



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER AL MANTENIMENT I SUPORT DE LA INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALITZACIÓ DEL CSAPG CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF (CSAPG).**

**Expedient CSAPG OB 2026/16**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, CONTRACTE DE SERVEIS PER AL MANTENIMENT I SUPORT DE LA INFRAESTRUCTURA DE VIRTUALITZACIÓ DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF (CSAPG).**

## Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques defineix les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment i suport tècnic de la infraestructura TIC corporativa.

Atesa la criticitat dels sistemes, es requereix garantir la seva disponibilitat, continuïtat operativa i seguretat mitjançant serveis especialitzats.

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment del fabricant i suport tècnic de l'adjudicatari de la infraestructura de servidors, sistemes d'emmagatzematge, sistemes de còpia de seguretat i equipament de xarxa de la infraestructura de virtualització, amb l'objectiu de garantir la disponibilitat, seguretat i continuïtat dels serveis fins al 31/12/2027.

## 2. Abast del contracte

El contracte inclou la prestació integral dels serveis necessaris per garantir el correcte funcionament, manteniment, suport i continuïtat operativa de la infraestructura objecte del contracte, assegurant en tot moment la disponibilitat dels sistemes, la integritat de les dades i la seguretat dels serveis TIC corporatius.

La relació d'elements de la infraestructura es descriuen al punt 2.1 d'aquest document.

## 2.1. Infraestructura objecte del contracte

Nom	Tipus	Fabricant	Model	P/N	S/N	Data fi manteniment actual amb fabricant
CPSBCK01	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M5	RX2530M5R2	EWAG012481	23/12/2026
CPSEEX01	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001363	23/12/2026
CPSEEX02	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001365	23/12/2026
CPSEEX03	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001360	23/12/2026
CPSEEX04	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001364	23/12/2026
CPSTO01	Emmagatzematge	Pure Storage	FA-X50R3	84-0004-06	PCHFL2134A071	4/10/2026
CPSTO02	PBBA	Fujitsu	ETERNUS CS800 M1 SCALE	DXi4800	AV2148BVX00358	21/01/2027
CPSWIE0201	Commutador	Mellanox	SN2010	MSN2010-CB2F	MT2128J20253	11/10/2026
CPSWIE0202	Commutador	Mellanox	SN2010	MSN2010-CB2F	MT2128J20668	11/10/2026
SASTO01	PBBA	Fujitsu	ETERNUS CS800 M1 SCALE	DXi4800	AV2147BVX00352	21/01/2027
SCSBCK01	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M5	RX2530M5R2	EWAG012482	23/12/2026
SCSEEX01	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001367	23/12/2026
SCSEEX02	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001362	23/12/2026
SCSEEX03	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001361	23/12/2026
SCSEEX04	Servidor físic	Fujitsu	Primergy RX2530 M6	RX2530M6R3	EWAB001366	23/12/2026
SCSTO01	Emmagatzematge	Pure Storage	FA-X50R3	84-0004-06	PCHFL2134A073	4/10/2026
SCSTO02	PBBA	Fujitsu	ETERNUS CS800 M1 SCALE	DXi4800	AV2148BVX00353	21/01/2027
SCSWIE0201	Commutador	Mellanox	SN2010	MSN2010-CB2F	MT2129X13393	11/10/2026
SCSWIE0202	Commutador	Mellanox	SN2010	MSN2010-CB2F	MT2128J20284	11/10/2026

## 3. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada des del **14 de setembre de 2026** fins al **31 de desembre de 2027**, sense possibilitat de pròrroga.

#### 4. Manteniment fabricant i suport tècnic de l'adjudicatari

Tots els elements de la solució proposada han d'incloure suport i manteniment per part del seu fabricant, amb els següents nivells i durades segons l'element:

Element	Durada del suport	Nivell de suport
Servidors de virtualització: SCSESX01, SCSESX02, SCSESX03, SCSESX04 CPSESX01, CPSESX02, CPSESX03, CPSESX04	Data finalització manteniment actual fins al 31/12/2027	8x5 <i>Next Business Day</i> , suport in situ
Emmagatzematges de màquines virtuals i recursos compartits SMB/CIFS: SCSTO01, CPSTO01	Data finalització manteniment actual fins al 31/12/2027	24x7 temps de resposta de 4 hores, suport in situ
Commutadors de xarxa dels CPDs HCAP i HRSC	Data finalització manteniment actual fins al 31/12/2027	24x7 temps de resposta de 4 hores, suport in situ
Servidors <i>Proxy</i> de <i>Veeam</i>	Data finalització manteniment actual fins al 31/12/2027	8x5 <i>Next Business Day</i> , suport in situ
Emmagatzematges de la còpia de seguretat  SCSWIE0201, SCSWIE0202 CPSWIE0201, CPSWIE0202	Data finalització manteniment actual fins al 31/12/2027	8x5 <i>Next Business Day</i> , suport in situ

Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari posarà a disposició del CSAPG un servei de suport tècnic que inclourà tots els elements de la plataforma implantada i el programari hipervisor (vmware) i el software de backup (Veeam Backup), ambdós amb serveis de manteniment amb el fabricant vigents, en les condicions que es preveuen en el present apartat.

#### **N1 (crítica):**

- Indisponibilitat total de la plataforma de virtualització de servidors per fallada de qualsevol dels elements que la formen en un o els dos CPDs principals.
- Fallada simultània de dos o més servidors físics de virtualització.
- Intervencions programades que requereixin una aturada total del servei en un o els dos CPDs principals.

#### **N2 (greu):**

- Fallada d'un dels elements de la plataforma de virtualització de servidors amb redundància, com d'un servidor físic de virtualització, d'una de les controladores d'una cabina, d'un commutador, etc.
- Indisponibilitat del sistema de còpies de seguretat local o remot.
- Degradació important del rendiment de la plataforma de virtualització de servidors, del sistema de rèplica entre cabines o del sistema de còpies de seguretat.

#### **Horaris**

Els horaris que es tindran en compte per a les avaries i peticions són els següents:

24x7: tots els dies de l'any a qualsevol hora.

8x5: de dilluns a divendres, no festius, entre 9:00 i 17:00.

#### **Serveis de suport tècnic**

Els serveis de suport tècnic requerits són els següents:

- Primer nivell de gestió i resolució de consultes i d'incidències de tots els elements que formen part de la solució implantada, en les següents condicions horàries:
  - o Incidències i peticions N1: suport 24x7 davant d'incidències crítiques i intervencions programades.
  - o Incidències N2 i incidències, peticions i consultes N3: suport 8x5.
- Interlocució amb els fabricants davant de consultes i d'incidències que s'hagin d'escalar al suport tècnic oficial de cada element.

#### **Actualitzacions i correccions de les cabines d'emmagatzematge i dels repositoris de còpia de seguretat**

El servei de suport també inclourà l'aplicació de correccions i actualitzacions programades de les cabines d'emmagatzematge i dels repositoris de còpia de seguretat. El CSAPG avaluarà la conveniència de l'aplicació de les actualitzacions i establirà les finestres horàries per dur-les a terme.

Les actualitzacions d'aquests elements les haurà de realitzar directament el fabricant o personal amb la certificació oficial corresponent, en remot o in-situ segons requereixi el CSAPG.

### Monitoratge i seguiments periòdics

- Monitoratge proactiu de la infraestructura
- Identificació de riscos i incidències potencials
- Recomanacions de millora
- Revisió periòdica de l'estat dels sistemes
- Planificació d'accions preventives
- Seguiments trimestrals amb auditoria de la plataforma.

### Acords de nivell de servei

En el present apartat es defineixen els acords de nivell de servei exigits (d'ara endavant SLA):

Nivell	Temps màxim de resposta <sup>1</sup>	Temps màxim de resolució <sup>2</sup>
N1	2 hores	12 hores
N2	8 hores	24 hores
N3	48 hores	96 hores

<sup>1</sup> Temps de resposta: el temps transcorregut entre l'avis d'una incidència o petició per part del CSAPG, o la detecció per part de l'adjudicatari, i l'inici del seu tractament.

<sup>2</sup> Temps de resolució: el temps transcorregut entre l'avis d'una incidència o petició per part del CSAPG, o la detecció per part de l'adjudicatari, i la seva resolució.

Per al càlcul del temps de resolució no es tindrà en compte el temps degut a la impossibilitat de resolució de les incidències o peticions quan:

- Els motius siguin imputables al CSAPG, com la impossibilitat d'accés a les instal·lacions.
- Existeixi algun impediment per part del CSAPG que no permeti portar a terme les actuacions necessàries per a la resolució de la incidència.

## 5. Import de licitació

Descripció	Import màxim de licitació (IVA no inclòs)	Import màxim de licitació (IVA inclòs)
Manteniment Infraestructura Virtualització	69.608,39€	84.226,15€