

**SUBMINISTRAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL
MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA**

**Plec de prescripcions
tècniques**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS
GIRONA**

SUBMINISTRAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA

Plec de prescripcions tècniques

1. Objecte de la contractació

L'objecte de la contractació és el servei de manteniment del maquinari informàtic del sistema SIL del laboratori territorial de l'ICS Girona.

2. Justificació

Els equips inclosos en el contracte de manteniment, comprenen tot el maquinari informàtic necessari per donar suport al sistema de laboratori (SIL) del laboratori territorial de l'ICS Girona. Es tracta d'equipament crític que requereix disposar d'una alta disponibilitat de servei. Per aquest motiu cal comptar un servei de manteniment del fabricant que doni resposta a qualsevol incidència que es pugui donar.

3. Abast i requisits tècnics.

L'abast d'aquest expedient de comprèn:

Suport Hardware HPE

- La modalitat de servei de suport serà en l' horari de cobertura de 24x7, de dilluns a diumenge inclosos festius, tots els dies de l'any, amb un temps de resposta de 4 hores in-situ
- Es disposarà d'accés a una tecnologia de suport remot específica, que alertarà automàticament de les possibles incidències abans d'assolir els llindars definits.
- Es disposarà d'uns crèdits de **serveis tècnics** per a la realització de serveis d'assistència tècnica i consultories.
- Es tindrà accés a càrrec dels crèdits adquirits al suport d'assessors remots per a orientar sobre possibles activitats a realitzar.
- Les peces i els materials estaran inclosos en el contracte de manteniment.

Suport Hardware Cisco

- Accés global les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any a enginyers especialitzats de Cisco.
- Accés en qualsevol moment a la base de coneixements en línia de Cisco.com, els seus recursos i eines.
- Opcions de recanvi de hardware que inclouen recanvi al següent dia hàbil (NBD).
- Actualitzacions contínues del sistema operatiu.

4. Especificacions tècniques del servei.

L'accés al servei es podrà realitzar :

- Per telèfon : Es disposarà d'un número de telèfon on poder tramitar l'obertura de les incidències per part de l'Hospital Universitari Doctor Josep Trueta.
- Per internet : l'Hospital Universitari de Girona ha de poder obrir una petició de servei a un registre d'incidències web
- De manera automàtica : El proveïdor disposarà d'un sistema automàtic de detecció de fallades de hardware, que generarà automàticament obertura d'incidències dels dispositius suportats en el contracte de manteniment.

Una vegada registrada la incidència en el Centre d' Atenció, un enginyer treballarà amb Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta per aïllar el problema de hardware. Abans de prestar assistència a les instal·lacions de Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta, es podrà iniciar i realitzar diagnòstics remots utilitzant eines electròniques de

SUBMINISTRAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA

Plec de prescripcions tècniques

suport remot per accedir als equips coberts pel servei, o bé utilitzar altres mitjans disponibles per facilitar la resolució remota del problema.

El servei de suport remot es configurarà per adaptar-se als requeriments i polítiques de connectivitat remota, amb la màxima garantia de protecció de dades i accés segur.

4.1 Assistència tècnica in-situ

Per aquells problemes tècnics que no es puguin resoldre de manera remota, un representant autoritzat d'HPE acudirà a les instal·lacions de Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta amb la finalitat de prestar assistència tècnica per al producte de hardware cobert i repararà o substituirà components o la unitat completa, segons sigui necessari, per restablir el funcionament normal del producte.

Com a part del procés de resolució, l'especialista podrà proposar a Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta la instal·lació de millores d'enginyeria disponibles i recomanades per evitar la repetició del problema, garantir el correcte funcionament dels productes de hardware, augmentar el seu rendiment i mantenir la compatibilitat amb les peces hardware de recanvi subministrades.

S'instal·laran les actualitzacions recomanades que siguin considerades necessàries per als components i hagin estat classificades per HPE com no instal·lables per part del client

4.2 Temps de resposta in-situ

El temps de resposta in-situ és l'interval que transcorre des que el Centre de Resposta rep i registra la sol·licitud de servei de hardware (dins l'horari de cobertura establert) fins que un tècnic autoritzat arriba a les instal·lacions de Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta per atendre la incidència.

El temps de resposta per als nivells de servei demanats serà de :

- **4 hores:** un representant autoritzat es personarà a les instal·lacions de l'Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta per iniciar el servei de manteniment de hardware en el termini de 4 hores, a comptar des de l'obertura del cas en l'horari de cobertura establert.

Quan el representant autoritzat d'HPE arribi a les instal·lacions del client, aquest seguirà prestant el servei, bé in-situ o de forma remota, fins que es restableixi el funcionament dels productes de hardware o mentre s'aconsegueixin avenços raonables en la seva reparació.

Excepte en el cas que el nivell de servei inclogui compromís de temps de reparació, el treball es pot suspendre temporalment en cas que es necessitin peces o recursos addicionals, però es reprendrà en el moment en que aquests estiguin disponibles. HPE proporciona les peces de recanvi i els materials compatibles amb HPE, necessaris per mantenir en funcionament el producte de hardware amb cobertura.

4.3 Peces i recanvis

HPE proporciona les peces de recanvi i els materials compatibles amb HPE, necessaris per mantenir en funcionament el producte de hardware amb cobertura, incloses les peces i els materials per a les millores d'enginyeria disponibles requerides per HPE per assegurar la compatibilitat del producte. Les peces de recanvi que proporcioni HPE seran noves o funcionalment equivalents a les noves.

SUBMINISTRAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA

Plec de prescripcions tècniques

4.4 Nivell de servei

Especificacions del Suport reactiu	Nivell de Servei
Característiques generals	24x7
Accés al HPE Support Center	x
Accés a la Tecnologia de Suport remot	x
Suport reactiu HW	
Cobertura horària	24x7
Temps de resposta in-situ	4 hores
Peces i materials	x

4.5 Equips subjectes al servei de Manteniment

P/N	Descripció	S/N	Cobertura
JL381A	HPE 1920S 24G 2SFP Switch	CN99K3L0FD	HPE Foundation Care 24x7 SVC
JL381A	HPE 1920S 24G 2SFP Switch	CN99K3L0SQ	HPE Foundation Care 24x7 SVC
P06421-B21	HPE DL380 Gen10 4114 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506N7	HPE Tech Care Essential SVC
P06421-B21	HPE DL380 Gen10 4114 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506N6	HPE Tech Care Essential SVC
P06421-B21	HPE DL380 Gen10 4114 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506N9	HPE Tech Care Essential SVC
P06421-B21	HPE DL380 Gen10 4114 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506NB	HPE Tech Care Essential SVC
P06421-B21	HPE DL380 Gen10 4114 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506NC	HPE Tech Care Essential SVC
P06423-B21	HPE DL380 Gen10 6130 1P 8SFF SMB Svr	CZ294506NF	HPE Tech Care Essential SVC
Q1J01A	HPE MSA 2050 SAN DC SFF Storage	2S6937B609	HPE Tech Care Essential SVC
Q1J03A	HPE MSA 2052 SAN DC SFF Storage	7CE942S099	HPE Tech Care Essential SVC
Q2R93A	HPE StoreEasy 1460 16TB SATA Storage	CZJ94602QS	HPE Tech Care Essential SVC

P/N	Descripció	S/N	Cobertura
CON-SNTSG550XKE	Cisco SG550X-24 24-port Gigabit Stackable Switch	DNI22360154	Cisco SMARTnet 8 x 5 x NBD
CON-SNTSG550XKE	Cisco SG550X-24 24-port Gigabit Stackable Switch	DNI223600SL	Cisco SMARTnet 8 x 5 x NBD
CON-SNTSG550XKE	Cisco SG550X-24 24-port Gigabit Stackable Switch	DNI22360165	Cisco SMARTnet 8 x 5 x NBD
CON-SNTSG550XKE	Cisco SG550X-24 24-port Gigabit Stackable Switch	DNI2236011Q	Cisco SMARTnet 8 x 5 x NBD

L'Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta comunicarà a HPE qualsevol canvi que es produeixi en la llista del inventari durant la vigència del contracte amb una antelació de 60 dies.

5. Import de licitació

El preu màxim de licitació es fixa en 22.807,20 € sense IVA, 27.596,71 € IVA inclòs, segons la taula següent:

Exercici	Import sense IVA	import IVA inclòs
2024	22.807,20 €	27.596,71 €
Import total	22.807,20 €	27.596,71 €

6.-Protecció de les dades recollides

**SUBMINISTRAMENT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL
MAQUINARI DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA****Plec de prescripcions
tècniques**

Totes les dades recollides en l'aplicació d'incidències web només han de tenir informació sobre el nivell d'utilització en cap cas han de tenir dades de gestió.

Totes les dades recollides seran transmeses per un canal codificat per assegurar la màxima seguretat.

Les dades recollides seran emmagatzemades de forma segura en un centre de dades amb accés totalment restringit.

Totes les peces substituïdes que siguin d'emmagatzematge han de ser destruïdes i es demanarà el protocol de control i gestió d'aquesta destrucció.

7.-Durada del contracte

La durada del contracte serà des del 1 de gener de 2024, o des de la data de formalització si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2024.

L'Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta comunicarà a HPE qualsevol canvi que es produeixi en la llista de l'inventari durant la vigència del contracte amb una antelació de 60 dies, i que podrien afectar al servei del manteniment dels equips i a l'extinció d'aquest contracte.

Daniel Garcia Asquerda

Direcció Unitat de Tecnologies de la Informació i Comunicació (UTIC)

Girona, 10 de novembre de 2023