



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT DE
MAQUINARI TIC EN UN CPD EXTERN (1-2023/0120-GEC)**

ÍNDEX

PRIMERA. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS	3
SEGONA. OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE	3
TERCERA. SITUACIÓ ACTUAL	3
QUARTA. REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ DESITJADA.....	5
4.1 Solució tècnica	5
4.2 Espai i infraestructura	6
4.3 Sistema elèctric	6
4.4 Seguretat, vigilància i control d'accessos	7
4.5 Suport tècnic.....	7
4.6 Relació amb tercers.....	7
4.7 Serveis.....	8
4.7.1 Servei de <i>mans remotes</i>	8
CINQUENA. REQUERIMENTS DE NIVELLS DE SERVEI	9
5.1 Paràmetres de càlcul dels ANS	9
5.1.1 Provisió i gestió d'incidències del servei.....	10
5.1.2 Disponibilitat del servei.....	11
5.1.3 Atenció i resposta comercial.....	12
5.2 Acords de nivell de servei (ANS).....	12
5.2.1 Provisió i gestió d'incidències.....	12
5.2.2 Disponibilitat del servei.....	13
5.2.3 Atenció i resposta comercial.....	13
SISENA. PLA D'EXPLOTACIÓ	13
6.1 Prestació del servei	14



6.2	Gestió del contracte	15
6.2.1	Model de relació	15
6.2.2	Informes	16
SETENA.	PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	17
7.1	Consideracions generals	18
7.2	Planificació.....	19
7.3	Documentació.....	20

PRIMERA. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

BASE-Gestió d'Ingressos és l'Organisme autònom de la Diputació de Tarragona encarregat de gestionar els ingressos que els ajuntaments, els ens independents i d'altres administracions li deleguen.

Els principals serveis que s'ofereixen són:

- La gestió, la liquidació, la recaptació, la inspecció i la comprovació de tot tipus de tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic i privat;
- La informació, l'assistència, l'orientació, l'assessorament i el finançament a les administracions públiques gestionades;
- El disseny, l'elaboració i el manteniment dels sistemes d'informació que permeten la prestació dels serveis;
- La realització de totes les activitats complementàries que són necessàries per millorar l'eficàcia en la seva actuació.

BASE-Gestió d'Ingressos, a més de ser un organisme autofinançat, actua sota els principis d'eficàcia, d'innovació tecnològica i d'eficiència, amb voluntat d'una millora constant dels serveis que ofereix.

SEGONA. OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació del servei d'allotjament de maquinari (servidors de producció, sistemes d'emmagatzematge corporatius i equipament de comunicacions i seguretat associat) en un Centre de Processament de Dades, en endavant CPD, extern als centres de BASE-Gestió d'Ingressos, en endavant BASE.

TERCERA. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment BASE disposa d'un CPD per oferir els seus serveis informàtics, sent aquesta una infraestructura que es troba físicament instal·lada a l'edifici Imagina de Mediapro, Av. Diagonal 177, 08018 Barcelona.

En aquesta ubicació BASE disposa de tres racks amb la següent distribució:

Rack 1 – Comunicacions i Seguretat		
# elements	Model equip	Alçada U's
2	Patch Pannel Eth CAT6A (24ports)	2
1	Patch Pannel FC 8Gb (12 ports)	1
2	Switch HP 5500	2
2	Switch HP 5700	2
2	Palo Alto 3020	2
2	Fortinet FG601E	2
1	Fortiweb 400D	1
2	Router Vodafone	2

Rack 2 – Servidors		
# elements	Model equip	Alçada U's
1	Patch Pannel Eth CAT6A (12 ports)	1
1	Patch Pannel FC 8Gb (12 ports)	1
1	Oracle SUN T8-1	2
1	Oracle SUN T7-2	3
1	DELL PowerEdge R730xd	2

Rack 3 – Emmagatzematge		
# elements	Model equip	Alçada U's
1	Patch Pannel Eth CAT6A (12 ports)	1
2	Patch Pannel FC 8Gb (24 ports)	2
2	Switch Brocade FC 8Gb	2
1	EMC DataDomain	7
2	Hitachi NAS	6
1	Hitachi HUS 130	14

QUARTA. REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ DESITJADA

Aquest apartat detalla les necessitats i requeriments de BASE que són d'afectació directa sobre els seus equipaments i procediments d'instal·lació dels mateixos.

