

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PARC D'EQUIPS INFORMÀTICS DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

Expedient núm.: 2410OB02

1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei objecte de licitació és el manteniment, reparació i substitució de material avariats del parc d'equips informàtics instal·lats a la CCMA, SA un cop finalitzat el seu període de garantia

2. DATA D'INICI DEL SERVEI

El servei ha d'estar operatiu abans de 30 dies comptats des de la data de formalització del contracte.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El licitador haurà de prestar els serveis que es detallen a continuació i en la seva oferta haurà de presentar propostes per cada un d'ells.

A nivell informatiu, el volum total d'equips està al voltant dels 700-800.

3. 1. Servei de manteniment dels equips

Objectiu:

L'objectiu és mantenir en servei el parc de servidors i es sol·licita:

- Substitució o reparació del material avariats. En funció de cada avaria es podrà optar per l'enviament del material, i el personal tècnic de CCMA,SA en farà la substitució o, si CCMA,SA ho reclama, l'adjudicatari realitzarà la reparació/substitució in-situ del material.
- Suport per part de l'adjudicatari per identificar la causa de les avaries, bé sigui en remot o bé presencialment.

Cobertura:

El servei inclou:

- Peces de recanvi. Aquí s'inclouen totes les peces que els equips tinguin instal·lades (fonts d'alimentació, discs, plaques base) incloent explícitament components que poden considerar-se com fungibles (com bateries, capacitadors, flash, etc...).
- Suport de l'adjudicatari per a la identificació de problemes, substitució de material, etc... incloent-hi el cost del transport, el seu trasllat i el transport per a l'enviament i retorn de material.

L'horari de servei mínim és de 8 hores al dia (a concretar entre l'adjudicatari i CCMA,SA, dins l'horari d'oficina), els dies laborables.

El temps de resposta màxim a les peticions és de 24 hores a partir de la petició, utilitzant pel càlcul només els dies en que es presta el servei (dies laborables). Per exemple, si es fa una petició un dilluns a les 9:30, s'ha d'atendre abans de dimarts a les 9:30. Si es realitza el divendres a les 9:30, s'ha d'atendre abans de dilluns a les 9:30.

El servei haurà d'incloure un número il·limitat de peticions de servei.

El temps de resolució màxim de les peticions serà de 4 dies, a partir de la finalització del termini de resposta, utilitzant pel càlcul només els dies en que es presta servei, tal i com s'han especificat anteriorment.

L'equipament avariament se'l quedarà la CCMA, SA, per la seva destrucció i reciclatge.

Accés al servei:

L'adjudicatari haurà de disposar dels següents mecanismes per interaccionar amb la CCMA,SA en la gestió del servei (obertura de casos, seguiment, reporting, etc.).

- Eina de ticketing: Aplicació web on poder fer el seguiment dels casos oberts i de l'històric d'avaries. Accessible 24x7.
- Eina web per la gestió de l'inventari subjecte al contracte
- Centre d'atenció telefònica amb servei 24x7. Caldrà disposar d'un telèfon disponible durant les franges de servei.
- Correu: L'adjudicatari haurà disposar d'una bústia única per accedir al servei. Accessible 24x7.
- Un centre d'enviament / recepció de materials i equipament tècnic de suport que permeti l'arribada fins a les instal·lacions de CCMA,SA a Sant Joan Despí en menys de 1 hora.

El fet de que es sol·liciti una atenció telefònica, web i correu 24x7 no implica que els treballs de resolució de les incidències s'hagin de fer en horari 24x7. El horari de treball és l'indicat en "Cobertura".

3. 2. Servei de posta en funcionament

En la posta en funcionament del servei s'inclouran dues tasques:

- Identificació dels equips que entraran en manteniment. La CCMA,SA elaborarà la llista definitiva d'equips incorporats al servei.
- Posada en marxa de l'eina ticketing.

Comptarà en aquest procés amb el suport del personal tècnic de CCMA,SA.

5. INDICADORS DE SERVEI

L'adjudicatari, a petició de la CCMA,SA haurà de presentar els següents Indicators de la prestació del servei. La periodificació dels indicadors serà sempre mensual

Codi	Nom	Descripció
IN01	Incidències tractades	Número d'incidències reportades per CCMA,SA i processades per l'adjudicatari
IN02	Temps mig d'atenció	Temps mig que ha trigat l'adjudicatari en atendre les peticions, entenent com a inici de l'atenció la primera tasca orientada a resoldre l'incident (sol·licitud de més dades, enviament de material,...). Expressat en hores.
IN03	Temps mig de resolució	Temps mig que ha trigat l'adjudicatari en resoldre els incidents, entenent aquest com el temps entre que es notifica l'incident i que TVC obté la resolució. Expressat en hores.
IN04	Incidències endarrerides en atenció	Número d'incidències en que s'ha superat el temps d'atenció màxim previst en el servei, hores d'endarreriment acumulades i punts (segons indica ANS)
IN05	Incidències endarrerides en resolució	Número d'incidències en que s'ha superat el temps de resolució màxim previst en el servei, hores d'endarreriment acumulades i punts (segons indica ANS)

Pel càlcul de temps només computen les hores en que hi ha prestació del servei.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per valorar la qualitat del servei, s'imposen uns acords de nivell de servei que el licitador es compromet a complir. Aquests es mesuren segons els següents criteris:

1. Temps de resposta a peticions
2. Temps de resolució de peticions
3. Per errors en l'inventari
4. Per no entregar a temps els informes de compliment dels ANS.

