



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS DE MANTENIMENT TÈCNIC DE LES INSTAL·LACIONS DEL
CPD**

(expedient núm. PARLC-2026-82)

Núm. d'expedient:	PARLC-2026-82 (GEEC)		
Contractació:	Servei de manteniment tècnic de les instal·lacions del CPD		
Objecte:	Servei de manteniment tècnic de les instal·lacions del centre de processament de dades (CPD) del Parlament de Catalunya		
Tipus de contracte:	Serveis (mixt)		
Règim jurídic:	Serveis		
Procediment:	Obert simplificat		
Durada:	2 anys prorrogable per un any més		
Pressupost base de licitació	70.762,57 € (sense IVA)	14.860,14 € (21% IVA)	85.622,71 € (amb IVA)

PRESCRIPCIÓ 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El Parlament de Catalunya, en el marc de la seva política de seguretat i protecció de les dades que custodia, disposa d'un centre de processament de dades (CPD) per a allotjar la seva infraestructura de tecnologies (IT) i de comunicacions dins d'una sala d'alta seguretat certificada d'acord amb la Norma EN-1047/2. Aquesta sala disposa de tots els subsistemes necessaris per al bon funcionament de les infraestructures.

En aquest sentit, és convenient contractar un bon servei de manteniment, adequat no només per a garantir el funcionament correcte dels sistemes i subsistemes dels fabricants, sinó també per a assegurar-ne el bon manteniment preventiu, disposar de terminis de lliurament de peces de recanvi en un temps breu i gaudir de tots els serveis tècnics oficials, tant en accions reactives com en accions correctives, sense cap cost afegit per al Parlament.

Els subsistemes que donen suport als sistemes IT del CPD del Parlament de Catalunya es componen de:

- Sala de seguretat EN-1047/2.
- Instal·lació elèctrica.
- SAI.
- Grup electrogen.
- Climatització.
- Sistema de detecció i extinció d'incendis.
- Sistema de gestió i supervisió d'alarmes.
- Sistema de monitoratge.



L'objecte del contracte és establir les condicions específiques per a la prestació del servei de manteniment integral i del monitoratge del centre de processament de dades (CPD). L'abast d'aquest contracte és l'acompliment de les tasques de manteniment reglat i, complementàriament, les tasques de reparació, modificació, millora i manteniment de les instal·lacions que es derivin de possibles incidències, defectes o desgast i que en puguin afectar el funcionament normal.

PRESCRIPCIÓ 2. ELEMENTS OBJECTE DE MANTENIMENT

El CPD del Parlament està format per un conjunt d'infraestructures essencials que garanteixen la continuïtat, disponibilitat i seguretat dels serveis de tecnologies de la informació i la comunicació. Els elements principals objecte de manteniment són els següents:

Infraestructura física del CPD

- Sala tècnica modular certificada, amb sistemes d'aïllament, compartimentació, control de pressió i cablejat estructurat.
- Sistemes de control i monitoratge interns, inclosa la il·luminació i el terra tècnic.

Instal·lació elèctrica de baixa tensió

- Quadres elèctrics, línies de distribució i punts de consum.
- Elements de distribució d'energia (PDU) per a bastidors (*racks*) i equips informàtics.

Sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI)

- Mòduls principals del sistema d'alimentació d'emergència.
- Mòduls electrònics de conversió i control.
- Bancs de bateries associats.
- Targetes de comunicació i supervisió.

Grup electrogen

- Grup generador de suport per manca de subministrament elèctric.
- Quadre automàtic de commutació xarxa-grup.

Sistemes de climatització del CPD

- Unitats de climatització específiques per a sales tècniques (interiors i exteriors).
- Sistemes de control de temperatura i humitat.

Sistema de detecció i extinció d'incendis

- Ampolla d'agent extintor i equipament associat.
- Central de control i detecció.
- Sensors i detectors presents a la sala.

Sistemes de seguretat i supervisió



- Control d'accés al recinte del CPD.
- Sistemes de videovigilància.
- Sensors ambientals (temperatura, humitat, fuites d'aigua).
- Mòduls de comunicació i avisos.

PRESCRIPCIÓ 3. SERVEIS REQUERITS

La contractació descrita en aquest plec inclou els serveis de manteniment preventiu, correctiu i reactiu dels subsistemes esmentats i de les instal·lacions de cableductes de la sala del CPD de la seu del Parlament de Catalunya (parc de la Ciutadella, s/n, 08003 Barcelona).

La prestació inclou els serveis de prevenció, reparació, modificació o millora segons les incidències que es presentin o siguin sol·licitades a l'empresa adjudicatària, en qualitat de manteniment.

Els serveis de manteniment preventiu, de supervisió i de comprovació del correcte estat de funcionament i conservació dels equips i les instal·lacions inclosos en la contractació.

En els casos en què el manteniment estigui lligat directament al fabricant o al seu servei oficial, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de programar-ne les accions, posar-se en contacte amb cadascun dels fabricants i acompanyar els seus tècnics en qualsevol acció que es faci.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de demostrar els contractes amb els fabricants d'acord amb els temps de resposta establerts en aquest plec.

L'empresa adjudicatària també serà la responsable de documentar totes les actuacions que es duguin a terme, i també, si s'escau, de tractar tota la informació que aportí el fabricant en cada acció, documentar-la, analitzar-la i emmagatzemar-la.

El servei de manteniment correctiu i preventiu del contracte inclou la mà d'obra. S'entenen també inclosos en el preu del contracte els materials fungibles i els recanvis menors necessaris per a la correcta prestació del servei de manteniment, fins a un import màxim de 300 euros per intervenció/avaria, i aquests materials no seran objecte de facturació independent.

Els serveis contractats es concreten en els treballs que s'indiquen a continuació:

- Dur a terme el manteniment preventiu i correctiu, d'acord amb les prescripcions 3.1 i 3.2, de manera eficaç i eficient de totes les instal·lacions per a garantir-ne el perfecte funcionament.
- Reparar i, si s'escau, substituir tots els elements deteriorats de les instal·lacions d'acord amb aquest plec.
- Fer les intervencions puntuals, millores programades o detectades com a conseqüència de les operacions de manteniment, d'acord amb els serveis tècnics del Departament d'Informàtica i Telecomunicacions.



PARLAMENT DE CATALUNYA

— Mantenir la sala neta de pols, programar-hi neteges tècniques a fons almenys un cop l'any, i dur-hi a terme revisions periòdiques per a analitzar-ne el nivell de neteja i les accions correctores que calgui fer.

— Fer un informe trimestral de seguiment del servei en què es detallin, com a mínim, els aspectes següents:

- Incidències generades i incidències resoltes.
- Treballs duts a terme corresponents als manteniments preventius, correctius o evolutius.
- Qualsevol altra tasca acomplerta en el context del servei.
- Recomanacions sobre canvis o millores aplicables per a garantir el millor estat de la instal·lació.

El Parlament pot demanar un informe addicional de l'estat de la instal·lació i de les actuacions dutes a terme, en cas que el funcionament del CPD no sigui l'esperat de manera continuada.

— Fer el seguiment continuat de l'evolució i la qualitat dels serveis prestats mitjançant reunions periòdiques, com a mínim trimestrals. El licitador serà responsable de lliurar els informes de seguiment degudament actualitzats de manera prèvia a la reunió de seguiment, en què n'ha de poder explicar els detalls i les propostes de millora que siguin necessàries.

— Fer un informe de conclusions anual amb relació a les millors pràctiques i accions de millora contínua fruit de l'anàlisi de la prestació de servei.

3.1. Servei de manteniment preventiu

Durant la durada d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de les execucions preventives, reactives i correctives de tots els subsistemes següents:

- SAI, amb el fabricant ABB.
- Climatització, amb el fabricant Rittal.
- Generador, amb el fabricant Agresa.
- Incendis, amb el fabricant SMC.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar certificats de fabricant i homologacions per als subsistemes següents:

- Sala EN-1047/2 (certificat de fabricant).
- PDU (certificat de fabricant).
- Sistema de monitoratge (certificat de fabricant).
- Instal·lació elèctrica, carnet d'instal·lador i manteniment CAT: especialista REBT.

Per a garantir el bon funcionament de les instal·lacions, l'empresa adjudicatària haurà de prestar, com a mínim, els serveis de manteniment preventiu següents:

SALA RITTAL: una revisió anual, que ha d'incloure, com a mínim, les accions següents:



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Inspecció visual de l'estructura.
- Verificació dels sistemes d'obertura i tancament de la sala.
- Verificació de l'hermetisme dels cableductes instal·lats.
- Verificació dels sistemes d'alarma.
- Comprovació de les juntes de seguretat i dels elements de protecció ignífuga.
- Comprovació del quadre de monitoratge i control de la sala.
- Comprovació del funcionament de les comportes de pressurització.
- Comprovació de l'estat del terra tècnic.
- Comprovació de la il·luminació general.
- Revisió dels desaigües externs.