Tots els requeriments expressats en aquest *Plec* són vinculants i d'obligat compliment per part dels licitadors.

4.1 Solució tècnica

La solució tècnica que ha d'oferir l'adjudicatari és:

[REQ.1]	2 armaris tipus rack, amb ubicació contigua lateral, destinats a funcions de servidors de còmput i d'emmagatzemament, i equips de comunicacions i seguretat
[REQ.2]	Les característiques dels racks s'han d'ajustar als següents requeriments: – Perímetre extern: 800 x 1200 mm (ample x fons). – Capacitat interna: alçada mínima de 42 U, amplada de 19". – Tancaments anterior i posterior mitjançant portes amb pany de seguretat.

Adicionalment, el proveïdor ha d'aprovisionar els recursos necessaris per a la interconnexió entre racks així com per a la terminació de circuits dins del servei ofert i sense cap altre cost afegit.

[REQ.3]	Provisió dels recursos necessaris per a interconnexions elèctriques. Els racks han d'estar enllaçats mitjançant 24 circuits de 4 parells de cable trenat tipus FTP CAT6A, compatibles i certificats contra la norma 10GBASE-T (IEEE 802.3an-2006).
[REQ.4]	Provisió dels recursos necessaris per a circuits òptics de dades. Al menys un dels racks s'ha de dotar amb un cable de 24 fibres sobre repartidor òptic de 24 posicions. S'han de terminar un mínim de 8 fibres sobre connectors tipus LC dúplex femella (4 circuits).
[REQ.5]	Provisió dels recursos necessaris per a circuits elèctrics de dades. Al menys un dels racks s'ha de dotar amb un repartidor de 24 posicions amb connectors tipus RJ45 compatibles amb la norma 10GBASE-T. S'ha de proveir i terminar en aquest repartidor un mínim de 8 cables tipus CAT6A també compatibles amb la norma 10GBASE-T.

Previ a la construcció de cap recurs físic, l'adjudicatari i BASE han d'acordar conjuntament la disposició i organització de tots els elements anteriors.

4.2 Espai i infraestructura

A continuació es llisten els requeriments relatius a l'espai i la infraestructura que ha d'acomplir l'adjudicatari en el servei que ofereix a BASE.

[REQ.6]	Les portes dels armaris han de tenir panells foradats per facilitar la ventilació de l'interior i donar un nivell de visibilitat des de l'exterior per poder, al menys, albirar la seva ocupació.
[REQ.7]	Els armaris han de formar part d'un sistema integrat i estandarditzat de gestió i condicionament ambiental que garanteixi la refrigeració necessària amb un consum optimitzat d'energia.
[REQ.8]	Les portes dels racks assignats a BASE han d'estar dotades amb un sistema detector d'estat capaç de generar una notificació davant un canvi, tant en l'apertura de portes com en el seu tancament. Aquesta notificació s'ha de fer arribar a BASE via e-mail.
[REQ.9]	Àrea de preparació d'equipament i sales de reunió. L'adjudicatari ha de facilitar a BASE la possibilitat de disposar d'una sala de reunions així com d'un àrea on hi pugui haver, de forma simultània, fins a tres tècnics treballant de forma directa contra els equips instal·lats en els racks. Aquests espais han d'estar disponibles durant tota la duració del contracte així com durant la transició del servei al nou proveïdor quan aquest contracte finalitzi. L'espai de treball per als tècnics ha de disposar de mesures de control d'accés i videovigilància.
[REQ.10]	Les infraestructures assignades a BASE ho han de ser amb exclusivitat, no essent compartides amb cap altre client. En particular això aplica als racks assignats a BASE, cables de comunicacions entrants i sortints dels racks de BASE, cables d'alimentació provinents del quadre general i claus d'accés.
[REQ.11]	El temps des de la petició d'entrada a la sala d'operadors per un proveïdor extern fins que aquest pugui accedir al mateix per realitzar les tasques d'interconnexió contra els equipaments de BASE ha de ser de com a màxim 4 hores.

