



**BARCELONA CICLE DE L'AIGUA, S.A.
(BCASA)**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA**

PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

SERVEIS

**CONTRACTE DE RENOVACIÓ DEL PAQUET DE GARANTIES I SERVEIS DE
SUPOORT HPE POINTNEXT TECH CARE HARDWARE, SOFTWARE I
ACTUALITZACIONS DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC HP/HPE (HEWLETT-
PACKARD ENTERPRISE), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE**

NÚM. EXPEDIENT: E23-0208



ÍNDEX

1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTENIR	4
4. CONDICIONS DEL SERVEI	7
5. REQUERIMENTS A L'ADJUDICATARI	10



1. ANTECEDENTS

La infraestructura corporativa dels sistemes d'informació de Barcelona Cicle de l'Aigua S.A. (en endavant BCASA) de servidors informàtics, emmagatzematge, xarxa i altres components està basada en equips informàtics del fabricant HPE (Hewlett-Packard Enterprise).

Aquesta infraestructura és per tant el nucli dels serveis de tecnologies de la informació de BCASA i, com a tal, és necessari disposar del manteniment adequat de la mateixa garantint la màxima seguretat i disponibilitat del servei així com una àgil i precisa resolució de problemes.

A tal efecte, i amb la finalitat de garantir un correcte funcionament de la infraestructura corporativa i la seguretat del sistemes d'informació, es requereix la renovació del paquet de garanties i serveis de suport HPE Pointnext Tech Care del maquinari, programari i actualitzacions de l'equipament HP/HPE, sent necessari disposar de la cobertura de reposició dels components dels servidors informàtics, discos d'emmagatzematge, commutadors de xarxa i altres components del fabricant HPE instal·lats en el Centre de Processament de Dades de BCASA en cas d'incident o fallada.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la contractació per part de BCASA de la renovació del paquet de garanties i serveis de suport HPE Pointnext Tech Care del maquinari, programari i actualitzacions dels equips informàtics del fabricant Hewlett-Packard Enterprise, per un període de dos anys a partir de la data de l'1 de febrer de 2024, amb mesures de contractació pública sostenible.

A continuació a l'Apartat 3 del present Plec de Prescripcions Tècniques es llista la relació d'equips a mantenir amb la data de finalització actual.



3. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTENIR

Codi Producte	Equipament	S/N	Quantitat	Modalitat Pointnext Tech Care	Data finalització actual
SERVIDORS – MANTENIMENT HARDWARE					
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105W4	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ270105W5	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
819840-L21	HPE BL460c Gen9 E5-2650v4 FIO Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
819840-B21	HPE BL460c Gen9 E5-2650v4 Kit	TVZQQC4VX581R0	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
819840-B21	HPE BL460c Gen9 E5-2650v4 Kit	TVZQQC4VX581R2	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
805353-B21	HPE 32GB 2Rx4 PC4-2400T-L Kit	-----	32	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
652611-B21	HP 300GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	-----	4	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
761871-B21	HP Smart Array P244br/1G FIO Controller	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
651281-B21	HP QMH2572 8Gb FC HBA	PCREE0AHG80832	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
651281-B21	HP QMH2572 8Gb FC HBA	PCREE0AST12M49	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
P09524-B21	HPE BL460c Gen10 v6 CTO Blade	CZ20510J2J	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
P06808-L21	HPE BL460c Gen10 Xeon-S 4214 FIO Kit	TWWJDC4VMEL6PG	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
P06808-B21	HPE BL460c Gen10 Xeon-S 4214 Kit	TWWJDC4VMEL6PH	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
P00926-B21	HPE 64GB 4Rx4 PC4-2933Y-L Smart Kit	-----	8	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
872475-B21	HPE 300GB SAS 10K SFF SC DS HDD	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
872475-B21	HPE 300GB SAS 10K SFF SC DS HDD	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
804367-B21	HPE Smart Array P204i-b SR Gen10 Ctrlr	PWXLB0FLME83DL	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
655639-B21	HP Ethernet 10Gb 2P 560FLB Adptr	PCCZC0DA2EA0SF	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
665246-B21	HP Ethernet 10Gb 2P 560M Adptr	PCHBL0CA2E92EG	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
710608-B21	HP QMH2672 16Gb FC HBA	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
P01363-B21	HPE 12W BL Smart Storage Battery	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
871431-B21	HPE DL20 Gen9 E3-1240v6 SFF 900WPerf Svr	CZ28070CS1	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
871431-B21	HPE DL20 Gen9 E3-1240v6 SFF 900WPerf Svr	CZ28070CS2	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
755258-B21	HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server	CZJ8110KXSX	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
755258-B21	HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server	CZJ8110KSY	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033V	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033T	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033W	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033X	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
719061-B21	HP DL380 Gen9 12LFF CTO Server	CZ3733KN5X	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
817927-L21	HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 FIO Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
817927-B21	HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 Kit	CZ3733KN61	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
805347-B21	HPE 8GB 1Rx8 PC4-2400T-R Kit	CZ3733KN62	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
805347-B21	HPE 8GB 1Rx8 PC4-2400T-R Kit	CZ3733KN63	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
759208-B21	HP 300GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	CZ3733KN5Y	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
759208-B21	HP 300GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	CZ3733KN60	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
724864-B21	HP DL380 Gen9 2SFF Bay Kit	8C372602GP	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
785991-B21	HP DL380 Gen9 12LFF SAS Cable Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
666988-B21	HP 2U Security Bezel Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
684214-B21	HP Ethernet 10Gb 2p 560FLB FIO Adptr	PCCZC0DA2475XQ	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
684214-B21	HP Ethernet 10Gb 2p 560FLB FIO Adptr	PCCZC0DA2476D6	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
615729-B21	HP Ethernet 1Gb 4P 366M Adptr	PBKRP0DA27D5V9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
615729-B21	HP Ethernet 1Gb 4P 366M Adptr	PBKRP0DA27D5UX	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
AJ762B	HP 81E 8Gb SP PCI-e FC HBA	5CF72003FB	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
843199-B21	HPE Smart Array P840ar/2G Controller	PVYKH0BRH860VW	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
720478-B21	HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit	5DMWA0CLL734HN	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN64	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN65	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN66	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN67	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN68	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN69	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN6A	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN6B	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51508X	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51A5VC	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51AGYP	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS517HTM	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024



