



Expedient número: IDES-2024-3

Plec de prescripcions tècniques que regulen la contractació de la renovació dels servei de suport a la gestió de la infraestructura informàtica i el manteniment de l'equipament informàtic del Centre de Processament de Dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya per a l'any 2024

1. Objecte

L'objecte de la present contractació és la prestació dels serveis de suport a la gestió de la infraestructura informàtica i el manteniment de l'equipament relacionat del Centre de Processament de Dades (CPD) de l'Institut d'Estadística de Catalunya (d'ara endavant Idescat). L'objectiu d'aquest contracte és la millora del rendiment, la realització de revisions preventives, així com les actualitzacions necessàries recomanades pel fabricant i, en cas d'avaría, la reparació de la infraestructura informàtica del CPD amb el contingut i l'abast que es detalla en aquest plec.

2. Especificacions tècniques

2.1. Contingut del servei de manteniment de l'equipament informàtic i condicions de prestació

El servei que ha d'oferir l'empresa adjudicatària consisteix en:

Manteniment del maquinari:

- Resolució de qualsevol avaria o incidència en el maquinari relacionat, per restablir el funcionament correcte dels equips, amb la substitució, si és necessari, de les peces o components defectuosos, que aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Quan l'adjudicatari s'hagi d'endur de l'Idescat equips per reparar-los o substituir-los, facilitarà a l'Idescat un equip de substitució de característiques similars o superiors. Les eventuais despeses d'embalatge, transport i assegurança, si s'escau, seran per compte de l'adjudicatari.

Igualment, en el cas d'avaries persistents o repetitives d'un determinat equip, i davant de la impossibilitat de reparació, si passades 72 hores des de la primera visita del personal tècnic, l'adjudicatari facilitarà a l'Idescat un equip de substitució de característiques similars o superiors. Resten exclosos d'aquesta previsió els casos d'incompliment per causa major (incendi, terratrèmols, inundacions, etc.) que impedeixin a l'adjudicatari el compliment d'aquest contracte.

Manteniment de programari, que comportarà els serveis següents:

- L'adjudicatari proporcionarà i instal·larà el programari relacionat amb els equips, així com les noves versions i les actualitzacions de seguretat ~~els pedaços~~ corresponents.

Per al seguiment correcte de la prestació del servei per part de l'Idescat:

- L'adjudicatari facilitarà als responsables tècnics de l'Idescat, estadístiques quadrimestrals tot indicant: els equips avariats, el tipus d'avaría, el temps de resposta i de reparació, les peces substituïdes, i el nombre total d'avaries sofertes i per tipus d'unitat o equip. L'adjudicatari pot facilitar aquesta informació a través de la realització

d'una reunió entre el responsable tècnic i un dels representants de l'Idescat o bé en format electrònic a través d'un Informe.

Personal assignat:

- L'adjudicatari assignarà per a cada avaria o incidència oberta com a mínim un tècnic que disposi dels certificats de Hewlett-Packard en l'ús i gestió dels seus productes (maquinari i programari).

2.1.1. Altres condicions de la prestació del servei:

- La resposta per part de l'adjudicatari a les comunicacions d'avaria o incidència per part de l'Idescat, s'haurà de produir dins de les 4 hores laborals següents a la comunicació de l'Idescat.
- L'adjudicatari assumirà els costos dels desplaçaments del seu personal tècnic a la seu de l'Idescat, així com de la mà d'obra i del subministrament de peces i components derivats de la prestació del servei, llevat dels associats al subministrament de:
 - Elements consumibles (paper, tinta, etc.)
 - Accessoris (protectors, filtres, etc.)
 - Suport de dades (cintes, cdroms, etc.)
- Els treballs a la seu de l'Idescat es programaran normalment dins de l'horari laboral del personal tècnic de l'Idescat: de 8 a 18 hores de dilluns a divendres, excepte el període entre l'1 de juny i el 30 de setembre, en què l'horari és de 8 a 15 hores.

No obstant això, els treballs de manteniment es podran fer amb independència d'aquests horaris, i de comú acord amb els responsables tècnics de l'Idescat quan convingui, per tal de no interferir en la feina dels usuaris de l'Idescat o per resoldre incidències greus que comprometin el funcionament dels sistemes de l'Idescat.

- L'Idescat podrà exigir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol dels seus tècnics en la prestació del servei objecte d'aquest contracte, quan es consideri insatisfactori el seu rendiment o la seva disposició. El personal adjudicat per a aquestes tasques ha de tenir la titulació d'enginyeria tècnica o superior.
- L'adjudicatari assumirà la reparació de qualsevol avaria o desperfecte que el seu personal pugui ocasionar a la infraestructura o instal·lacions de l'Idescat durant la prestació del servei.
- El personal de l'empresa adjudicatària que intervingui en la prestació del servei es compromet a no revelar a tercers per cap mitjà, la informació de l'Idescat a què pugui tenir accés en el desenvolupament de les seves funcions.