4.3 Sistema elèctric

En relació al sistema elèctric, la solució tècnica que ha d'oferir l'adjudicatari ha d'acomplir que:

[REQ.12]	Cada rack ha de disposar d'un sistema d'alimentació garantit de 20 A (4'6 KW per rack), conformat per dues línies d'alimentació de, com a mínim, 16 A @ 230 Vac.
----------	--

[REQ.13]	S'ha de dotar cada rack amb dues regletes d'alimentació vertical (PDU), instal·lades en els laterals posteriors dels armaris. Cada regleta ha de suportar fins a un màxim de 32 A @ 230 Vac, i proporcionar un mínim de 20 connectors de tipus IEC 60320 C13 i 4 connectors de tipus IEC 60320 C19.
-----------------	---

4.4 Seguretat, vigilància i control d'accessos

A continuació es llisten els requeriments relatius a la seguretat, vigilància i el control d'accessos que ha d'acomplir la solució tècnica de l'adjudicatari.

[REQ.14]	L'espai on s'allotgi la infraestructura i equipaments de BASE ha d'estar accessible 24x7x365.
-----------------	---

4.5 Suport tècnic

A continuació es llisten els requeriments relatius al suport tècnic que ha d'oferir l'adjudicatari en la solució tècnica que ofereix a BASE.

[REQ.15]	L'adjudicatari ha de posar a disposició de BASE un suport tècnic disponible 24x7 per a notificacions d'incidències, per a peticions (altes, baixes i modificacions de servei), així com per a consultes tècniques.
[REQ.16]	Per tal de poder atendre i canalitzar les tipologies de peticions identificades anteriorment, l'adjudicatari ha de facilitar diversos canals de comunicació. Aquest canals són com a mínim: – Atenció telefònica. L'adjudicatari ha de facilitar un número telefònic 24x7 de contacte. – Portal web. L'adjudicatari ha de facilitar un portal web per a l'obertura de canvis i d'incidències. – Correu electrònic. L'adjudicatari ha de facilitar un correu electrònic 24x7 de contacte.

4.6 Relació amb tercers

A continuació es llisten els requeriments relatius a la relació amb tercers per a la interconnexió dels equips de BASE amb la sala d'operadors del CPD de l'adjudicatari.



[REQ.17]	L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat de comunicacions amb l'operador d'elecció de BASE. Per això, l'adjudicatari es compromet a facilitar l'entrada i ubicació de l'operador a les seves dependències, cas que ja no hi sigui present, i proveir els seus serveis en temps, preu i forma competitius segons les condicions de mercat i de manera justa i no discriminatòria.
[REQ.18]	L'adjudicatari ha de facilitar, sota petició de BASE, les connexions entre els racks de BASE i les facilitats de connexió de l'operador d'elecció, realitzant el patching entre les posicions corresponents. Aquestes connexions han de ser amb tecnologia òptica.
[REQ.19]	En les tasques d'interconnexió, l'adjudicatari ha d'actuar en nom de BASE assumint i liderant les feines necessàries de forma proactiva fins que les connexions quedin activades a total satisfacció.
[REQ.20]	L'adjudicatari ha de disposar d'un servei de suport per a la resolució d'incidències de connectivitat. Tota actuació ha de ser convenientment documentada i comunicada tant a BASE com a l'operador d'elecció.

4.7 Serveis

Es sol·licita com a serveis complementaris que han d'estar inclosos dins del servei ofert i sense cap altre cost afegit (sense perjudici de què l'adjudicatari pugui oferir altres serveis addicionals en les condicions anteriorment comentades):

4.7.1 Servei de *mans remotes*

Aquest servei ha de proporcionar un servei d'intervenció in situ per a totes aquelles operacions que requereixin una intervenció presencial sobre qualsevol dels equipaments que BASE tingui allotjats en el CPD de l'adjudicatari.

[REQ.21]	Proporcionar el servei de <i>mans remotes</i> amb les funcionalitats mínimes marcades en aquest <i>Plec</i> .
-----------------	---

Aquest servei ha de proporcionar-se, com a mínim, amb les següents funcionalitats:

[REQ.22]	El servei de <i>mans remotes</i> ha de tenir un mínim de 10 h mensuals.
[REQ.23]	Totes les actuacions associades al servei de <i>mans remotes</i> s'han de fer sota sol·licitud expressa de personal autoritzat de BASE i amb la generació de la documentació mínima necessària per a la correcta execució de les tasques.