XASSÍS BLADE – MANTENIMENT HARDWARE

412152-B21	HP BLc7000 CTO Enclosure	GB8820MYXW	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
406740-B21	HP BLc 1Gb Enet Pass Thru Mod Opt Kit	TWT735V0R2	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
406740-B21	HP BLc 1Gb Enet Pass Thru Mod Opt Kit	TWT741V1PM	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
406740-B21	HP BLc 1Gb Enet Pass Thru Mod Opt Kit	3C63431X1W	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
406740-B21	HP BLc 1Gb Enet Pass Thru Mod Opt Kit	3C63431WW8	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0FHLW2200	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0EHLVU37R	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0EHLVU3M2	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0EHLVU2PP	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0FHLW2215	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
412138-B21	HP 2250W Ht Plg Pwr Supply Kit	5A22B0FHLW12IV	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
AJ820C	Brocade 8/12c SAN Switch for BladeSystem	1CG643A00N	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024 (suport fins 29/02/2024)
AJ820C	Brocade 8/12c SAN Switch for BladeSystem	1CG645A00H	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024 (suport fins 29/02/2024)

UNITATS BACKUP – MANTENIMENT HARDWARE

AK379A	HPE MSL2024 0-Drive Tape Library	DEC04800R2	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
Q6Q67A	HPE MSL LTO-8 FC Drive Upgrade Kit	CZ2050005W	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024

CABINA 3PAR – MANTENIMENT HARDWARE

K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	CZ273304LH	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
E7Y71A	HP 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Drv Encl	CZ273303T2	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
E7Y72A	HP 3PAR 8000 LFF(3.5in) Fld Int Drv Encl	CZ273303T3	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
E7Y70A	HP 3PAR 8000 2-pt 10Gb Eth Adapter	CZ273303T0	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
E7Y70A	HP 3PAR 8000 2-pt 10Gb Eth Adapter	CZ273303T1	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
K2P99B	HPE 3PAR 8000 600GB+SW 10K SFF HDD	----	24	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
K2P95B	HPE 3PAR 8000 2TB+SW 7.2K LFF HDD	----	12	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
N9Y06B	HPE 3PAR 8000 400GB+SW SFF SSD	----	6	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320147	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014D	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320148	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014C	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320149	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014B	1	HW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024

CABINA 3PAR – MANTENIMENT SOFTWARE

K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	CZ273304LH	1	SW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	----	1	SW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
K2P99B	HPE 3PAR 8000 600GB+SW 10K SFF HDD	----	24	SW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
K2P95B	HPE 3PAR 8000 2TB+SW 7.2K LFF HDD	----	12	SW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
N9Y06B	HPE 3PAR 8000 400GB+SW SFF SSD	----	6	SW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320147	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014D	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320148	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014C	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320149	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014B	1	SW Tech Care Essential (24x7)	19/08/2024