2.1.2. Maquinari i programari objecte del contracte

Els servidors i altre maquinari i programari de l'àrea de processament de dades de l'Idescat, tots ells de la marca Hewlett-Packard, inclosos tots els components i elements d'interconnexió entre ells:

SAID	P/N	Descripció	Num serie	Uds	Nivell de suport	Inici	Fin
108570592502	K2Q36B	HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base	CZ2850024L	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	E7Y71A	HP 3PAR 8000 SFF(2.5in) Fld Int Drv Encl	CZ2850024K	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	Q2S14A	HPE 3PAR StoreServ SPS Service Processor	CZJ836082G	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PO	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PP	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PQ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PR	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PS	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PW	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PZ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2QP	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2QQ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TH	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TJ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TN	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TS	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TV	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2TZ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2U9	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2UB	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2UI	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2O7	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2P6	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2P8	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PD	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PH	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PI	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PN	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2PU	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2QT	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2RP	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2RQ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024

108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2UE	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2VX	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2W3	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2W5	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2W6	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2W9	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108570592502	K2P93B	HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD	2EQVQA183AX2WC	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
107140444598	C8S46A	Brocade 16Gb/28c Embedded SAN Switch	CZJ5070C2C	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
107140444598	C8S46A	Brocade 16Gb/28c Embedded SAN Switch	CN8545F01Z	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
107140444598	AD399A	HP Integrity BL860c i2 Server Blade	CZ3237W244	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
101292092844	507014-B21	HP BLc7000 1PH 2PS 4 Fan TL ROHS ICE	CZ3333LFSY	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108659602002	813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ274108QX	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108659602002	813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ274108QV	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108659602002	813198-B21	HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade	CZ274108QW	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108724865510	HPE-EOSL- R8-STOR	StorageWorks 4/32B Full SAN Switch	USB748KPXR	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108724865510	HPE-EOSL- R8-STOR	StorageWorks 4/32B Full SAN Switch	USB741KPBS	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108724806507	P09524-B21	HPE BL460c Gen10 v6 CTO Blade	CZ204803YR	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108724806507	P09524-B21	HPE BL460c Gen10 v6 CTO Blade	CZ204803YS	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024
108724806507	P09524-B21	HPE BL460c Gen10 10Gb/20Gb FLB CTO Blade	CZ29160CPZ	1	Següent dia laborable	01.01.2024	31.12.2024

Així mateix, el equip objecte del contracte poden ser donats de baixa del servei de manteniment, amb prèvia comunicació per part de l'Idescat a l'empresa adjudicatària, amb una antelació de 60 dies, reduint-se la part proporcional del preu del manteniment pels mesos restants fins el final del període contractat.

2.2. Abast i nivells de servei per al suport a la infraestructura

Especificacions del suport reactiu	Nivells de servei
Característiques generals	9x5
Accés al HPE Support Center	✓
Accés a la Tecnologia de suport remot	✓
Atenció prioritària a incidències crítiques	✓
Suport reactiu HW	
Cobertura horària	9x5
Temps de resposta in-situ	Següent dia laborable
Peces i materials	✓
Suport reactiu SW	
Cobertura horària	No aplica
Temps de resposta remot	No aplica

2.2.1. Personal tècnic del proveïdor assignat a la prestació del servei de suport a la infraestructura

Descripció	Especificacions
Enginyer de suport per als sistemes Windows	1 enginyer tècnic
Enginyer de suport per a la infraestructura d'emmagatzematge	1 enginyer tècnic
Responsable del servei	1 enginyer tècnic

El **responsable del servei**, podrà ser un dels dos enginyers assignats a la prestació del servei, si així ho creu oportú l'empresa adjudicatària.

2.2.2. Gestió del contracte

Descripció	Especificacions
Pla de suport del servei	Contingut: · Documentació de l'entorn objecte del servei · Relació de responsables i contactes per ambdues parts · Procediment de comunicació de tasques i peticions · Planificació de tasques
Reunions de seguiment i planificació del servei	Semestralment planificació dels serveis a prestar

L'Idescat podrà instar en qualsevol moment la modificació de la relació de maquinari i programari inclòs en l'abast d'aquests serveis, d'acord amb les seves necessitats.

3. Exempció de concurrència i contractació amb Hewlett Packard España

La infraestructura informàtica del Centre de Processament de Dades de l'Idescat està integrada per equips de la marca Hewlett-Packard (HP). De la instal·lació i el manteniment d'aquests equips, se n'ocupa el mateix fabricant.

La raó tècnica de l'exclusivitat en la prestació del servei objecte d'aquesta contractació és que l'empresa Hewlett-Packard Servicios España, SL, és l'única i exclusiva subministradora a Espanya de serveis de suport que incloguin la resolució de problemes tècnics mitjançant el desenvolupament de modificacions de maquinari, programari i microprogramari per a equips i programes de la marca HP amb la garantia oficial i amb l'abast i el nivell de servei requerit per l'Idescat. A més, el mateix fabricant ofereix, a través del seu personal tècnic, l'accés a documentació e i informació referent al maquinari i al programari relacionats, el qual ~~que~~ no està a disposició de tercers.

4. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Resolució de qualsevol incidència referent al programari per restablir el funcionament correcte dels equips.

En el marc del manteniment de caràcter preventiu de l'equipament informàtic, es duran a terme les actuacions següents:

- Revisió semestral dels equips, mitjançant eines de diagnosi del fabricant tant remota com in situ.
- Subministrament i instal·lació d'actualitzacions del maquinari realitzades pel fabricant dels equips.
- Suport tècnic per a la resolució de dubtes o consultes relacionats amb la seva instal·lació i ús.

Aquest servei es podrà prestar, en primera instància, de manera remota, mitjançant un servei d'atenció telefònica o similar. Quan no s'aconsegueixi resoldre el problema remotament, l'assistència tècnica es prestarà in situ a la seu de l'Idescat, prèvia cita amb els responsables tècnics de l'Idescat.

- L'adjudicatari facilitarà les instruccions i notes informatives per fer la instal·lació de les noves versions o les actualitzacions del programari, així com la documentació completa, manuals i guies de l'usuari (en format imprès i electrònic) que els fabricants anunciïn com a disponibles al llarg del període de vigència d'aquest contracte.
- L'adjudicatari prestarà el servei de suport tècnic dels sistemes operatius instal·lats a les màquines objecte del servei i del programari propi de l'adjudicatari.

El subdirector general d'Informació i Comunicació