[REQ.24]	Totes les actuacions sol·licitades han de ser executades per tècnics especialitzats i amb autonomia per a aquelles tasques que no requereixin presa de decisió i/o que puguin afectar a la disponibilitat o continuïtat del servei de BASE.
[REQ.25]	Les tasques mínimes que ha d'incloure el servei de <i>mans remotes</i> són: – Moviment d'equipament tant dins del propi rack o a un altre (*), sempre sota supervisió de BASE. – Instal·lació general de cablejat estructurat i d'alimentació elèctrica. – Configuració bàsica d'equipament per, almenys, permetre la seva gestió remota per part del personal de BASE. Aquesta capacitat ha d'incloure la possibilitat d'instal·lació de sistema operatiu. – Verificació de connexions (*). – Apagada i encesa de maquinari (*). Nota: les tasques marcades amb (*) es consideren susceptibles de ser demanades amb caràcter d'emergència, pel que han de poder ser proveïdes per l'adjudicatari amb disponibilitat 24x7x365.
[REQ.26]	L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat de comunicació telefònica directa entre el personal de BASE i els tècnics realitzant les tasques de <i>mans remotes</i> .
[REQ.27]	La disponibilitat del servei de <i>mans remotes</i> ha de ser 24x7x365.

CINQUENA. REQUERIMENTS DE NIVELLS DE SERVEI

La relació entre l'adjudicatari i BASE es regirà operativament a través del seguiment d'uns paràmetres que mesurin la qualitat del servei prestat, recollits a través dels ANS (Acords de nivell de servei) detallats a continuació.

A continuació es defineixen els Acords de nivell de servei (ANS) de BASE. L'adjudicatari ha de garantir expressament, dins la seva oferta, la garantia del seu compliment com a prova de qualitat d'un servei 24x7.

5.1 Paràmetres de càlcul dels ANS

En les següents taules, es defineixen els paràmetres que s'han de tenir en compte com a compromisos contractuals de qualitat del servei ofert per l'adjudicatari i que són utilitzats pel càlcul dels ANS (veure prescripció 5.2).

5.1.1 Provisió i gestió d'incidències del servei

Provisió i gestió d'incidències del servei	
Indicador	Descripció ANS
Temps d'atenció (TA_AM i TA_AI)	Temps transcorregut des de que s'intenta contactar amb el proveïdor fins que s'estableix contacte efectiu.
Temps d'instal·lació equipament (TIE_AM)	Temps transcorregut des de que el proveïdor rep la sol·licitud fins a que l'element és enrackat, cablejat i acceptat per BASE.
Temps de resolució d'incidències (TRI_AM i TRI_AI)	Temps transcorregut des de l'aparició d'una incidència o problema fins a la seva resolució definitiva.

Definició de prioritats en incidències

Es defineixen els següents tipus de prioritats en les incidències:

Severitat	Descripció
P1 – Molt Greu: MOLT URGENT	En aquesta prioritat es troben totes les fallades que provoquen que els serveis que ofereix BASE, a través dels equipaments instal·lats en els racks, no estiguin disponibles en el moment de l'apertura de la incidència. La pèrdua d'aquests serveis incideix greument sobre la organització o la seva imatge. Precisen de rebre la màxima prioritat.
P2 – Greu: URGENT	En aquesta prioritat es troben totes les fallades que provoquen una degradació greu en els serveis que ofereix BASE, a través dels equipaments instal·lats en els racks, en el moment de l'apertura de la incidència (lentitud seria, talls de servei freqüents). La solució alternativa és inestable o dona problemes. La incidència precisa rebre atenció immediata.
P3 – Moderat: PRIORITARI	En aquesta prioritat es troben totes les fallades que no afecten o impacten mínimament als serveis que ofereix BASE a través dels equipaments instal·lats en els racks, i són principalment incidències en algunes funcionalitats de forma esporàdica, o funcionament degradat. La solució alternativa és estable. La incidència no precisa d'atenció immediata tot i que s'ha d'atendre en el mínim de temps possible.
P4 – Lleu: NO PRIORITARI	En aquesta prioritat es troben totes les incidències que no afecten al servei, però que s'han de resoldre.

Aquesta prioritat es determina en funció de dos paràmetres:

- **Criticitat:** mesura la importància de l'afectació del servei degut a la incidència reportada (mesura de operativitat del servei).

Criticitat	Descripció
MOLT GREU	Caiguda completa dels serveis. Sense solució alternativa o immediata.
ALTA	Servei greument degradat (lentitud seria, talls de servei freqüents). Solució alternativa inestable o amb problemes.
MITJA	Servei no crític afectat o amb solució alternativa estable (redundància, backup, workaround).
BAIXA	Incidència amb molt poca afectació de servei.

