

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/12455

Assumpte: CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LA INFRAESTRUCTURA DE CABINA D'EMMAGATZEMATGE DE DADES I SERVIDORS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LA INFRAESTRUCTURA DE CABINA D'EMMAGATZEMATGE DE DADES I SERVIDORS

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació del servei de manteniment i suport del maquinari següent, propietat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, per un període d'un (1) any, amb la finalitat de garantir la seva operativitat, disponibilitat i cobertura davant possibles incidències o avaries.

Els equips inclosos són:

Equip	Model	Quantitat	Tipus de suport sol·licitat	Durada
Cabina d'emmagatzematge	Dell PowerStore 500T ServiceTag: 61N3KF3 Express code: 13159957791	1	Dell ProSupport Plus and 4hr Mission Critical	1 any
Servidors	Dell PowerEdge R650xs N/S: 1KP2YS3 N/S: 2KP2YS3 N/S: 3KP2YS3 N/S: 4KP2YS3	4	Dell ProSupport and Next Business Day Onsite Service	1 any
Servidor	Dell PowerEdge R640xs N/S: 9YF94F3	1	Dell ProSupport and Next Business Day Onsite Service	1 any

2. Antecedents i necessitat del contracte

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa d'una infraestructura de servidors i emmagatzematge formada per una cabina Dell PowerStore 500T i quatre servidors Dell PowerEdge R650xs, adquirits mitjançant procediment de licitació fa quatre anys.

Els equips es troben actualment fora del període de garantia i suport ofert pel fabricant (Dell Technologies), que va tenir una durada de quatre anys des de la seva posada en servei.

Atesa la crítica importància d'aquesta infraestructura per al funcionament diari dels sistemes d'informació municipals (servidors virtuals, emmagatzematge centralitzat, aplicacions corporatives, còpies de seguretat, etc.), resulta imprescindible assegurar la continuïtat del servei i minimitzar el risc de caigudes o pèrdues de dades mitjançant la contractació d'un servei de suport tècnic oficial del fabricant.

Per tot això, es proposa la contractació del servei de manteniment i suport tècnic dels equips esmentats, amb cobertura directa de Dell Technologies durant un període d'un (1) any.

3. Descripció del servei requerit

El servei haurà de cobrir, com a mínim, les prestacions següents, d'acord amb les condicions establertes pel fabricant Dell Technologies per als programes ProSupport Plus i ProSupport:

a. Per a la cabina Dell PowerStore 500T

- Tipus de servei: Dell ProSupport Plus and 4hr Mission Critical.
- Cobertura: 24x7 (24 hores al dia, 7 dies a la setmana).
- Temps de resposta en cas d'incidència crítica: intervenció tècnica in situ en un màxim de 4 hores.
- Servei d'assistència tècnica remota i diagnòstic avançat.
- Substitució de peces defectuoses amb components originals del fabricant.
- Actualitzacions de microprogramari i firmware recomanades per Dell.
- Accés a SupportAssist i TechDirect per al monitoratge proactiu i gestió d'incidències.
- Gestor tècnic assignat (TAM) i anàlisi predictiva d'errors.

b. Per als servidors Dell PowerEdge R650xs

- Tipus de servei: Dell ProSupport and Next Business Day Onsite Service.
- Cobertura: 24x7 assistència telefònica i tècnica remota.
- Resposta in situ el següent dia laborable (Next Business Day) després de la diagnosi.
- Substitució de peces i components defectuosos per originals del fabricant.
- Suport per a actualitzacions de firmware i microprogramari.
- Gestió remota de casos i accés a eines de diagnòstic de Dell.

4. Durada del contracte

La durada del contracte serà d'un (1) any, comptat a partir de la data d'activació dels serveis de manteniment per part de Dell Technologies.

5. Requisits del proveïdor

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Ser partner autoritzat de Dell Technologies i estar habilitada per a la comercialització i gestió de serveis ProSupport i ProSupport Plus.
- Acreditar la seva capacitat tècnica mitjançant certificació o acreditació oficial de Dell.
- Garantir que el registre i activació del servei es realitza a nom de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni i que la cobertura es reflecteix al portal de suport de Dell.

6. Lloc de prestació del servei

Els equips objecte del contracte estan instal·lats a les dependències municipals de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni a la Plaça de la Concòrdia, 7.

El servei de suport in situ s'haurà de realitzar en aquest emplaçament o en altres dependències municipals que s'indiquin durant l'execució del contracte.

7. Nivell de servei (SLA)

L'empresa haurà de garantir els següents nivells mínims de servei (SLA):

- Temps màxim de resposta per incidències crítiques (cabina): 4 hores.
- Temps màxim de resposta per incidències estàndard (servidors): següent dia laborable.
- Disponibilitat del servei d'atenció tècnica: 24x7.
- Resolució o substitució de components defectuosos segons les condicions del fabricant.

8. Verificació i acceptació del servei

L'Ajuntament verificarà, mitjançant comprovació al portal de Dell o documentació acreditativa, que:

- Els serveis de suport han estat activats correctament.
 - Els equips figuren amb cobertura activa durant el període contractual.
- L'acceptació definitiva es produirà un cop es confirmi l'activació i correcte funcionament del servei.

9. Confidencialitat i protecció de dades

L'adjudicatari haurà de respectar la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat de la informació, especialment pel que fa a les dades allotjades als sistemes objecte de manteniment.

10. Condicions addicionals

- L'Ajuntament no admetrà serveis o contractes equivalents que no siguin directament gestionats o garantits per Dell Technologies.
- No s'inclou cap ampliació de maquinari ni renovació de llicències de programari.
- Qualsevol intervenció haurà de realitzar-se amb autorització prèvia del personal tècnic municipal.