

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

CONTRACTE NÚM. CONTR-105 / 2024

Serveis de manteniment del maquinari de l'entorn X86.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**Contracte núm. CONTR-105/2024****Servei de manteniment del maquinari de l'entorn X86**

1. Introducció

La Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant UAB) utilitza productes del adjudicatari per a prestació dels serveis propis de l'entitat.

2. Objecte del contracte

El servei objecte del contracte de manteniment inclou:

- Serveis de Suport per a la resolució d'incidències hardware.
- Manteniment, reparació i substitució de productes hardware.
- Actualitzacions dels sistemes (software i firmware). Les actualitzacions inclouen correccions als errors o fallades ocultes detectades (manteniment correctiu) i millores o adaptacions que poden incorporar-se als sistemes per motiu de innovacions tecnològiques, canvis normatius.
- Període del contracte de manteniment del 01/04/2025 fins al 31/03/2026 inclòs.

3. Abast del servei

Les peticions de servei de UAB per als productes coberts seran ateses per el Centre de Resposta de l'adjudicatari. Aquestes peticions poden sol·licitar-se de dues formes:

- Telèfon
 - L'adjudicatari facilita a UAB un número de telèfon amb el qual obre les peticions de servei dins de l'horari de cobertura del producte corresponent.
- Electrònica
 - Independentment de l'horari de cobertura del producte corresponent, UAB pot obrir una petició de servei electrònica. L'adjudicatari ha de confirmar la recepció de la petició de servei i facilitar les eines necessàries per realitzar el seguiment.

4. Característiques de hardware i cobertures

A continuació es descriuen les característiques del suport de maquinari amb servei oficial i directe de fabricant.

4.1. Maquinari objecte del Contracte.

Modelo	S/N	Mantenimiento	Carepack activo hasta	Mantenimiento Des de	Mantenimiento Hasta	Carepack dentro de Contrato
HPE DL380G10	cz27380439	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HPE DL560 G10	CZ20020CVC	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HPE DL560 G10	CZ20020CVD	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HPE DL560 G10	CZ20020CVB	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HpDL380 g9	CZJ53902KM	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DL380G7	CZ2116043G	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DI380 G9	CZJ51801SJ	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DI380 G9	CZJ518004S	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HpDL380 g9	CZJ53902L1	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DI180G9	CZ253616HF	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DI380G9	CZJ54800M5	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DL380G9	CZJ71404H8	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HP DL380G9	CZJ7140G74	NBD		1/4/2025	31/3/2026	
HPE DL360 Gen10	CZJ2450HJD	NBD	17 de noviembre de 2027		17 de noviembre de 2027	SI
HPE ProLiant DL560 G10	CZ23180B4S	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL560 G10	CZ23180B4T	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0R	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0T	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0V	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0Q	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0P	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI
HPE ProLiant DL360	CZJ3140S0S	NBD	24 may 2028		24 may 2028	SI

4.2. Horari de cobertura hardware

Especifica el temps, durant la vigència del contracte, en el qual es presten els serveis de maquinari descrits, tant en les instal·lacions d'UAB com de forma remota.

Les opcions de cobertura horària per als diferents productes coberts per aquest servei són:

- 24x7
 - 24 hores al dia, 365 dies a l'any de dilluns a diumenge, inclosos festius.
- NBD
 - dia següent laborable en horari de 8:00 a 17:00 hores.

4.3. Nombre de peticions de servei de maquinari

UAB pot realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei per als productes de maquinari.

4.4. Diagnòstic de problemes i suport remots de maquinari

Una vegada que UAB hagi obert una sol·licitud de servei de maquinari a través del Centre de Resposta de l'adjudicatari, un enginyer de l'adjudicatari treballarà amb UAB durant l'horari de cobertura per aïllar el problema de maquinari. Abans de prestar assistència en les instal·lacions d'UAB, l'adjudicatari podrà iniciar i realitzar diagnòstics remots utilitzant eines electròniques de suport remot per accedir als equips coberts pel servei, o bé utilitzar altres mitjans disponibles per facilitar la resolució remota del problema.

4.5. Suport de maquinari in-situ

Per a les incidències tècniques de maquinari que no puguin diagnosticar-se o reparar de forma remota, un representant autoritzat de l'adjudicatari prestarà suport tècnic en les instal·lacions d'UAB als productes de maquinari coberts pel servei per restablir el seu funcionament. L'adjudicatari podrà substituir el producte avariats temporal o permanentment en lloc de reparar-ho.

L'adjudicatari podrà instal·lar les millores d'enginyeria disponibles que ajudin a UAB a assegurar el correcte funcionament dels productes de maquinari i a mantenir la compatibilitat amb els recanvis de maquinari subministrats per l'adjudicatari. Previ consens amb UAB, l'adjudicatari podrà instal·lar en els productes coberts pel servei les actualitzacions de firmware que al seu judici siguin necessàries per restablir el seu funcionament o per assegurar la seva capacitat de ser mantinguts en el futur.

4.6. Resolució completa de problemes de maquinari

Quan el representant autoritzat de l'adjudicatari arribi a les instal·lacions d'UAB, aquest seguirà prestant el servei, bé in-situ o de forma remota, fins que es restableixi el funcionament dels productes de maquinari o mentre s'aconsegueixin avanços raonables en la seva reparació. El treball podrà suspendre's temporalment en cas que es necessitin peces o recursos addicionals, però es reprendrà en el moment en què aquests estiguin disponibles.

4.7. Peces i materials

L'adjudicatari proporcionarà tots els materials i peces suportades, que siguin necessaris per mantenir en funcionament els productes de maquinari coberts pel servei, incloent els materials i peces per a les millores d'enginyeria disponibles que l'adjudicatari consideri oportú aplicar. Els recanvis seran nous o de rendiment equivalent al dels productes nous. Les peces substituïdes passen a ser propietat de l'adjudicatari.

4.8. Temps de resposta in-situ per al suport de maquinari

Especifica el període de temps que comença quan el Centre de Resposta de l'adjudicatari rep i registra la sol·licitud de servei de maquinari i finalitza en el moment en què el representant autoritzat de l'adjudicatari arriba a les instal·lacions d'UAB, sempre dins de l'horari de cobertura contractat per al producte objecte de la incidència. És a dir, per al còmput del temps de resposta només es considera el temps transcorregut dins de l'horari de cobertura corresponent al producte en qüestió, podent ser ajornada la seva mesura fins al següent període de temps dins de l'horari de cobertura. Les incidències registrades i respostes fora de l'horari de cobertura seran desplaçades al següent període de temps cobert pel servei.

A continuació es defineixen els temps de resposta de maquinari per als productes coberts per aquest acord i el nivell del qual de servei inclou aquesta característica:

- **4 hores en 24x7:** un representant autoritzat de l'adjudicatari es personarà en les instal·lacions d'UAB per iniciar el servei de manteniment de maquinari en el termini de 4 hores, dins de l'horari de cobertura, a partir de que la petició de servei hagi estat registrada.
- **NBD:** un representant autoritzat de l'adjudicatari es personarà en les instal·lacions d'UAB per iniciar el servei de manteniment de maquinari el dia de cobertura posterior, dins de l'horari de cobertura, a partir de que la petició de servei hagi estat registrada.

5. Riscos i seguretat

De conformitat amb el que estableix la clàusula 20.7 del plec de clàusules administratives, l'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.