



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL PROCEDIMENT DE CONCURS OBERT PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT DELS SISTEMES D'EMMAGATZEMAMENT DEL FABRICANT NETAPP DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES.

1. Objecte.

L'objecte del present document, es definir els aspectes tècnics que, amb el plec de condicions administratives, regiran la contractació del servei de suport del sistema d'emmagatzemament del fabricant NetApp.

2. Antecedents.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compta actualment amb un seguit de Centres de Processament de Dades (CPDs) distribuïts en diversos edificis municipals per dotar de la infraestructura necessària per dotar dels serveis informàtics i tecnològics necessaris per al correcte funcionament de les tasques desenvolupades al consistori.

3. Abast de la solució.

L'abast d'aquest concurs es descriu a la prestació dels serveis detallats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), per l'equipament relacionat a continuació i que es localitza en algun dels CPDs de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

A continuació, es detalla la relació dels equips que requereixen suport i la data d'inici del suport.

A més del material relacionat, s'ha d'incloure el suport de tots els components de les cabines que així ho requereixin, bé siguin discs o d'altres components.

Cabina	Num. Sèrie	Discs	Fi de suport actual
FAS 2750	941921000327, 952147002168	20 x 1,6TB SAS, 4 x 960GB SSD	31-juliol-2026
E 2428	952233000686	24 x 1,2TB SAS	31-gener-2028

4. Prestació del servei.

La prestació dels serveis que constitueixen l'objecte del contracte es realitzaran de conformitat amb els requeriments d'aquest PPT i el Plec de Clàusules Administratives (PCAP).

4.1. Suport per part del fabricant

Per la prestació dels serveis objecte de d'aquest contracte, de forma obligatòria l'adjudicatari ha de comptar amb el suport oficial del fabricant dels equips inclosos en aquesta contractació (NetApp) durant la vigència del contracte.

El licitador ha de presentar la millor oferta, en el tràmit a que es refereix l'art. 159.6 LCSP, haurà d'aportar la documentació que acrediti tenir subscrits amb el fabricant els contractes associats a la prestació d'aquest servei.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat



4.1.1 Seguretat i compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

L'adjudicatari haurà de garantir que la prestació del servei es realitzarà d'acord amb els principis i requisits de seguretat establerts a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), regulat pel Reial decret 311/2022, de 3 de maig.

Tots els accessos remots als sistemes de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes s'hauran de realitzar mitjançant mecanismes segurs, xifrats i auditables, seguint les instruccions i polítiques de seguretat establertes per l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de les actuacions efectuades sobre els sistemes objecte del contracte.

Així mateix, el personal tècnic adscrit al servei quedarà subjecte al deure de confidencialitat respecte de la informació i sistemes als quals pugui tenir accés durant l'execució del contracte.

Les connexions remotes als sistemes municipals requeriran autorització prèvia de l'Ajuntament, excepte en casos d'incidència crítica.

L'Ajuntament podrà requerir el registre de les actuacions tècniques realitzades sobre els sistemes objecte del contracte.

4.2. Característiques generals

Aquest suport inclourà:

- Modalitat 24x7 i 365 dies l'any.
- Resolució de problemes en remot i in-situ si fos necessari.
- Temps de resposta de màxim 24 hores, i de 30 minuts en cas d'incidència urgent com caiguda del servei.
- Accés remot per consultes en horari 24x7.
- Accés al sistema de comunicacions d'incidències per telf., email i web. El licitador haurà de proporcionar les dades de contacte per la comunicació d'incidències. El telf. de contacte no podrà ser en cap cas un servei de tarificació especial o addicional o un num. internacional.
- Tota comunicació, tant per comunicar incidències com per resoldre-les es farà en català o en el seu defecte en castellà.
- Substitució de peces, sense cost addicional, amb temps de resposta de 4h.
- Accés a actualitzacions del programari durant tot el temps de garantia, mitjançant la web del fabricant.
- Actualitzacions del Sistema Operatiu: el suport a prestar haurà d'incloure actualitzacions del sistema operatiu dels sistemes, com a mínim un cop l'any. Aquest servei d'actualització es faran de forma remota, i sota la petició expressa de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes

Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat

www.santperederibes.cat



4.3. Resolució d'Incidències

Aglutinarà totes les activitats encaminades a la resolució d'una averia, incident o anomalia en el comportament dels equips en els serveis oferts i suportats pels mateixos. L'àmbit de l'aplicació d'aquest servei inclou tant el maquinari com el programari i les configuracions dels equips.

Es proporcionarà un servei de monitorització remot, per una ràpida resposta en el diagnòstic i resolució d'incidències.

Els requeriments mínims del suport proporcionats seran:

Resolució d'incidències i problemes:

- Diagnòstic i resolució de qualsevol incidència o anomalia del maquinari, programari o d'error de configuració de qualsevol dels elements o serveis dins l'abast del PPT.
- Actualitzacions correctives del programari i les revisions de l'estat del sistema periòdiques.
- El diagnòstic i resolució d'incidències es realitzaran de forma remota o in-situ, incloent al servei, la mà d'obra, el desplaçament, la reposició e instal·lació de components o equips. Tot això sense cost addicional per l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
- Quan la magnitud de la incidència, o qualsevol altra causa, les reparacions i/o resolucions de l'incident no pugués fer-se d'acord amb els estàndards i procediments marcats al punts anteriors, s'activarà la posta en marxa de solucions alternatives provisionals (workarounds) encaminades a restablir el serveis en els terminis acordats.

Gestió del programari :

- Es mantindrà informat de forma periòdica a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, sobre l'aparició de noves versions/releases/pegats de programari, i les noves característiques d'aquestes, fent a més una recomanació sobre la conveniència i idoneïtat de la seva instal·lació en la infraestructura de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, posant a disposició de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes totes les actualitzacions de programari que el fabricant NetApp vagi alliberant.
- S'instal·laran in-situ aquelles actualitzacions de programari que siguin necessàries per la resolució d'una avaria.

4.3.1. Nivells de Servei

L'assistència tècnica proporcionada haurà de regir-se pels següents nivells de prioritat:

- **Prioritat 1.** No és possible servir dades, es troba en un estat de "caiguda" o "alarma" freqüent o repetida, o està en un estat de rendiment

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat



suficientment degradat com per impedir que es realitzin les operacions habituals.

- **Prioritat 2.** Si s'experimenta una caiguda o alarma poc freqüent, aïllada o intermitent, o està en un estat de rendiment degradat que permet que continuïn les operacions, però a un nivell inconsistent o menor que el nivell òptim.
- **Prioritat 3.** Si s'experimenta una incidència, anomalia o defecte estètic amb escàs o cap impacte empresarial.
- **Prioritat 4.** Sol·licituds normals d'informació sobre la instal·lació, configuració, usos i manteniment de l'equip de NetApp. Entre elles, es troben consultes administratives i informació sobre l'autorització de devolució de materials (RMA). No afecta als sistemes de producció ni a les operacions del negoci.

Els temps de resposta per nivells de prioritat, associats al suport són els següents:

- **Prioritat 1:** 30 minuts.
- **Prioritat 2:** 2 hores.
- **Prioritat 3:** 8 hores.
- **Prioritat 4:** 24 hores.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat