

PLEC TÈCNIC DE LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DE SERVIDORS HP PER A L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA (NSP-2026-04)

INTRODUCCIÓ

En aquest document es detallen les característiques tècniques per proporcionar el suport proactiu i manteniment correctiu de l'entorn de servidors de HP del Institut Català d'Oncologia (ICO).

OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec és la definició de les prestacions de manteniment dels servidors per tal de garantir la continuïtat del funcionament i llur durabilitat, mitjançant el suport proactiu i manteniment correctiu de l'entorn del fabricant Hewlett Packard a l'ICO.

S'adjunta el detall dels equips sobre els que es farà el manteniment al document Annex 1.

El present Plec de condicions tècniques és d'aplicació conjunta amb els Plec de clàusules administratives particulars de contractació de serveis.

REQUERIMENTS TÈCNICS

1. Serveis proactius

El licitador haurà d'assegurar-se de tenir monitoritzats de manera proactiva tots els equipaments inclosos en l'abast d'aquesta licitació i que es detallen en l'Annex 1, per tal de detectar errors de Hardware tant aviat com es produeixin i substituir les peces fallides per d'altres en bon funcionament.

Així mateix, dins dels serveis proactius, el licitador proporcionarà l'actualització del firmware de tots el components per tal que funcionin les últimes versions de hardware.

2. Manteniment correctiu integral

Assegurarà l'operativitat i disponibilitat de les infraestructures i serveis.

En cas de fallida d'algun component del maquinari el licitant haurà de:

- **Manteniment del hardware HP a domicili:** El licitador haurà de proposar, en la seva oferta, l'acompliment i donar màxima garantia a un sistema de manteniment que assoleixi les màximes garanties de funcionament i cobertura per tal que l'ICO pugui seguir desenvolupant les seves tasques, sense interrupcions de cap tipus.



- **Diagnòstic del problema de “Hardware” a domicili o via telemàtica:** El licitador haurà de garantir davant un problema en el “Hardware” que sorgeixi a l'ICO, donat el cas, la seguretat del diagnòstic i la immediata resolució de la solució.
- **Assistència *on-site*:** Per a aquells problemes tècnics que no es puguin resoldre en mode remot, un representant autoritzat de l'empresa licitadora acudirà a les instal·lacions de l'ICO a fi de prestar assistència tècnica per al producte de maquinari cobert i repararà o substituirà components o la unitat completa, segons sigui necessari, per restablir el funcionament normal del seu producte. Així mateix, el licitador podrà instal·lar en el sistema de l'ICO millores d'enginyeria disponibles i recomanades per garantir el correcte funcionament dels productes de maquinari, augmentar el seu rendiment i mantenir la compatibilitat amb les peces maquinari de recanvi subministrades. El licitador podrà instal·lar actualitzacions de firmware, que siguin considerades necessàries per assegurar el correcte manteniment dels nostres equips. A la finalització de cada actuació, es lliurarà un informe per part de l'empresa licitadora, on es farà constar totes les actuacions que s'hagin portat a terme, així com la solució final aplicada
- **Subministrament de material:** El licitador haurà de proposar en la seva oferta i garantir el sistema de subministrament de material amb total rigurositat i màxima eficàcia per tal que l'ICO no quedi sense la cobertura del servei i de material.
- **Resposta a les 4 hores:** La cobertura serà de **24x7** (24 hores – 7 dies a la setmana), assegurant un temps de resposta adequat al nivell de criticitat de les infraestructures i serveis , amb un temps de resposta **màxim de resposta de 4 hores des de el moment en que es rebí la comunicació de la incidència per part de l'ICO.**
- Per els elements catalogats per NBD el **temps màxim de resposta serà del tipus NBD (Next Bussiness Day).**

3. Eina de seguiment d'incidències

El licitador haurà de garantir un sistema de gestió d'incidències i peticions de servei on seran registrades com a mesura de control, seguiment i documentació i on es registraran totes les actuacions preses per l'empresa adjudicatària per la resolució d'incidències i peticions de servei fins a la seva resolució i tancament i on el Servei Informàtic de l'ICO podrà obrir les incidències i peticions de forma telemàtica i consultar com s'està desenvolupant la resolució.



4. Condicions del servei de manteniment integral

Les condicions de suport inclouen tots els elements dels sistema, maquinari i programari. S'inclou la substitució de l'element avariats, la mà d'obra i desplaçaments necessaris.

L'empresa adjudicatària presta el servei ininterrompudament fins que es restableixi el funcionament dels seus productes o mentre no s'aconsegueixi avançar raonablement en la resolució de la incidència.

També ha d'incloure l'actualització, instal·lació i manteniment de les noves versions de les llicències de programari i el suport a la resolució d'incidències del sistema.

Es presentarà a l'oferta un pla de suport que contempli totes les tasques necessàries a realitzar durant la durada del contracte i els recursos necessaris per poder realitzar-se.

5. Prevenció de Riscos Laborals

D'acord amb el que es regula al RD 171/2004, la coordinació empresarial ha d'existir sempre que qualsevol treballador ja sigui autònom o per compte aliena d'altre empresa, vingui a l'ICO a desenvolupar un servei prèviament contractat ja sigui supeditat a un contracte administratiu o no.

Document signat digitalment



1- ANNEX

Maquinari que requereix manteniment 24x7, 4 hores de resposta

Q1H70B	HPE SN3600B 32Gb 24/8 FC Switch	CZC047W5WV
Q1H70B	HPE SN3600B 32Gb 24/8 FC Switch	CZC047W5WH
774435-425	HP DL360 Gen9 E5-2620v3 SAS EU Svr/TV	CZJ51707SH
579239-421	HP DL360G7 X5650 Perf EU Svr	CZJ1280ZZ
AM867B	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	CZC313T7TL
AM867B	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	CZC313T7X9
K8N29A	HP DL360 Gen9 E5-2609v3 SP7990TV EU Svr	CZJ4510FKD

