

**BARCELONA CICLE DE L'AIGUA, S.A.  
(BCASA)**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques  
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA**

**PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT**

**SUBMINISTRAMENT**

**CONTRACTE DE RENOVACIÓ DEL PAQUET DE GARANTIES I SUPORT HPE  
POINTNEXT TECH CARE HARDWARE, SOFTWARE I ACTUALITZACIONS DE  
L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC HP/HPE (HEWLETT-PACKARD ENTERPRISE),  
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

**NÚM. EXPEDIENT: E25-0223**

## ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
3. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTENIR.....	4
4. CONDICIONS DEL CONTRACTE.....	6
5. REQUERIMENTS A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	9

## 1. ANTECEDENTS

La infraestructura corporativa dels sistemes d'informació de Barcelona Cicle de l'Aigua S.A. (en endavant BCASA) de servidors informàtics, emmagatzematge, xarxa i altres components està basada en equips informàtics HP/HPE (Hewlett-Packard Enterprise).

Aquesta infraestructura és per tant el nucli dels serveis de tecnologies de la informació de BCASA i, com a tal, és necessari disposar del manteniment adequat de la mateixa garantint la màxima seguretat i disponibilitat del servei així com una àgil i precisa resolució de problemes.

A tal efecte, i amb la finalitat de garantir un correcte funcionament de la infraestructura corporativa i la seguretat del sistema d'informació, es requereix la renovació del paquet de garanties i suport HPE Pointnext Tech Care del maquinari, programari i actualitzacions de l'equipament HP/HPE, sent necessari disposar de la cobertura de reposició dels components dels servidors informàtics, discos d'emmagatzematge, commutadors de xarxa i altres components del fabricant HPE (Hewlett-Packard Enterprise) instal·lats en el Centre de Processament de Dades de BCASA i restants ubicacions corporatives en cas d'incident o fallada, així com una actualització anual del firmware de la infraestructura Synergy i Alletra.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la contractació per part de BCASA del subministrament relatiu a la renovació del paquet de garanties i suport HPE Pointnext Tech Care del maquinari, programari i actualitzacions dels equips informàtics HP/HPE, amb una actualització anual del firmware de la infraestructura Synergy i Alletra, pel període comprés entre l'1 de febrer de 2026 i el 28 d'octubre de 2027, per finalitzar a co-termini de la garantia vigent de la infraestructura HPE Synergy i Alletra, amb mesures de contractació pública sostenible.

A continuació, a l'apartat 3 del present plec de prescripcions tècniques, es llista la relació d'equips a mantenir amb la data de finalització actual i que el nou contracte cobrirà fins a la data del 28 d'octubre de 2027.

### 3. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTENIR

Codi Producte	Equipament	S/N	Quantitat	Modalitat Pointnext Tech Care	Data finalització actual
<b>SERVIDORS – MANTENIMENT HARDWARE</b>					
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033V	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033T	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2026
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033W	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2026
867959-B21	HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server	CZJ913033X	1	HW Tech Care Essential (24x7)	31/01/2026
719061-B21	HP DL380 Gen9 12LFF CTO Server	CZ3733KN5X	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
817927-L21	HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 FIO Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
817927-B21	HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 Kit	CZ3733KN61	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
805347-B21	HPE 8GB 1Rx8 PC4-2400T-R Kit	CZ3733KN62	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
805347-B21	HPE 8GB 1Rx8 PC4-2400T-R Kit	CZ3733KN63	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
759208-B21	HP 300GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	CZ3733KN5Y	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
759208-B21	HP 300GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	CZ3733KN60	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
724864-B21	HP DL380 Gen9 2SFF Bay Kit	8C372602GP	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
785991-B21	HP DL380 Gen9 12LFF SAS Cable Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
666988-B21	HP 2U Security Bezel Kit	-----	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
684214-B21	HP Ethernet 10Gb 2p 560FLB FIO Adptr	PCCZC0DA2475XQ	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
684214-B21	HP Ethernet 10Gb 2p 560FLB FIO Adptr	PCCZC0DA2476D6	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
615729-B21	HP Ethernet 1Gb 4P 366M Adptr	PBKRP0DA27D5V9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
615729-B21	HP Ethernet 1Gb 4P 366M Adptr	PBKRP0DA27D5UX	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
AJ762B	HP 81E 8Gb SP PCI-e FC HBA	5CF72003FB	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
843199-B21	HPE Smart Array P840ar/2G Controller	PVYKH0BRH860VW	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
720478-B21	HP 500W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit	5DMWA0CLL734HN	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN64	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN65	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN66	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN67	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN68	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN69	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN6A	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	CZ3733KN6B	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51508X	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51A5VC	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS51AGYP	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
857648-B21	HPE 10TB 6G SATA 7.2K LFF 512e SC HDD	ZS517HTM	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
<b>UNITATS BACKUP – MANTENIMENT HARDWARE</b>					
AK379A	HPE MSL2026 0-Drive Tape Library	DEC04800R2	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
Q6Q67A	HPE MSL LTO-8 FC Drive Upgrade Kit	CZ2050005W	1	HW Tech Care Basic (9x5)	31/01/2026
<b>SWITCH ARUBA – MANTENIMENT HARDWARE</b>					
J9822A	HP 5412R z12 Switch	SG77G4B0CL	1	Foundation Care NBD	31/01/2026