- **Impacte:** mesura com d'afectat es troba el servei, si és permanent o és esporàdic (mesura de la urgència de l'actuació).

IMPACTE	Descripció
SÍ	Servei afectat actualment o amb molta freqüència.
NO	Servei no afectat actualment / problema puntual o esporàdic.

Combinant tots dos paràmetres s'obté la següent classificació de les prioritats:

		CRITICITAT			
		MOLT GREU	ALTA	MITJA	BAIXA
IMPACTE	SÍ	P1	P2	P3	P4
	NO	P2	P3	P4	P4

5.1.2 Disponibilitat del servei

Disponibilitat del servei	
Indicador	Descripció ANS
Temps de disponibilitat elèctric (TDE)	La disponibilitat elèctrica es mesura comptabilitzant el temps d'interrupció elèctrica en qualsevol dels racks on s'ubiquen els equipaments propietat de BASE.

Disponibilitat del servei	
Indicador	Descripció ANS
Temps de disponibilitat de la climatització (TDC)	La disponibilitat de climatització es comptabilitza tenint en compte el temps en que la temperatura de l'aire del CPD excedeixi el rang operatiu definit ($18^{\circ}\text{C} \leq T \leq 27^{\circ}\text{C}$).

5.1.3 Atenció i resposta comercial

Atenció, resposta comercial	
Indicador	Descripció ANS
Temps de resposta comercial (TRC)	Temps transcorregut des de que BASE realitza una consulta comercial fins que rep una resposta a la mateixa per part de l'adjudicatari.

5.2 Acords de nivell de servei (ANS)

Com a base, i com a garantia de qualitat, per a un servei 24x7x365 s'exigeixen els valors (ANS) dels següents subapartats.

5.2.1 Provisió i gestió d'incidències

A continuació es detallen els valors dels ANS que els licitadors han de complir per a la provisió i gestió d'incidències en la fase de migració i explotació del servei.

- **Servei d'allotjament de maquinari TIC i serveis *mans remotes***

La següent taula indica els valors per al servei d'allotjament, així com els serveis complementaris associats (gestió i monitorització de l'alimentació i servei NTP).

Indicador	ANS
Temps d'atenció (TA_AM)	5 min
Temps d'instal·lació equipament (TIE_AM)	15 dies naturals
Temps de resolució d'incidències (TRI_AM)	
• P1 – Molt Greu: MOLT URGENT	4 hores

Indicador	ANS
• P2 – Greu: URGENT	8 hores
• P3 – Moderat: PRIORITARI	12 hores
• P4 – Lleu: NO PRIORITARI	5 dies

5.2.2 Disponibilitat del servei

A continuació es detallen els valors dels ANS que el servei d'allotjament dels licitadors ha de complir en relació a la disponibilitat de servei.

Indicador	ANS
Temps de disponibilitat elèctric (TDE)	99,98 %
Temps de disponibilitat de la climatització (TDC)	99,90 %

5.2.3 Atenció i resposta comercial

A continuació es detallen els valors dels ANS que els licitadors han de complir en relació a l'atenció i resposta comercial.

Indicador	ANS
Temps de resposta comercial (TRC)	5 dies naturals

SISENA. PLA D'EXPLOTACIÓ

El Pla d'explotació ha d'estar format per un conjunt de serveis inherents a la pròpia explotació com són la gestió comercial, tècnica, d'incidències, de canvis del servei i de la facturació.

Els aspectes relatius a la gestió comercial, tècnica i administrativa del servei es consideren claus per obtenir el màxim rendiment dels serveis proposats. En aquest sentit, l'adjudicatari ha de proporcionar una finestra única on centralitzar totes les gestions comercials i administratives (altes, baixes, facturació, etc.). Igualment,



l'adjudicatari ha de proporcionar una finestra única on centralitzar tots els aspectes relatius a la gestió tècnica (explotació i manteniment del servei, monitorització i elaboració d'informes, suport i gestió d'incidències).

6.1 Prestació del servei

Dins del Pla d'explotació proposat pel licitador, aquest ha de detallar quins seran els processos, procediments i les eines per a la provisió del servei ofert.