L'incompliment d'aquests ANS comportarà:

- Penalitzacions econòmiques, que cada licitador ha de proposar. El licitador pot optar per no aplicar penalitzacions econòmiques. Les penalitzacions econòmiques s'aplicaran si es supera un incompliment de 2 punts en un mes.
- La capacitat de la CCMA, SA per resoldre unilateralment el servei, si es produeix una infracció superior a 10 punts durant 2 mesos en un període de 12 mesos.

Aquests ANS començaran a aplicar-se a partir del tercer mes de servei.

7. MECANISME DE FACTURACIÓ

A l'inici del servei, la CCMA,SA proporcionarà la llista exacta d'equips a incloure en el model.

Mensualment, i abans del dia 20, la CCMA,SA notificarà a l'adjudicatari la inclusió o retirada d'equips de la llista. Aquest canvi es farà efectiu el següent mes. En cas de no rebre comunicació per part de la CCMA, SA s'entendrà que no hi ha canvis en la llista d'equips.

Mensualment es generarà una factura per l'import del servei de manteniment. Conjuntament a la factura s'enviarà a la CCMA, SA un document amb la llista complerta dels equips inclosos en el servei i l'import individual per poder verificar la facturació.

8. ADDICIÓ DE MODELS NOUS

Si durant el període de vigència del contracte la CCMA necessita incorporar al servei algun model d'equip que no s'ha inclòs en el catàleg inicial de l'Annex 7, la CCMA sol·licitarà valoració econòmica al licitador. Si el preu es considera adequat, s'afegirà aquest model al catàleg i s'incorporaran els nous equips tal i com s'indica en el punt 7.

9. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

Al finalitzar el servei, l'adjudicatari haurà d'entregar a la CCMA, SA la llista d'equips sota contracte de manteniment a la data de tancament del servei.

10. EQUIPS EN EL DARRER PERÍODE

Amb l'objectiu de facilitar als licitadors la valoració de la oferta, adjuntem una llista aproximada dels equips en manteniment durant aquest darrer període

Marca	Model	Quantitat
DELL	WORKSTATION DELL PRECISION TOWER 3420	2
DELL	WORKSTATION DELL PRECISION TOWER 7810	20
DELL	WORKSTATION DELL PRECISION TOWER 7910	14
DELL	WORKSTATION DELL PRECISION 7920 RACK	13
DELL	DELL POWEREDGE R6515	5
DELL	DELL POWEREDGE R640	4
DELL	Z-240	9
DELL	Z-400	2
DELL	Z-600	59
DELL	Z-620	7
DELL	Z-800	18
DELL	Z-820	4
DELL	Z-840	11
DELL	WORKSTATION HP XW8200	1
DELL	WORKSTATION HP Z-230	2
DELL	WORKSTATION HP Z2 G4	32

Marca	Model	Quantitat
DELL	WORKSTATION HP Z6 G4	9
DELL	WORKSTATION HP Z4 G4	3
HPE	Proliant BL460 G1	3
HPE	Proliant BL460 G6	14
HPE	Proliant BL460 G7	15
HPE	Proliant BL460c G6	7
HPE	Proliant BL460c G7	10
HPE	Proliant DL180 G9	5
HPE	Proliant DL320 G5	12
HPE	Proliant DL360 G5	56
HPE	Proliant DL360 G6	23
HPE	Proliant DL360 G7	14
HPE	Proliant DL360 G8	33
HPE	Proliant DL360 G9	71
HPE	Proliant DL380 G5	95
HPE	Proliant DL380 G6	40
HPE	Proliant DL380 G7	41
HPE	Proliant DL380 G9	6
HPE	Xassis Blade BLc7000 CT	8
HPE	HP MSA1000_6x72	2
HPE	Proliant BL460c G9	24
HPE	Cabina HPE MSA 1050 iSCSI DC SFF Storage	1
HPE	HP MSA1040	1
HPE	HP MSA P2000	5
HPE	Proliant DL160 G10	5
HPE	Proliant BL460c G10	3
HPE	Proliant DL360 Gen10 4114 Base WW Svr	5
LENOVO	SERVIDOR LENOVO THINKSYSTEM SR530	1
SUPERMICRO	SYS-6029P-WTR	8
SUPERMICRO	SERVIDOR SUPERMICRO SYS-5029P-WTR	5
SUPERMICRO	SERVIDOR SUPERMICRO SYS-5019P-WTR	20
SUPERMICRO	SERVIDOR SUPERMICRO SYS-6029P-WTR	40
SUPERMICRO	SERVIDOR SUPERMICRO SYS-1029U	4
SUPERMICRO	SERVIDOR SUPERMICRO SYS-5019S-MR	2
QNAS	QNAS TS-EC1279U-RP	2
QNAS	QNAS TS-EC2480U-RP	2

10. INDICADORS D'INCIDÈNCIES

Amb l'objectiu de facilitar als licitadors la valoració de la oferta, adjuntem una llista aproximada de les avaries des de l'inici del servei.

Component	Quantitat
Discs	56
Memoria	3
Bateries	23

Placa Base	2
fonts alimentació	7
CPU	1
Ventiladors	5
Tarja Video	2

Sant Joan Despí, setembre de 2024