

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS XASSÍS I DELS
SERVIDORS DELL DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2024/0023993

Índex

1. Antecedents
 2. Objecte
 3. Abast
 4. Descripció del contracte
 - 4.1. Descripció del servei de manteniment
 - 4.1.1. Servei de manteniment correctiu
 - 4.1.2. Servei de manteniment proactiu
 - 4.2. Canals de comunicació
 - 4.3. Horari del servei
 - 4.4. Equip de treball
 5. Seguiment del contracte
 6. Posada en marxa
 7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 8. Penalitats
 9. Devolució del servei
 10. Transició del servei
 11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats
 12. Relació de l'equipament a mantenir
- Annex –Relació de l'equipament a mantenir

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, una part molt important de la infraestructura tecnològica de la Diputació de Barcelona són els servidors, sistemes de maquinari que llegeixen informació, la processen i la presenten als usuaris finals o a d'altres servidors, donant així serveis a ajuntaments, biblioteques i als serveis propis de la Diputació de Barcelona.

La infraestructura de servidors de la Diputació de Barcelona està formada per diferents equips *blade* fabricats per l'empresa DELL que acabaran el període de garantia durant l'any 2025.

Aquests equips deixen de tenir utilitat a partir del moment en què es detecta un funcionament erroni o queden aturats per causa d'avaría, el que comporta una pèrdua del servei que ofereixen. Per la qual cosa és essencial garantir el correcte funcionament d'aquests servidors i per tant, cal estar preparats per a una correcció ràpida de les avaries o deficiències de funcionament dels servidors que puguin sorgir, d'aquí, la necessitat de contractar un servei de manteniment que vetlli pel seu correcte funcionament.

Degut a la sensibilitat de certa informació relacionada amb infraestructures considerades per la Diputació de Barcelona com a crítiques, per motius de seguretat i confidencialitat hi ha cert contingut, en l'Annex d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars que només serà accessible prèvia sol·licitud del licitador interessat, seguint el procediment establert a la clàusula 1.8 del plec de clàusules administratives particulars que regula aquest expedient de contractació.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

És objecte de la present contractació el servei de manteniment dels xassís i dels servidors DELL de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast del contracte és el següent:

- a) Manteniment dels xassís i dels servidors. Inclou la substitució dels components avariats, així com les substitucions dels materials defectuosos.

- b) Actualització del *firmware* dels elements compartits dels xassís a requeriment del fabricant.

L'equipament objecte d'aquest contracte es descriu a l'annex d'aquest plec "*Relació de l'equipament a mantenir*" del present plec.

Els servidors de tipus *blade* estan situats en algun dels 2 centres de procés de dades (CPD's) de la Diputació de Barcelona situats a la ciutat de Barcelona. Aquests servidors, s'hostatgen en un xassís de tecnologia convergent que conté els elements comuns, com són els equips d'interconnexió de xarxa i les fonts d'alimentació. Mitjançant la compartició d'aquests elements, s'aconsegueix un estalvi d'energia i la optimització de l'espai físic.

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària (llevat que aquesta sigui el propi fabricant), en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que disposa de la Certificació d'idoneïtat emesa pel fabricant DELL de l'equipament de nivell Platinum. Aquesta certificació garanteix que disposa de capacitació tècnica per realitzar el manteniment d'equips DELL.

4.1. Descripció del servei de manteniment

El manteniment dels equips ha de permetre maximitzar el temps de disponibilitat dels equips responnent de forma ràpida a les incidències i executant tasques preventives.

El manteniment inclourà els següents serveis:

- **Correctiu:** inclou la resolució d'incidències del maquinari objecte del contracte, mitjançant suport remot i assistència "in-situ" per a la reparació, amb reposició de peces i mà d'obra incloses, quan així sigui necessari i la substitució temporal d'equips.
- **Proactiu:** inclou l'execució d'actualitzacions preventives que evitin l'aparició d'incidències.

L'execució, instal·lació o actualització de qualsevol programari o *firmware* del fabricant que sigui necessari per a la diagnosi o reparació haurà de ser efectuada per l'empresa contractista, a criteri dels tècnics de la DSTSC.