Els processos que han de quedar clarament identificats en aquest Pla d'explotació són:

- Gestió d'incidències. Els canals (a més del portal web), procediments i horaris d'obertura i seguiment d'incidències, així com la matriu d'escalat.
- Gestió de peticions. Els procediments mitjançant els quals BASE pot sol·licitar la realització d'altres (com p. e. un nou rack), baixes (com p. e. la baixa d'un rack existent) i modificacions (com p. e. ampliacions de potència, canvis en el connexionat, etc.). Dins d'aquest procés, el licitador també ha de detallar com serà la gestió de peticions pels serveis addicionals: el servei de *mans remotes*, el servei d'accés a Internet i aquells altres serveis que el licitador inclogui dins la seva oferta.
- Gestió de canvis. Els procediments que segueix l'adjudicatari per tal de comunicar els canvis en la seva infraestructura. La temporalització de la comunicació de parades programades del servei (per substitucions, actualitzacions o reconfiguracions d'equips o sistemes) ha de ser amb la suficient antelació perquè BASE pugui donar la seva validació.
- Gestió de nivells de servei. Els procediments per als quals l'adjudicatari realitza la constant monitorització dels serveis i dels paràmetres interns per vetllar per la qualitat de servei que s'ofereix a BASE.
- Gestió de la facturació. Procediment de facturació utilitzat, tenint en compte que el desglossament dels costos ha de reflectir el detall explicitat en la proposta econòmica i ha de permetre el tractaments electrònic posterior per part de BASE.

[REQ.28]	L'adjudicatari ha d'emetre la facturació en format electrònic.
-----------------	--

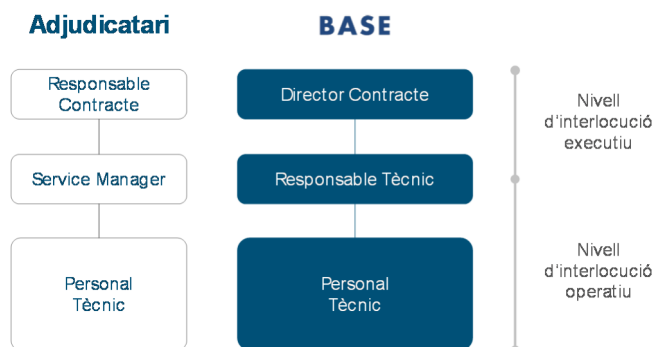
6.2 Gestió del contracte

Els següents apartats detallen el marc sobre el qual s'ha de basar la gestió del contracte durant la fase d'exploació.

6.2.1 Model de relació

L'objectiu principal del model de relació és la gestió de la interacció entre els diferents nivells de l'organització de l'adjudicatari i l'organització de BASE per tal d'aconseguir els objectius previstos per a cada nivell de relació.

L'empresa adjudicatària ha de plantejar quin serà el model de relació amb BASE durant la fase d'exploació. Tot i això, a continuació es detallen quines han de ser les figures mínimes que l'adjudicatari ha d'incloure per aquesta fase:



[REQ.29]	L'adjudicatari ha de dedicar, com a mínim, un responsable de contracte, un responsable de servei i personal tècnic suficientment qualificat per tal de donar una qualitat del servei en línia amb els ANS indicats en el present Plec.
-----------------	--

A continuació, s'indiquen les funcions mínimes d'aquestes figures:

- **Responsable de contracte de l'empresa contractista.** És el lligam a nivell executiu entre l'adjudicatari i BASE. Aquest és el màxim responsable de l'adjudicatari davant de BASE i, per tant, el nivell d'escalat més alt dins l'organigrama dedicat a BASE.

La principal tasca és l'alineament de l'adjudicatari amb les necessitats estratègiques de BASE. Per això, s'encarrega de monitorar el compliment del contracte així com gestionar els possibles canvis durant la vida del contracte esdevinguts per evolucions de negoci o noves necessitats de BASE.

- **Responsable de servei de l'empresa contractista.** És el responsable de realitzar el seguiment del servei així com de la realització dels informes mensuals a lliurar a BASE (veure prescripció 7.2.2). Aquesta figura ha de tenir interlocució directa amb el seu homòleg a BASE.

El responsable de projecte s'encarrega d'organitzar reunions de seguiment de projecte amb la freqüència necessària per tal de mantenir a BASE correctament informada. En aquestes reunions s'han de tractar, com a mínim, els següents temes:

- Revisió de les actuacions realitzades durant el període objecte de supervisió.
 - Gestió de riscos de projecte. Accions de mitigació.
 - Repàs de les actuacions previstes durant el següent període de supervisió.
- **Personal tècnic.** Són els responsables de totes les tasques operatives durant la fase d'explotació.

