

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació dels serveis de manteniment, suport tècnic i actualitzacions de la infraestructura d'allotjament de servidors i escriptoris virtuals de la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC).

2. Abast dels serveis

Els serveis inclouen:

- Manteniment correctiu i preventiu de la infraestructura (servidors Dell PowerEdge R640, cabina Pure Storage i entorn de virtualització VMware).
- Suport tècnic **24x7**, amb temps de resposta màxim de 4 hores en incidències crítiques.
- Mínim de dues (2) actualitzacions anuals dels components següents: Pure Storage, VMware (ESXi i components relacionats) i firmwares dels servidors.
- Resolució d'incidències tècniques que afectin el funcionament normal de la infraestructura.
- Assistència tècnica remota i presencial.
- Accés a una bossa d'hores de servei tècnic per a tasques d'actualització, modificacions o ajustos, amb la validació prèvia de l'Àrea TIC.

3. Requeriments tècnics específics

- Servei de manteniment Premium Support per a la cabina Pure Storage (model FA-X20R3-44TB), amb subscripció Evergreen//Foundation:
 - Atenció telefònica 24/7/365 (Hot-line) amb temps de resposta de 15 minuts per a incidències de severitat 1.
 - Accés a la plataforma Pure1 per a monitorització proactiva i gestió remota.
 - Enviament de peces en un màxim de 4 hores.
 - Actualitzacions il·limitades del programari Purity.
 - Accés a tot el programari actual i futur desenvolupat per Pure,.
 - Manteniment amb política de costos predictibles (Flat & Fair).
 - Accés directe al suport de segon nivell (L2).
- Disponibilitat de recanvis originals i autoritzats.
- Personal tècnic amb les certificacions corresponents.
- Servei de manteniment de hardware dels servidors:
 - El servei de manteniment dels servidors Dell PowerEdge R640 inclou tant el manteniment correctiu com el preventiu, amb cobertura 9x5 i temps d'intervenció NBD (Next Business Day)

- Les incidències es gestionaran a través d'un únic punt de contacte (SPOC), operatiu 24x7x365, que registrarà, assignarà i farà seguiment de la resolució mitjançant el sistema de ticketing corresponent.

4. Nivells de servei (SLA)

- Resposta inicial a incidències crítiques: màxim 4 hores.
- Resolució d'incidències no crítiques: màxim 1 dia laborable.
- Disponibilitat de servei (cabina Pure Storage): 24x7 per a incidències crítiques.
- Disponibilitat de servei (servidor Dell): de dilluns a divendres (feiners).
- Informes d'estat de les incidències i accions correctives.

5. Execució i supervisió

- Intervencions coordinades amb el Responsable del contracte de l'Àrea TIC.
- L'Àrea TIC supervisarà i validarà les actuacions i documentarà totes les intervencions.

6. Protecció de dades i confidencialitat

El contractista haurà de complir amb:

- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- Compromís de confidencialitat per a tota la informació de la UVic-UCC.
- En cas de subcontractació, el subcontractista estarà subjecte als mateixos requisits de confidencialitat i protecció de dades.

7. Durada del contracte

- Durada inicial: **2 anys** des de la signatura.
- Pròrroga: **1 any addicional**, amb preavís mínim de 2 mesos.

8. Condicions econòmiques

- Preus unitaris segons el quadre de pressupost del contracte.
- La bossa d'hores s'aplicarà segons necessitat, prèvia validació de l'Àrea TIC.
- Possibles ampliacions de la bossa d'hores de servei tècnic, segons millores proposades.