4.1.1. Servei de manteniment correctiu

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat total o parcial del servei que afecti a algun dels elements dels sistemes a mantenir.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les derivades del monitoratge dels serveis, o les detectades per la pròpia empresa contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC i documentar les activitats i modificacions realitzades.

La gestió de les incidències contempla les actuacions següents:

- Anàlisi i resolució de la incidència.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis.
 - b) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

Un cop començada la reparació, els treballs s'hauran de continuar fins a enllestir-los, sempre que no hi hagi limitacions tècniques que obliguin la seva interrupció.

La decisió sobre el tancament d'una incidència correspondrà als tècnics de la DSTSC, prèvia realització de les proves de funcionament pertinents.

Un cop finalitzada la intervenció, es lliurarà a la DSTSC un exemplar de full de servei amb el detall dels treballs realitzats i dels elements substituïts.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que es determina en el punt 4.2 d'aquest plec.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per a la seva resolució.

Subministrament de recanvis

L'empresa contractista haurà de disposar en tot moment, d'una estructura logística de recanvis suficients i disponibles per a la resolució de les avaries dels equips tenint en compte els ANS establerts en la clàusula 7 d'aquest Plec.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat haurà d'ésser original o expressament assenyalats com a *equivalent* pel fabricant de l'equip original, a menys que hi hagi autorització expressa de la DSTSC. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat de l'empresa contractista i tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat de la Diputació de Barcelona.

Les peces substituïdes hauran de quedar sempre amb la mateixa versió de firmware que la peça substituïda, complint amb les matrius de compatibilitat proporcionades pel fabricant per a aquell equip.

Les peces utilitzades en la reparació tindran un període de garantia de, com a mínim, un any des de la data de la seva instal·lació.

En cas que l'element a substituir pugui contenir informació, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a destruir-la de manera irrecuperable, garantint la seva confidencialitat fins aquest moment, i havent de certificar aquesta destrucció.

Sempre que es faci una substitució d'un dispositiu d'emmagatzematge, caldrà garantir que el dispositiu que proporcioni l'empresa contractista sigui nou.

Substitució temporal d'equips

A criteri de l'empresa contractista i prèvia conformitat de la DSTSC, l'equip avariament es podrà substituir temporalment per un altre d'identiques característiques que subministrarà la mateixa empresa contractista. En aquest cas, la seva reparació serà responsabilitat de l'empresa contractista, i es farà a les seves pròpies dependències, prèvia retirada dels dispositius d'emmagatzematge en la ubicació on es trobi instal·lat l'equip avariament, que es traslladaran de l'equip a substituir a l'equip temporal i a l'inrevés quan l'equip substituït es retorni reparat, abans de retornar l'equip substituït a l'empresa contractista.

4.1.2. Servei de manteniment proactiu

El manteniment proactiu inclou les actuacions que tenen per objectiu reduir l'aparició d'incidències en el futur: actualitzacions de programari, correcció de vulnerabilitats o millores en la configuració.

Més enllà de les actuacions proposades pel contractista el servei consistirà com a mínim en:

- 6 jornades destinades a actualitzacions a repartir durant tota la vigència del contracte dels 4 xassís i de tots els seus elements a excepció dels servidors. Podran realitzar-se mitjançant accés remot. La part dels servidors anirà a càrrec de la DSTSC.
- Informe anual amb la configuració i l'inventari de tots els components a mantenir i de la infraestructura externa connectada.

4.2. Canals de comunicació

Les incidències es podran obrir de les següents formes:

- Per telèfon: l'empresa contractista facilitarà un número de telèfon 24x7 que permetrà als tècnics de la DSTSC l'obertura d'incidències. L'atenció telefònica haurà de ser en català o castellà.
- Per internet: els tècnics han de poder obrir incidències per mitjà d'un portal web facilitat per l'empresa contractista.
- Pel mateix contractista si té coneixement d'un error dels equips.