Paral·lelament a les figures dins del model de relació que l'adjudicatari proposi per a la fase d'explotació, aquest ha de detallar com serà el nivell d'interlocució entre l'adjudicatari i BASE establint les diferents reunions de seguiment, la definició dels assistents, la freqüència i l'agenda de cadascuna d'elles.

6.2.2 Informes

BASE podrà requerir a l'adjudicatari un informe de seguiment de la qualitat del servei que haurà de contemplar els següents apartats i indicadors:

- **Activitat del servei**
 - Altes, baixes i modificacions de servei.
 - Sol·licituds finalitzades i en curs.



- Hores consumides / romanents del servei de mans remotes.
- **Incidències**
 - Llistat amb el detall i l'estat de les incidències:
 - Tipologia d'incidència.
 - Estat (p. e. en curs, resolta, escalada o tancada).
 - Temps de resolució o tancament.
 - Disponibilitat mensual del servei.

- **Acords de nivell de servei**

Es podrà sol·licitar a l'adjudicatari fer un informe dels ANS detallats en la prescripció 5.2 del present *Plec de prescripcions tècniques*.

L'estructura definitiva d'aquests informes ha d'acordar-se entre el responsable del servei per part de BASE i el gestor del contracte i/o del servei de l'adjudicatari.

[REQ.30]	L'adjudicatari ha de posar a disposició de BASE accés a un portal web o eina de monitorització que permeti comprovar en temps real l'estat de l'equipament, comunicacions i incidències, així com l'històric de tota aquesta informació.
-----------------	--

SETENA. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Per garantir la correcta transferència de la informació (coneixements i actius) un cop finalitzat el període de contracte, l'adjudicatari ha d'elaborar un Pla de devolució del servei que ha de ser executat, com a mínim, 6 mesos abans de la finalització del contracte.

Aquest Pla ha de descriure les obligacions i tasques que han de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació a la devolució, incloent-hi els termes i condicions en que aquesta s'ha de realitzar.

Una vegada finalitzat el contracte resultat de la present licitació i realitzada la nova licitació, amb la finalitat d'evitar que l'operador que resulti adjudicatari i estigui prestant

el servei pugui realitzar un mal ús de la seva posició, durant la fase de devolució del servei està obligat a assumir, com a mínim, els següents compromisos:

- Facilitar tota la informació tècnica i administrativa necessària per realitzar el traspàs del servei un cop finalitzat el període del contracte.
- No degradar els nivells de servei de les infraestructures i/o equipaments que segueixin en servei durant la fase de transició.
- Permetre l'accés a les seves infraestructures als possibles proveïdors de BASE en cas que s'hagi de realitzar el trasllat de l'equipament propietat de BASE cap a un altre destí.

7.1 Consideracions generals

El Pla de devolució ha de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

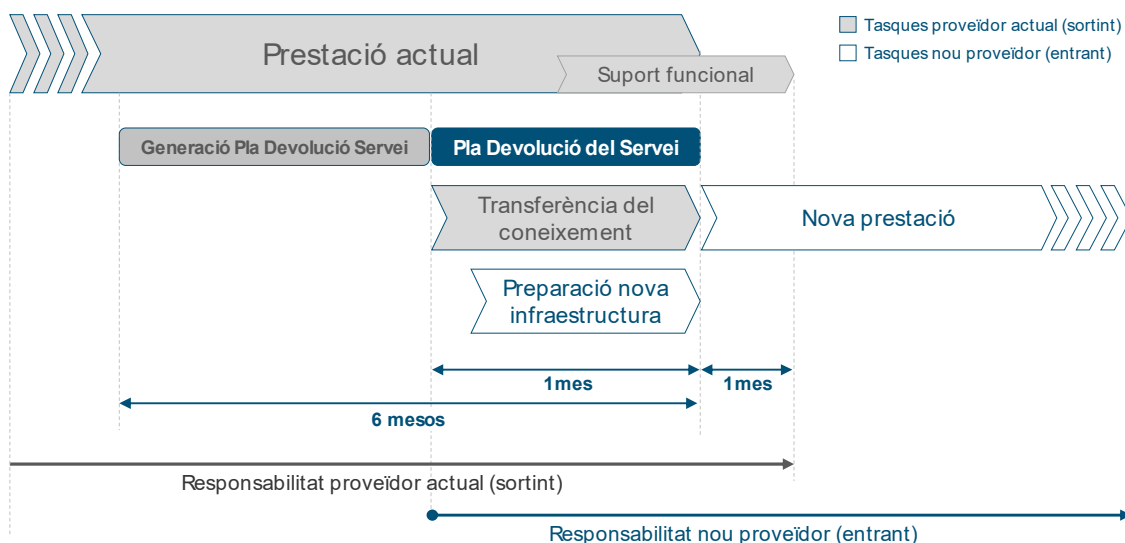
- El termini d'execució del Pla és d'1 mes.
- Durant tota la fase de devolució del servei, el proveïdor sortint ha de mantenir el mateix equip de treball que durant la resta de la prestació del servei.
- Dins del Pla de devolució, l'adjudicatari:
 - Ha de plantejar una proposta per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre aquest, el nou adjudicatari i BASE.
 - Ha d'incloure la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació.
- El proveïdor ha de prestar a BASE serveis d'assistència addicionals sense cost durant, al menys, un mes posterior a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats per BASE.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir amb els Acords de nivell de servei d'aplicabilitat a la fase d'explotació detallats a la prescripció 5.2. El període de devolució no pot ser en cap cas causa de cap discontinuïtat o pèrdua de prestacions o qualitat del servei ofert.
- La devolució del servei no es considera finalitzada fins a la signatura per part de BASE de l'Acta d'acceptació de la devolució del servei, condició necessària per al pagament de l'última factura.

