

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA XARXA DE CONTROL DE L'EDIFICI CLÚSTER 2 DEL PARC CIENTÍFIC DE BARCELONA. EXPEDIENT NÚM. 2024-30.

1 INTRODUCCIÓ

Aquest plec té per objecte la contractació del manteniment anual de la xarxa de control de l'edifici Clúster 2 del Parc Científic de Barcelona. Aquesta xarxa, independent de la xarxa corporativa de la Fundació Parc Científic de Barcelona ("FPCB" en endavant), està interconnectada amb aquesta mitjançant Routing.

2 CARACTERÍSTIQUES DEL MANTENIMENT

Caldrà proporcionar els serveis de manteniment de la infraestructura física de la xarxa de control de l'edifici Clúster 2, de l'equipament de xarxa a la què està connectat (indicats a l'annex 1) i les configuracions corresponents que permeten la interconnexió amb la xarxa corporativa de la FPCB per un període de tres anualitats comptat a partir de l'endemà del dia que s'hagi formalitzat el contracte. Aquest contracte podrà ser prorrogat anualment segons les condicions definides al plec administratiu.

Les característiques del manteniment són les següents:

a) Modalitat de resolució d'avaries -

- Franja horària d'atenció d'avaries : 8x5 (horari laboral de 9h a 18h de dilluns a divendres)
- Temps presència tècnic : És el temps màxim, comptat a partir del moment en què l'avaria es reportada a l'empresa adjudicatària, fins que es desplaça un tècnic per realitzar un diagnòstic a les instal·lacions del PCB. S'estableix en 2 hores.
- Temps de resolució : És el temps màxim en hores, comptat a partir del moment en què l'avaria es reportada a l'empresa adjudicatària fins que el mal funcionament queda completament solucionat. S'estableix en 4 hores.

b) Acords de suport tècnic -

L'empresa haurà d'acreditar que disposa dels acords suficients amb els fabricants del maquinari objecte del servei que li permetin prestar amb garanties el contracte de manteniment. En concret, hauran de presentar la condició de màxim certificat com a distribuïdor de:

- *Cisco Gold Partner*

c) Material i mà d'obra -

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària aportar tots els recursos humans i materials necessaris per restaurar el correcte funcionament de l'equipament i programari objecte del concurs: mitjans tècnics, equips de diagnosi, peces de reposició, la mà d'obra, els transports, etc.

Cal remarcar que, cas que no sigui possible reparar un equip o peça, caldrà que aquest/a sigui substituït/ida per un/a altre/a de prestacions i funcionalitats idèntiques o superiors fins que la reparació es pugui fer efectiva.

d) Ampliacions -



Els equips objectes d'aquest contracte podran sofrir ampliacions i/o modificacions sense que això signifiqui la pèrdua del contracte de manteniment per als components ja contractats.

e) Serveis -

El manteniment ha d'incloure:

- Manteniment i resolució de possibles incidències amb el cablatge (certificacions, canvi de mòduls, marcs adaptadors, canvi de cablejat que es pugui malmetre, etc.).
- Configuració de l'equipament de xarxa per permetre i garantir la interconnexió entre la xarxa de control de l'edifici Clúster 2 i la xarxa corporativa de la FPCB.
- Resolució de problemes de configuració en l'equipament de xarxa objecte d'aquesta licitació.
- l'actualització del software dels equips sota demanda del PCB-UB. Serà responsabilitat de l'adjudicatari, i de forma prèvia a la instal·lació, la tasca de valoració i assessoria del programari que es proposa instal·lar. Aquesta valoració haurà d'incloure:
 - Informe d'errors i problemes coneguts de la nova versió.
 - Requeriments hardware de la plataforma on es vol instal·lar
 - Valoració de la idoneïtat d'implantar o no aquesta versió i/o possibles alternatives.
 - Pla de treball per realitzar la instal·lació. Aquest pla preveurà les accions que caldrà realitzar per restaurar el software original en cas de mal funcionament del nou.

La FPCB podrà a més a més realitzar consultes tècniques a l'empresa adjudicatària.

f) Accés al Web de suport tècnic -

S'entregaran tants comptes com requereixi el PCB-UB per als seus tècnics per accedir al Web de suport tècnic del fabricant de l'equipament.

3 SERVEIS DE DIRECCIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE

a) Cap de projecte de manteniment -

L'empresa adjudicatària anomenarà un cap de projecte únic per tota la durada del contracte en condició de responsable del servei de manteniment.

Amb ell s'establiran els procediments per accedir a les instal·lacions del PCB, les accions que cal realitzar en cas d'avaría i plans de millora de les configuracions.

Serà responsabilitat seva aixecar acta de totes les reunions amb el PCB-UB, reunir-se mensualment amb ells i entregar un resum de totes les incidències i de la situació dels plans de millora. El PCB-UB podrà demanar quantes reunions precisi amb ell i canviar la freqüència de les reunions de seguiment.

El PCB-UB, sota el seu criteri, podrà escalar, realitzar el seguiment o enviar directament els incidents o consultes tècniques al cap de projecte sense passar per cap intermediari. Aquest escalat podrà ser telefònic, per correu electrònic o presencial.

b) Punt de contacte -



El licitant acreditarà disposar d'un programari amb presentació Web que servirà per obrir, tancar i realitzar el seguiment de les incidències i les peticions de servei.

S'indicarà un telèfon i una adreça de correu electrònic per tal de que el PCB-UB pugui contactar amb ell si ho considera oportú. És potestat del PCB-UB decidir si aquesta serà la via preferent.

c) Solvència tècnica del personal de manteniment -

El cap de projecte, els tècnics de camp i els tècnics d'atenció telefònica han d'estar en plantilla de l'empresa adjudicatària. Es requereix que com a mínim l'empresa acrediti dues persones amb titulacions del fabricant del maquinari (encaminadors) equivalents a Cisco CCIE i altres dos equivalents a Cisco CCNP, les quals podran donar suport a la FPCB dins de l'àmbit d'aquest projecte. En cas d'urgència, l'empresa haurà de garantir la presència dels tècnics a la FPCB en un temps màxim de 2h

4 PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Es requereix un pla de devolució a un possible nou adjudicatari per al traspàs de coneixement i configuracions, que permetin garantir que el servei es pugui seguir donant sense discontinuïtat i amb plenes garanties.

El Pla de devolució haurà de complir almenys amb els següents aspectes:

- El període d'execució serà com a mínim de 3 mesos anteriors a la finalització del contracte.
- Haurà d'incloure la metodologia de transferència de coneixement dels principals aspectes de l'operació.
- Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els aspectes de negoci i del servei
- Accés al maquinari i al programari, informació, documentació, configuració, credencials d'accés i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Fundació en la provisió del servei.
- El pla de devolució no ha de ser causa de discontinuïtat o degradació del servei.
- L'adjudicatari haurà de presentar un pla de devolució del servei, que inclourà l'enumeració de totes les activitats de transferència del servei i el coneixement a tercers, en cas de canvi de proveïdor en la finalització del contracte.

Barcelona,

19/03/2024

X Miguel Ángel Moruno Aparicio

Sr. Miguel Ángel Moruno Aparicio

Cap del SIC - Fundació PCB

Firmado por: MORUNO APARICIO MIGUEL ANGEL -



ANNEX 1