L'empresa contractista haurà de portar un registre d'avisos d'incidències i avaries on es farà constar les següents dades:

- Número de referència.
- Data i hora de recepció de l'avís.
- Nom de la persona que ha passat l'avís.
- Resum dels símptomes.
- Resum de la solució aplicada
- Data i hora de resolució.

4.3. Horari del servei

L'horari de prestació del servei abastarà les 24 hores del dia, els set dies de la setmana (festius inclosos).

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

Les actualitzacions compreses en el servei de manteniment proactiu es realitzaran a partir de les 20 h, per no interferir en l'horari de servei dels usuaris finals de la infraestructura.

4.4. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Referent tècnic.
- Tècnics.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà, les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Assistir a les reunions de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment.

El percentatge de dedicació del referent tècnic, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte del nombre de tècnics suficients per garantir l'execució i qualitat del servei, amb un nivell de dedicació en relació a la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions i consultes
- Documentació dels sistemes
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors)
- Així com, totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del referent tècnic.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.

- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

5. Seguiment del contracte

Anualment, l'empresa contractista lliurarà a la Diputació de Barcelona un informe de l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades.

L'esmentat informe s'analitzarà en una reunió específica de seguiment, que pot ser presencial o telemàtica, a criteri de la DSTSC, per tal de verificar el correcte funcionament de processos, procediments i protocols, es definiran les propostes de millora per vetllar per l'evolució constant del servei que es considerin adequades i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. A aquesta reunió assistiran per part de l'empresa contractista el referent tècnic, en els casos que la DSTSC ho consideri necessari. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del contracte.

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències obertes: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Actuacions proactives realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Informar de qualsevol incident, actuació o decisió que afecti a la protecció de dades personals.

Gràfiques:

- Evolució d'incidències entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.

Dades gestió:

- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre incidències o propostes de millora. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Tots els informes generats es presentaran en format electrònic i, normalment, en català.

6. Posada en marxa

Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del servei.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

El servei de manteniment correctiu i proactiu haurà de ser efectiu des de l'inici de l'execució del contracte.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat semestral considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació del servei, a més, cal tenir en compte que:

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que aquesta l'assumeix assignant-li els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins del horari de prestació del servei identificat a la clàusula 4.3, d'aquest plec.

S'estableixen els ANS següents:

- a) Per al servei de manteniment correctiu, el temps de resposta, "in situ", serà de 4 hores, a comptar des de la recepció de la referència de la incidència.
- b) Pel servei de manteniment proactiu el temps de resposta inicial per les peticions de servei s'estableix en 5 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius), segons el calendari de festius de la ciutat de Barcelona. Després de la resposta inicial, l'actuació "in situ" tindrà un temps màxim de resolució de 7 dies laborables, segons el calendari de festius de la ciutat de Barcelona, a comptar des de la notificació de la petició.

8. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà semestralment. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant en les incidències produïdes durant un mes determinat, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

Per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'empresa contractista.

- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen les penalitats següents:

Servei de manteniment correctiu

Per l'incompliment del temps de resposta s'imposarà una penalitat de 300€ per cada hora completa de retard.

Servei de manteniment proactiu

Per l'incompliment del temps de resposta s'imposarà una penalitat de 500€ per cada dia complet de retard.

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El contractista haurà de presentar el pla de devolució provisional, amb el contingut mínim següent:

- L'inventari actualitzat.

- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà la dedicació de recursos necessària per part de l'empresa contractista, sense cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

10. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada ha lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, així com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per a accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

L'ús de qualsevol eina pròpia o del fabricant no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

12. Relació de l'equipament a mantenir

El manteniment de tots els servidors, elements i accessoris que componen els 4 Xassís es relacionen a l'annex del present plec i degut a les dades sensibles que conté, no seran publicades i s'hauran de sol·licitar d'acord amb les indicacions de la cl. 1.8 del plec de clàusules administratives (PCAP).

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0023993
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al manteniment dels xassís i dels servidors DELL de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	30/12/2024 09:15

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
5f764da011dff5186bc0	https://seuelectronica.diba.cat	