[REQ.31]	L'adjudicatari ha de generar i entregar a BASE, per a la seva validació, un Pla de devolució, com a mínim, amb els continguts que s'indiquen en aquest <i>Plec</i> , com a mínim, 6 mesos abans de finalitzar el contracte.
[REQ.32]	En el cas de terminació definitiva de la relació contractual, el proveïdor ha de facilitar a BASE un termini mínim de dos mesos per a la retirada del maquinari.
[REQ.33]	L'estança del maquinari durant aquest temps no merita cap tipus de cost econòmic per a BASE.
[REQ.34]	Durant el temps de retirada de l'equipament, el proveïdor ha de facilitar un espai d'emmagatzematge no menor a 4 m ² i durant un temps mínim de 4 setmanes abans de la terminació del contracte. L'espai ha d'estar tancat i protegit de la intempèrie i disposar de mesures de control d'accés i videovigilància.

7.2 Planificació

La fase de devolució del servei s'inicia amb una comunicació formal per part de BASE. Aquest procés de transferència entre proveïdors no ha de tenir una duració superior a 1 mes. A partir d'aquell moment, és el proveïdor entrant qui s'encarrega per complet del servei.

Les fases d'aquest Pla de devolució han de ser les següents:



- **Prestació actual.** Període en el que el proveïdor actual presta servei.



- **Transferència del coneixement.** Període en el qual el proveïdor entrant es coordina amb el sortint i es porta a terme el Pla de traspàs de coneixement. Per aquesta fase s'estableix un període d'1 mes.
- **Preparació nova infraestructura.** El nou adjudicatari comença a preparar la seva infraestructura per tal de poder allotjar tot l'equipament de BASE en el seu CPD. Això inclou la preparació de l'espai, potència, etc.
- **Suport funcional.** El proveïdor sortint es compromet, en cas que BASE ho sol·liciti, a donar l'assistència i suport funcional necessari al proveïdor entrant. És per això que el proveïdor sortint ha de recolzar i resoldre qualsevol qüestió o problema que pugui plantejar el proveïdor entrant, dedicant els recursos que siguin necessaris.
- **Nova prestació.** El nou proveïdor assumeix totalment el servei. Comença a operar amb els nous ANS i condicions del servei definits en el contracte corresponent.

7.3 Documentació

L'adjudicatari ha de garantir la completa actualització de l'inventariat de tot allò instal·lat en els armaris de BASE i entregar a BASE, en format electrònic, la següent documentació:

- Documentació operativa de tot l'equipament de BASE, incloent per a cada equipament: marca, model i números de sèrie.
- Plànols de planta instal·lada i esquemes o fotografies dels equips en la seva ubicació definitiva a l'interior dels armaris.
- Esquema de connexions entre els diferents equips i els repartidors elèctrics i/o òptics de les sales tècniques.
- Informe d'incidències tractades des de l'inici del contracte de manteniment.

Carles Casas Vidal
Cap de Serveis Informàtics