

Contracte de serveis de suport i manteniment de sistema Deskwall

Plec de prescripcions tècniques

Àrea de Tecnologies de Negoci
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev.1.0 - 2024

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/i fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/Cardenal Sentmenat, 4, 08017-Barcelona

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

INFORMACIÓ DE REGISTRE DEL DOCUMENT

CONTROL DE VERSIONS		
1.0	1/5/2024	Generació del document
2.0	30/08/2024	Modificació ubicacions i equips

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
Abel Freijo		

Abel Freijo

Enginyer Informàtic

Responsable de Tècnica i Sistemes de Negoci

Àrea de Tecnologies de Negoci

Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Rubí, 2024

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

ÍNDEX

1. Introducció.....	5
2. Objecte.....	5
3. Glossari de termes	5
4. Equipament	5
5. Requeriments específics del contracte	6
6. Calendari	6

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disposa de dues unitats del sistema de gestió i representació de mural de vídeo dinàmic conegut com Deskwall, al Centre de Comanament Alternatiu (CCA) de Sarrià.

2. Objecte

L'objecte del present document es indicar la necessitat de contractar el servei de suport i manteniment pels sistemes Deskwall amb l'objectiu de disposar d'un suport expert amb una ampla base de coneixement, que permeti resoldre possibles situacions d'incidència en el menor temps possible mantenir adequadament actualitzada l'arquitectura.

Per raons d'exclusivitat en el desenvolupament, la distribució i la propietat intel·lectual del producte Deskwall, el servei de suport i manteniment s'haurà de contractar a Gesab.

3. Glossari de termes

- TN: Àrea de Tecnologies de Negoci (inclosa dins de l'àrea de Tecnologia de la Informació i les Comunicacions.
- Deskwall: Sistema de vídeo propietat de l'empresa Gesab, que aglutina diferents fonts de vídeo en un únic mosaic operable a través d'una única interfície d'usuari.
- Sistema operatiu: Es el principal programa que després de ser carregat a un ordinador a través del sistema d'arrencada, gestiona tots els recursos que componen l'equip, permet l'execució de programes i processos i permet la interacció amb els usuaris.

4. Equipament

L'equipament inclòs en aquest servei de suport i manteniment, són tots els equips Deskwall i Encoders que conformen la solució de projecció de vídeo dinàmic de forma completa..

Aquest equipament esta format i repartit com s'indica a continuació:

Centre de Comandament Alternatiu (Sarrià)

- 2 Deskwall

Donat que el servei de manteniment tindrà caràcter plurianual, caldrà a l'inici de cada any revisar la llista d'equipament afectat (per detectar possibles baixes i/o altes en

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

funció d'equips que puguin sortir de garantia), donat que el contracte haurà de donar cobertura a tot l'equipament en servei en cada moment.

5. Requeriments específics del contracte

Com a requeriments específics del servei de manteniment es determina:

- REQ_MT_HW_1. El servei de suport i manteniment es realitzarà en horari laboral de 8:00 a 18:00.
- REQ_MT_HW_2. El temps de resposta serà inferior a 4 hores dintre del horari laboral.
- REQ_MT_HW_3. Es prioritzaran les incidències reportades sobre el sistema.
- REQ_MT_HW_4. El servei cobrirà les incidències de programari i maquinari del sistema.
- REQ_MT_HW_5. El servei es compromet a un temps màxim d'intervenció, el dia següent de la notificació de la incidència.
- REQ_MT_HW_6. El servei realitzarà la diagnosi i resolució de l'avaría, així com la substitució de peces, parts o equips que corresponguin.
- REQ_MT_HW_7. El servei inclourà les peces i materials addicionals necessaris per a la completa reparació.
- REQ_MT_HW_8. Sempre que es produeixi una incidència, serà necessari lliurar un informe tècnic amb el detall de la resolució de la mateixa.
- REQ_MT_HW_9. El servei serà realitzat per tècnics qualificats.

6. Calendari

El contracte té una durada de 2 anys amb possibilitat de prorrogar 1 any més.

Projecte:	Contracte de serveis de suport i manteniment del sistema Deskwall				
Document:	Plec de Prescripcions Tècniques				
Tipus:	Especificació tècnica	Data:	30/08/24	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:		Aprovat:	

AQUESTA PÀGINA ÉS INTENCIONADAMENT EN BLANC