

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

RENOVACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA D'EMMAGATZEMATGE DE DADES - NETAPP DE L'INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA

EXPEDIENT: S-1095/23 (ICGC-2024-11)

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la renovació del manteniment del sistema d'emmagatzematge de dades - NetApp de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (en endavant "ICGC"), d'acord amb les especificacions del present plec de prescripcions tècniques.

2. DESCRIPCIÓ

L'ICGC disposa actualment d'un conjunt de components que conforma el sistema d'emmagatzematge de dades NetApp de l'Institut. Aquests components formen part de l'equipament NetApp FAS8200 al que s'ha de proporcionar suport de manteniment i és objecte del present contracte.

L'empresa interessada en presentar una proposta, pot demanar els detalls de la configuració per tal de saber exactament totes les peces que engloba el sistema i que han de quedar cobertes per el contracte de manteniment.

Per demanar la informació caldrà adreçar un correu a licitacions@icgc.cat. La informació que lliuri l'ICGC tindrà caràcter confidencial i la part licitadora es compromet a no fer-ne difusió i aplicar les mesures de seguretat adequades per tal de protegir la informació.

3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

El servei objecte del present contracte consisteix en renovar els manteniments de l'equipament NetApp FAS8200 per un període de dos anys, fins al **31/12/2025** d'acord amb les característiques mínimes que s'especifiquen en els punts 3.1.i 3.2.

És necessari tenir en compte que hi ha algunes safates que quedaran obsoletes el 31/01/2025 i, per tant, la renovació del seu manteniment serà fins al **31/01/2025**, data en la que finalitzarà el seu manteniment per obsolescència.

3.1. Característiques del servei bàsic

El servei de manteniment prestat per l'empresa licitadora, ha complir, com a mínim, amb les següents característiques bàsiques:

- Servei de reparació i recanvis.
- Suport en modalitat 24x7, amb un temps de resposta màxim de 2 hores i 4 hores de temps de resolució de l'incident segons prioritat 1 i 2:
 - Prioritat 1 (2 hores): El node, el sistema o el clúster de NetApp està caigut, no pot servir dades, es troba en un estat de "pànic" o "penjat" freqüent o repetitiu o es troba en un estat de rendiment degradat suficient per impedir el funcionament normal del negoci.
 - Prioritat 2 (4 hores): El node, el sistema o el clúster de NetApp està experimentant un "pànic" o "penjat" poc freqüent, aïllat o intermitent o es troba en un estat de rendiment degradat que permet que les operacions empresarials puguin continuar però a un ritme inconsistent o menys que òptim.
 - Prioritat 3 (NBD*): El node, el sistema o el clúster de NetApp està experimentant un problema, una anomalia o un defecte estètic que causa poc o cap impacte empresarial, i hi ha una solució alternativa viable i acceptable per a tots o hi ha una actualització de maquinari/programari per mitigar el problema.
 - Prioritat 4 (NBD*): Sol·licituds normals d'informació sobre la instal·lació, configuració, ús i manteniment de l'equip NetApp. Això inclou consultes administratives i informació d'autorització de devolució de material. No hi ha cap impacte en els sistemes de producció ni en les operacions comercials.
- En cas que sigui necessari la substitució de qualsevol part del maquinari, el temps de recanvi ha de ser inferior a les 24 hores.
- Suport 'in situ' en cas de substitució de peces/equips.

**NBD: Next business day*

3.2. Característiques dels serveis professionals

Atesa la complexitat del sistema d'emmagatzematge de dades – NetApp de l'ICGC, conformat per un conjunt de sistemes i subsistemes, cal que l'empresa licitadora que realitzi aquest servei tingui, com a mínim, un nivell 'Preferred' del programa NetApp® Partner Sphere. Aquest apartat haurà d'incloure almenys els següents serveis:

- Servei de gestió i atenció d'incidències, telefònica i via plataforma web en modalitat 24x7.
- Gestió de recanvis.
- Manteniment evolutiu: subministrament d'actualitzacions i correctives.
- Assessorament en consultes i recomanacions sobre actualitzacions.
- Servei de seguiment conjuntament amb el fabricant per a aquells casos de caràcter de major complexitat.
- Capacitat de gestió i explotació de les dades corresponents als tiquets generats.

- Obertura d'alertes i incidents ha de ser automàtica.
- Actualitzacions de firmware i software quan siguin degudes a una incidència o vulnerabilitat anunciada pel fabricant.
- Suport en les actualitzacions de firmware i software (consultes de procediments, "best practices", resolució de problemes en cas d'errors en l'actualització).
- Actualització de firmware i software un cop a l'any a fi d'evitar-ne l'obsolescència.

El servei de suport, s'haurà de prestar, sempre que la naturalesa de la consulta, incidència i/o petició ho permeti, en llengua catalana.

Si alguna de les ofertes no garanteix el compliment d'aquests aspectes, **comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora del procediment de contractació.**

4. TERMINI I LLOC LLIURAMENT DEL CONTRACTE

El termini de durada del present contracte s'estableix durant el període comprès entre l'1 de gener de 2024 al 31 de desembre de 2025.

Els serveis objecte del present contracte es prestaran bàsicament de manera remota (aplicació web, telefònica, correu electrònic).

5. VALORACIÓ ECONÒMICA I FACTURACIÓ

El pressupost base de licitació del present contracte és de seixanta mil cinc-cents euros (60.500,00 €) i es desglossa de la manera següent:

	2024	2025	Total
Pressupost:	30.000,00 €	20.000,00 €	50.000,00 €
Import total de l'IVA (21%):	6.300,00 €	4.200,00 €	10.500,00 €
Pressupost base de licitació (IVA inclòs):	36.300,00 €	24.200,00 €	60.500,00 €

La quantitat anterior serà abonada per l'ICGC dins els terminis legals corresponents, contra presentació de factures trimestrals, expedides a trimestre vençut.

Cada factura haurà de tenir un únic detall o concepte que coincidirà amb l'establert en el plec de clàusules administratives, és a dir: "Renovació del servei de manteniment del sistema d'emmagatzematge de dades - NetApp de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya", que correspondrà a la prestació dels serveis realitzats en el trimestre.

L'import a facturar correspondrà al cost corresponent a cada trimestre, segons el calendari d'expiració dels serveis inclosos en aquest contracte. En aquest sentit, les

empreses hauran de lliurar un pla de facturació, amb les especificitats indicades en l'annex 4 del PCA.

Les entitats recollides a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l'obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics, d'acord amb l'establert a la clàusula trenta del plec de clàusules administratives.

En la facturació electrònica s'ha de fer constar el codi A09024763 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades fiscals de l'Institut que han de constar a la factura són les següents:

- **INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**
Parc de Montjuïc s/n
08038 Barcelona
NIF: Q0801980D

Miriam Moysset i Gil

Directora

P.D. 2 d'abril de 2014 (DOCG núm. 6601, de 10 d'abril de 2014)