CABINA 3PAR – ACTUALITZACIONS

K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	CZ273304LH	1	Actualitzacions	31/01/2024
L7F20AAE	HPE 3PAR All-in S-sys SW Current E-Media	----	1	Actualitzacions	31/01/2024
K2P99B	HPE 3PAR 8000 600GB+SW 10K SFF HDD	----	24	Actualitzacions	31/01/2024
K2P95B	HPE 3PAR 8000 2TB+SW 7.2K LFF HDD	----	12	Actualitzacions	31/01/2024
N9Y06B	HPE 3PAR 8000 400GB+SW SFF SSD	----	6	Actualitzacions	31/01/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320147	1	Actualitzacions	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014D	1	Actualitzacions	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320148	1	Actualitzacions	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014C	1	Actualitzacions	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH51320149	1	Actualitzacions	19/08/2024
P14216	HPE 3PAR 8000 960GB+SW SFF SSD	PH5132014B	1	Actualitzacions	19/08/2024



SWITCH ARUBA – MANTENIMENT HARDWARE

J9822A	HP 5412R z12 Switch	SG77G4B0CL	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
--------	---------------------	------------	---	--------------------------	------------

SWITCH ARUBA – MANTENIMENT SOFTWARE

J9822A	HP 5412R z12 Switch	SG77G4B0CL	1	SW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2024
--------	---------------------	------------	---	--------------------------	------------

SWITCH ARUBA – ACTUALITZACIONS

J9822A	HP 5412R z12 Switch	SG77G4B0CL	1	Actualitzacions	31/01/2024
--------	---------------------	------------	---	-----------------	------------

A continuació es mostra taula amb l'equipament HP/HPE que continua en garantia del fabricant:

Codi Producte	Equipament	S/N	Quantitat	Modalitat Pointnext Tech Care	Data finalització actual
J9827A	HP 5400R z12 Management Module	SG77G4C34N	1	HW Tech Care Basic (9x5)	10/02/2118
J9827A	HP 5400R z12 Management Module	SG78G4C1P9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9989A	HP 12p PoE+ / 12p 1GbE SFP v3 z12 Mod	SG77GPF02R	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9989A	HP 12p PoE+ / 12p 1GbE SFP v3 z12 Mod	SG77GPF014	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG77GPB2ZZ	1	HW Tech Care Basic (9x5)	10/02/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG70GPB48M	1	HW Tech Care Basic (9x5)	16/05/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG70GPB473	1	HW Tech Care Basic (9x5)	16/05/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG81GPB14V	1	HW Tech Care Basic (9x5)	03/11/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2GX	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2FH	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2D8	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2GY	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN79HKT0C5	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN79HKT0N5	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL256A	Aruba 2930F 48G PoE+ 4SFP+ Swch	CN77HKX071	1	HW Tech Care Basic (9x5)	15/07/2116
JL256A	Aruba 2930F 48G PoE+ 4SFP+ Swch	CN79HKX2B9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL255A	Aruba 2930F 24G PoE+ 4SFP+ Swch	CN73HKW09C	1	HW Tech Care Basic (9x5)	03/11/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN71HKT02K	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN71HKT04W	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0NF	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ1R9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0X0	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0PS	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ120	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL356A	Aruba 2540-24G-PoE+-4SFP+ Swch	CN7AJYK3SD	1	HW Tech Care Basic (9x5)	01/08/2118



4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

El paquet de garanties i serveis de suport HPE Pointnext Tech Care proporcionarà la resolució de tots els incidents o fallades que es poguessin produir sobre l'equipament HP/HPE objecte del contracte i llistat en el punt anterior, en la modalitat indicada.

Específicament, el manteniment del "programari" ha d'incloure:

- Lliurament o accés a les noves versions i a les actualitzacions correctores ("pegats") que emet el fabricant.
- Accés a la base de coneixement del fabricant.
- Accés a les alertes i notificacions del fabricant.
- L'empresa mantenidora es farà càrrec del lliurament de firmware (microcodi) que resulti com a conseqüència d'actualitzacions o de millores respecte al "maquinari" exigides o recomanades pel fabricant.
- L'empresa mantenidora ha de tenir la capacitat per a facilitar la creació i modificació de microcodi (firmware) a mida, per solucionar una incidència concreta de BCASA.
- L'empresa mantenidora ha de disposar de totes les eines de "programari" de diagnòstic pròpies del fabricant per als equips inclosos en el contracte.
- Garantir l'accés a la web del Support Center del fabricant.

La gestió de la garantia de nous equips HPE que es puguin adquirir durant la vigència del contracte també correspondrà a l'empresa adjudicatària d'aquest contracte.

L'abonament del contracte es realitzarà trimestralment. BCASA podrà donar de baixa aquells elements que consideri oportú mentre estigui vigent el contracte. A efectes de facturació, s'avisarà a l'empresa adjudicatària amb 60 dies d'antelació perquè procedeixi a la baixa de l'element i apliqui la conseqüent reducció en la següent factura trimestral.

4.1 Descripció Modalitats

La modalitat *Essential* i *Basic* de l'equipament de BCASA relacionat en un punt anterior amb suport HPE Pointnext Tech Care ha d'incloure:

- Característiques generals
 - Accés telefònic a experts
 - Xat en línia amb experts
 - Respostes d'experts en fòrums
 - Assessorament tècnic general
 - Assistència de HPE InfoSight
 - Alertes predictives de HPE InfoSight
 - Registre d'incidències automatitzat
 - Biblioteca de coneixement amb consells tècnics
 - Accés a la informació i serveis de suport telefònic



- En relació al maquinari:
 - Diagnòstic i suport remot de problemes
 - Suport de maquinari local
 - Materials i peces de recanvi
 - Assessorament remot visual de HPE
 - Panells de HPE InfoSight
 - Anàlisis de càrregues de treball de HPE InfoSight
 - Actualitzacions de microprogramari per a productes seleccionats
 - Suport i assistència col·laboratiu
- En relació al programari:
 - Actualitzacions de programari amb llicència d'ús
 - Suport de programari
 - Suport d'assessorament per a la instal·lació
 - Eines i suport operatiu de programari
 - Actualitzacions de productes de programari i documentació

A continuació es mostra taula resum de nivells de servei:

Nivells de servei HPE Pointnext Tech Care – Essential i Basic equipament BCASA	
<i>Essential</i>	• Resposta en 15 minuts, disponible (24x7), per a incidències de severitat 1 (connexió directa amb un especialista de producte) • Desplaçament a les instal·lacions en 4 hores, disponible (24x7)
<i>Basic</i>	• Resposta en 2 hores, disponible de 9 a 5 (horari laboral estàndard) • Desplaçament a les instal·lacions el següent dia laboral

Tots els nivells de servei han de proporcionar accés (24x7) a funcionalitats en línia d'autoservei i autoresolució, registre d'incidències (24x7), i per als dispositius compatibles, anàlisis i enviaments automatitzats d'incidències (24x7) amb HPE InfoSight.



4.2 Característiques dels nivells de servei

Les característiques requerides de cadascun dels nivells de servei de suport són les següents:

Especificacions suport reactiu	Nivells de servei	
Característiques generals	ESSENTIAL	BASIC
Accés telefònic a experts:		
• Incidències de severitat 1	15'	2h
• Resta d'incidències	1h	2h
Xat en línia amb experts	√	√
Respostes d'experts en fòrums	√	√
Assessorament tècnic general	√	√
Assistència de HPE InfoSight	√	√
Alertes predictives de HPE InfoSight	√	√
Registre d'incidències automatitzat	√	√
Biblioteca de coneixement amb consells tècnics	√	√
Tecnologia de suport remot	√	√
Suport reactiu Hardware		
Cobertura horària	(24x7)	(9x5)
Temps de resposta in-situ	4 hores	Següent dia laborable
Peces i materials	√	√
Assessorament remot visual	√	√
Accés d'actualitzacions de firmware	√	√
Suport i assistència col·laboratius	√	√
Panells de HPE InfoSight	√	√
Anàlisis de càrregues de treball de HPE InfoSight	√	√
Suport reactiu de programari		
Cobertura horària	(24x7)	(9x5)
Actualització de programari amb llicència d'ús	Inclòs	Inclòs

Els nivells de severitat de les incidències es defineixen com segueix:

- Severitat 1. Impacte empresarial crític. Per exemple, entorn de producció fora de servei: sistema o aplicació de producció fora de servei/en risc greu; corrupció/pèrdua o risc de dades; continuïtat del negoci greument afectada; problemes de seguretat i protecció.
- Severitat 2. Impacte empresarial o risc empresarial limitats. Per exemple, l'entorn de producció es troba disponible, però amb funcions limitades o deteriorades; ús molt restringit; problema crític d'entorn o sistema aliè a la producció.
- Severitat 3. Sense impacte empresarial. Per exemple, sistema aliè a la producció (com un sistema de proves) o problema no crític; solució alternativa aplicada, instal·lacions, preguntes o sol·licituds d'informació o assessorament.



5. REQUERIMENTS A L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària ha d'estar autoritzada per a proporcionar a l'estat espanyol el paquet de garanties i serveis de suport HPE Pointnext Tech Care que incloguin tots els pegats, firmware, actualitzacions o millores d'enginyeria sobre el codi de programari dels productes Hewlett-Packard Enterprise d'aquest plec de prescripcions tècniques, així com noves versions de llicència sobre els productes de programari.

Caldrà que el licitador així ho demostrï mitjançant la corresponent acreditació/certificació del fabricant Hewlett-Packard Enterprise indicant expressament aquesta autorització.

Barcelona,

Director de Planificació i Innovació

Fco. Javier Varela Alegre