A continuació es mostra la taula amb l'equipament de xarxa HP/HPE en garantia del fabricant:

Codi Producte	Equipament	S/N	Quantitat	Modalitat Pointnext Tech Care	Data finalització actual
J9827A	HP 5400R z12 Management Module	SG77G4C34N	1	HW Tech Care Basic (9x5)	10/02/2118
J9827A	HP 5400R z12 Management Module	SG78G4C1P9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9989A	HP 12p PoE+ / 12p 1GbE SFP v3 z12 Mod	SG77GPF02R	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9989A	HP 12p PoE+ / 12p 1GbE SFP v3 z12 Mod	SG77GPF014	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG77GPB2ZZ	1	HW Tech Care Basic (9x5)	10/02/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG70GPB48M	1	HW Tech Care Basic (9x5)	16/05/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG70GPB473	1	HW Tech Care Basic (9x5)	16/05/2118
J9986A	HP 24p 10/100/1000BASE-T PoE	SG81GPB14V	1	HW Tech Care Basic (9x5)	03/11/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2GX	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2FH	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2D8	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
J9990A	HP 20p PoE+ / 4p SFP+ v3 z12	SG78GPG2GY	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN79HKT0C5	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN79HKT0N5	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL256A	Aruba 2930F 48G PoE+ 4SFP+ Swch	CN77HKX071	1	HW Tech Care Basic (9x5)	15/07/2118
JL256A	Aruba 2930F 48G PoE+ 4SFP+ Swch	CN79HKX2B9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	19/06/2118
JL255A	Aruba 2930F 24G PoE+ 4SFP+ Swch	CN73HKW09C	1	HW Tech Care Basic (9x5)	03/11/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN71HKT02K	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL253A	Aruba 2930F 24G 4SFP+ Swch	CN71HKT04W	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0NF	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ1R9	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0X0	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ0PS	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL255A	Aruba 2930F 8G PoE+ 2SFP+ Swch	CN75HKZ120	1	HW Tech Care Basic (9x5)	17/03/2118
JL356A	Aruba 2540-24G-PoE+-4SFP+ Swch	CN7AJYK3SD	1	HW Tech Care Basic (9x5)	01/08/2118

## 4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

El paquet de garanties i suport HPE Pointnext Tech Care proporcionarà la resolució de tots els incidents o fallades que es poguessin produir a l'equipament HP/HPE objecte del contracte i llistat en el punt anterior, en la modalitat indicada.

Específicament, el manteniment del "programari" ha d'incloure:

- Lliurament o accés a les noves versions i a les actualitzacions correctores ("pegats") que emet el fabricant.
- Accés a la base de coneixement del fabricant.
- Accés a les alertes i notificacions del fabricant.
- L'empresa mantenidora es farà càrrec del lliurament de firmware (microcodi) que resulti com a conseqüència d'actualitzacions o de millores respecte al "maquinari" exigides o recomanades pel fabricant.
- L'empresa mantenidora ha de tenir la capacitat per a facilitar la creació i modificació de microcodi (firmware) a mida, per solucionar una incidència concreta de BCASA.
- L'empresa mantenidora ha de disposar de totes les eines de "programari" de diagnòstic pròpies del fabricant per als equips inclosos en el contracte.
- Garantir l'accés a la web del Support Center del fabricant.

La gestió de la garantia de nous equips HP/HPE que es puguin adquirir durant la vigència del contracte també correspondrà a l'empresa adjudicatària d'aquest contracte una vegada BCASA informi de la seva compra i instal·lació.

S'inclou una actualització anual del firmware de la infraestructura Synergy i Alletra.

L'abonament del contracte es realitzarà trimestralment. BCASA podrà donar de baixa aquells elements que consideri oportú mentre estigui vigent el contracte. A efectes de facturació, s'avisarà a l'empresa adjudicatària amb 60 dies d'antelació perquè procedeixi a la baixa de l'element i apliqui la conseqüent reducció en la següent factura trimestral.

