

EXPEDIENT CST SPA 24-11

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT ORDINARI SUPERSIMPLIFICAT, DEL SERVEIS
DE MANTENIMENT I SUPORT PER AL CLÚSTER DELS SERVIDORS ORACLE I
SISTEMA OPERATIU SOLARIS, DEL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del servei de manteniment i suport per al clúster de servidors centrals del fabricant ORACLE, i del seu sistema operatiu, del Consorci Sanitari de Terrassa (en endavant CST).

2. ABAST

El CST actualment disposa de dos servidors ORACLE, models T8-1 i T8-2, treballant en clúster (SunCluster 4.4), i amb processadors SPARC, des dels que es serveix la base de dades central per a les operacions assistencials del CST (Rocket Software UniVerse). Ambdós servidors utilitzen el sistema operatiu Solaris 11.4.

El CST disposa d'identificador de suport del fabricant ORACLE amb número 22195334 i 22195335.

Número de sèrie del T8-1: 1910NN854H

Número de sèrie del T8-2: 1910NN854W

Per al Cluster, el número de l'identificador és el 22195316

3. SITUACIÓ ACTUAL

Ambdós sistemes han estat incorporats a la infraestructura permanent del CST arrel de la finalització del període de contractació d'una licitació prèvia. Donada la criticitat del sistema, cal contractar-ne el suport i manteniment escaient.

4. DEFINICIÓ DEL SERVEI

Assistència tècnica proactiva, preventiva i reactiva, tant del sistema operatiu com dels servidors físics, i del sistema operatiu del propi clúster.

El proveïdor notificarà amb la deguda previsió els canvis necessaris per seguir estant sota la cobertura del manteniment del fabricant, tals com pegats de seguretat, actualitzacions, i canvis de configuracions.

En qualsevol cas, el CST ha de poder tenir accés a la consola de servei del fabricant per poder notificar les incidències directament.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei de manteniment que oferirà el licitador haurà d'assegurar el correcte i òptim funcionament de tot el sistema durant la vigència del contracte.

Aquest servei haurà d'incloure:

Suport per a la resolució d'incidències: es farà constar amb detall la descripció d'aquest suport (resolució d'incidències, suport ràpid a distància, gestió d'incidències crítiques...) així com les hores destinades a l'efecte. El suport ha d'incloure contacte directe amb el fabricant.

- Les característiques dels serveis de suport i resposta davant incidents: aquests serveis hauran de tenir un grau de resposta adequat al grau de severitat de cada incident; per aquest motiu, les empreses a licitadores inclourà a la seva oferta **sobre C**, un conjunt de respostes a incidències amb diferents graus d'urgència de resolució (no urgent, urgent, molt urgent...). Els mínims exigibles per aquest sistema seran de:
 - **Horari del servei directe del fabricant: 24x7x365**
 - **Temps màxim per al recanvi de peces: 4 hores**
- Incidències excloses en el servei de manteniment: l'oferta del **licitador a títol informatiu, i al sobre C**. Especificarà quin tipus d'incidències quedaran excloses o els aspectes que determinaran que un incident quedi fora del servei de manteniment contractat.
- Actuacions fora de manteniment: L' oferta del **licitador a títol informatiu, i al sobre C**. especificarà el cost aproximat de les següents actuacions:
 - Suport a la instal·lació d' actualitzacions de seguretat (sistema operatiu).
 - Suport a la instal·lació d' actualitzacions i millores generals (sistema operatiu i sistema de clúster).

6. CONDICIONS TÈCNIQUES GENERALS

A la seva oferta, **sobre Únic** les empreses licitadores indicaran el sistema de comunicació a utilitzar per l'usuari amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència.

Suport tècnic: el personal tècnic del Consorci Sanitari de Terrassa està qualificat com a 1er. nivell; per aquest motiu, no es respondrà en cap cas a un protocol automatitzat bàsic de preguntes. Per tant, el suport tècnic haurà de ser tipus 2n. nivell i la presència d'un tècnic de tercer nivell per recepcionar les incidències.

7. RECOMANACIONS DE SOSTENIBILITAT MEDIAMBIENTALS

En aquest sentit, es fan un seguit de recomanacions pel que fa a la sostenibilitat mediambiental del manteniment dels equipaments ORACLE, que pretenen contribuir a minimitzar l'impacte ambiental dels equips, reduint la generació de residus i optimitzant l'ús de recursos, en línia amb els principis de la sostenibilitat i l'economia circular.

A continuació s'enumeren alguns d'ells:

- Eficiència energètica
- Uso de materials sostenibles
- Gestió eficient i segura dels residus
- Optimització del uso de recursos hídrics i energètics, entre altres.
- Promoció de la reutilització
- Formació i sensibilització del personal

8. FACTURACIÓ

L'empresa licitadora haurà de facturar el servei de manteniment del manera mensual.

L'import del servei es farà efectiu, a la primera comanda mensual del manteniment.

Abans de facturar, l'empresa adjudicatària haurà de sol·licitar al CST un número de comanda. A la factura, haurà d'indicar el número d'expedient del present procediment i el número de comanda del CST.