dels equips, cables, connexions de dispositius, connectors i components de xarxa per a garantir un correcte funcionament de les xarxes d'àrea local.
 - Revisió de l'emplaçament dels diferents equips, verificant l'espai lliure en racks, nivell de contaminació ambiental, humitat i temperatura.
 - Anàlisi de logs amb l'objectiu de, proactivament, identificar components pròxims a la seva fi de vida.

DOCUMENT Document Genèric: 02_PPT Manteniment cabines HPE C.abruejat	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 7HFWG-Z9IIF-GSHFR Pàgina 7 de 7	SIGNATURES 1.- Xavier Navarro Esteve, NT-Caps de Secció en funcions, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA. APR 17/08/2023 11:19	ESTAT SIGNAT 17/08/2023 11:19



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2891801 7HFWG-Z9IIF-GSHFR 2632ASFA7244F561F09F50F9BC551F3D37425FE3) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

En finalitzar la intervenció/auditoria, el tècnic emetrà el corresponent informe de la intervenció/situació del parc. Cadascuna de les actuacions preventives desembocaran en un informe detallant les accions realitzades i els resultats.

• ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA EN RELACIÓ AL MANTENIMENT PREVENTIU

El contractista realitzarà les actualitzacions de microprogramari que estiguin alliberades pel fabricant o que la Diputació proporioni, sobre els equips dins de l'abast, procedint a l'actualització si és necessari i acordada amb la Diputació de Lleida i sota la seva autorització per part del responsable del contracte.

S'assegurarà per part del contractista que es mantindrà el mateix nivell de microprogramari o micro-codi en els components que hagin pogut ser substituïts durant el procés de reparació evitant així problemes d'incompatibilitat de versions o disfuncions que poguessin afectar els sistemes.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ASN)

La cobertura del servei es realitzarà 24x7 tenint en compte l'exposat en els punts 2 i 3, i en aquest sentit, la resposta del contractista haurà de complir amb el següent:

TR: Temps de resposta: La trucada de confirmació de la incidència per recavar informació per part del contractista s'haurà de fer en la primera hora de l'obertura de la incidència.
TI: Temps d'intervenció. Temps que transcorre des que la Diputació de Lleida reporta una incidència fins que el tècnic es presenta en les instal·lacions, si és necessari, o en remot, per a poder esmenar la incidència. NO es podrà superar les 4 hores.
TS: Temps de resolució. Temps que transcorre des que la Diputació de Lleida reporta una incidència fins que tècnic deixa l'equip operatiu i queda solucionada la incidència. NO es podrà superar les 24 hores.

5. METODOLOGIA I PERFIL PROFESSIONAL

Les tasques a desenvolupar i els objectius que s'han d'obtenir requereixen personal amb els coneixements tècnics necessaris i adequats per donar-los-hi resposta.

L'equip que haurà de dur a terme l'operació haurà de ser un equip suficientment capacitat per donar resposta a les necessitats tècniques per dur a terme l'objecte del present contracte.

L'adjudicatari haurà de comptar amb la llicència de partner necessària acreditava pel fabricant.

6. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l'objecte del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

Lleida a data de signatura electrònica,