### 4.1 Descripció Modalitats

La modalitat *Essential* i *Basic* del suport HPE Pointnext Tech Care de l'equipament de BCASA, relacionat en el punt anterior, ha d'incloure:

- Característiques generals
  - Accés telefònic a experts
  - Xat en línia amb experts
  - Respostes d'experts en fòrums
  - Assessorament tècnic general
  - Assistència de HPE InfoSight
  - Alertes predictives de HPE InfoSight

- Registre d'incidències automatitzat
- Biblioteca de coneixement amb consells tècnics
- Accés a la informació i serveis de suport telefònic
  
- En relació al maquinari:
  - Diagnòstic i suport remot de problemes
  - Suport de maquinari local
  - Materials i peces originals del fabricant de recanvi
  - Assessorament remot visual de HPE
  - Panells de HPE InfoSight
  - Anàlisis de càrregues de treball de HPE InfoSight
  - Actualitzacions de microprogramari per a productes seleccionats
  - Suport i assistència col·laboratiu
  
- En relació al programari:
  - Actualitzacions de programari amb llicència d'ús
  - Suport de programari
  - Suport d'assessorament per a la instal·lació
  - Eines i suport operatiu de programari
  - Actualitzacions de productes de programari i documentació

A continuació es mostra taula resum de nivells de servei:

Nivells de servei HPE Pointnext Tech Care – Essential i Basic equipment BCASA	
<i>Essential</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resposta en 15 minuts, disponible (24x7), per a incidències de severitat 1 (connexió directa amb un especialista de producte)</li><li>• Desplaçament a les instal·lacions en 4 hores, disponible (24x7)</li></ul>
<i>Basic</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resposta en 2 hores, disponible de 9 a 5 (horari laboral estàndard)</li><li>• Desplaçament a les instal·lacions el següent dia laboral</li></ul>

Tots els nivells de servei han de proporcionar accés (24x7) a funcionalitats en línia d'autoservei i autoresolució, registre d'incidències (24x7), i per als dispositius compatibles, anàlisis i enviaments automatitzats d'incidències (24x7) amb HPE InfoSight.

## 4.2 Característiques dels nivells de servei

Les característiques requerides de cadascun dels nivells de servei de suport són les següents:

Especificacions suport reactiu	Nivells de servei	
Característiques generals	ESSENTIAL	BASIC
Accés telefònic a experts:		
• Incidències de severitat 1	15'	2h
• Resta d'incidències	1h	2h
Xat en línia amb experts	√	√
Respostes d'experts en fòrums	√	√
Assessorament tècnic general	√	√
Assistència de HPE InfoSight	√	√
Alertes predictives de HPE InfoSight	√	√
Registre d'incidències automatitzat	√	√
Biblioteca de coneixement amb consells tècnics	√	√
Tecnologia de suport remot	√	√
<b>Suport reactiu Hardware</b>		
Cobertura horària	<b>(24x7)</b>	<b>(9x5)</b>
Temps de resposta in-situ	4 hores	Següent dia laborable
Peces i materials originals del fabricant	√	√
Assessorament remot visual	√	√
Accés d'actualitzacions de firmware	√	√
Suport i assistència col·laboratius	√	√
Panells de HPE InfoSight	√	√
Anàlisis de càrregues de treball de HPE InfoSight	√	√
<b>Suport reactiu de programari</b>		
Cobertura horària	<b>(24x7)</b>	<b>(9x5)</b>
Actualització de programari amb llicència d'ús	Inclòs	Inclòs

Els nivells de severitat de les incidències es defineixen com segueix:

- Severitat 1. Impacte empresarial crític. Per exemple, entorn de producció fora de servei: sistema o aplicació de producció fora de servei/en risc greu; corrupció/pèrdua o risc de dades; continuïtat del negoci greument afectada; problemes de seguretat i protecció.
- Severitat 2. Impacte empresarial o risc empresarial limitats. Per exemple, l'entorn de producció es troba disponible, però amb funcions limitades o deteriorades; ús molt restringit; problema crític d'entorn o sistema aliè a la producció.
- Severitat 3. Sense impacte empresarial. Per exemple, sistema aliè a la producció (com un sistema de proves) o problema no crític; solució alternativa aplicada, instal·lacions, preguntes o sol·licituds d'informació o assessorament.

## 5. REQUERIMENTS A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària ha d'estar autoritzada per proporcionar a l'estat espanyol el paquet de garanties i suport HPE Pointnext Tech Care que incloguin tots els pegats, firmware, actualitzacions o millores d'enginyeria sobre el codi de programari, així com noves versions de llicència sobre els productes de programari dels productes HP/HPE relacionats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Barcelona,

Director de Planificació i Innovació

Fco. Javier Varela Alegre