(Tot i no constituir l'element essencial del manteniment, cal revisar l'estat dels desaigües externs a la sala i avisar el Parlament de Catalunya si s'hi detecta alguna incidència.)

INFRAESTRUCTURA ELÈCTRICA DE BAIXA TENSIO: una revisió anual, que ha d'incloure, com a mínim, les accions següents:

- Proves d'acord amb l'article 22 del Reglament electrotècnic de baixa tensió del 2002.
- Resistència d'aïllament.
- Continuitats dels conductors de protecció de preses a terra i dels conductors equipotencials.
- Resistència de terra.
- Dispositius de tall diferencial.
- Seqüència de fases.

SISTEMA D'ALIMENTACIÓ ININTERROMPUDA: una revisió anual que inclogui, a més del fet d'aplicar tota la llista de control del fabricant ABB, com a mínim les accions següents:

- Dur a terme una inspecció visual.
- Netejar els fluxos d'aire.
- Comprovar les tensions d'entrada i sortida.
- Comprovar els fusibles.
- Ajustar els límits d'entrada, bateria i inversor.
- Comprovar el nivell de seguretat.
- Comprovar les bateries.
- Comprovar l'estat de les connexions elèctriques i de control.

GRUP ELECTROGEN: dotze revisions anuals a intervals regulars d'un mes aproximadament en què, com a mínim, es duguin a terme les accions següents:

- Amb el grup aturat:
 - Verificació dels nivells d'oli, líquid refrigerant, carburant i àcid de les bateries.



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Comprovació de l'estat dels borns de les bateries i de llurs connexions.
 - Comprovació de la força d'arrencada de les bateries, tallant el pas de carburant, fent funcionar el motor d'arrencada durant deu segons i mesurant la tensió de les bateries. En cas que la bateria no superi la tensió mínima de seguretat, s'haurà de reposar.
 - Comprovació del sistema de càrrega de bateries.
 - Ajust de la tensió, si escau, de la corretja del generador de la càrrega de bateries.
 - Revisió dels filtres d'aire, comprovació de llur estat i substitució d'aquests quan calgui.
 - Comprovació de la correcta subjecció dels cargols en els elements següents: motor, alternador, radiador, caixa, dipòsit, quadre, etc.
 - Comprovació de la tensió dels cargols de subjecció dels tacs silenciadors.
 - Comprovació de l'estat de la instal·lació elèctrica pròpia del grup (com cables, connexions, aparells, etc.).
 - Comprovació de l'estat de la instal·lació elèctrica pròpia del quadre (com cables, connexions, aparells, etc.).
 - Comprovació de la resistència d'escalfament del gasoil i l'estat de la instal·lació elèctrica pròpia del quadre (com cables, connexions, aparells, etc.).
 - Llista de control del fabricant Agresa.
- Amb el grup arrencat:
- Escalfament durant deu minuts.
 - Comprovació de la tensió de l'alternador, la freqüència, la tensió de bateries, la pressió d'oli, la temperatura de l'aigua i la detecció de sorolls anormals.
 - Revisió visual del grup per a veure si hi ha alguna fuga d'aigua, oli o carburant.
 - Afegir càrrega i comprovació.
 - Pressió d'oli, la càrrega de bateries, les fuites d'aigua, l'oli i el carburant, la temperatura de l'aigua i els sorolls anormals.
 - Freqüència, els ampers, l'equilibrat de tensió entre fases i entre fases i neutre.
 - Revisió general externa del grup.
 - Comprovació de les alarmes i els equips de protecció del grup electrogen.
 - Protecció per baixa pressió d'oli, protecció per alta temperatura de l'aigua, etc.
 - Llista de control del fabricant Agresa.
- Operacions periòdiques quan escaigui:
- Canvi d'oli i recollida ecològica.
 - Canvi del filtre d'oli.
 - Canvi del líquid refrigerant i recollida ecològica.
 - Canvi del filtre de l'aire.



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Canvi del filtre de carburant i drenatge del filtre primari.
- Encebament del circuit de carburant.
- Canvi de la corretja del ventilador.
- Canvi dels tubs de goma del radiador.
- Reglatge de vàlvules.
- Comprovació de l'aïllament elèctric de l'alternador.
- Neteja del col·lector del motor d'arrencada del generador de carrega de les bateries i ajustament o substitució de les escombretes.
- Comprovació de l'escalfament dels coixinets de l'alternador.
- Llista de control del fabricant Agresa.

SISTEMA DE GESTIÓ D'ALARMES I SUPERVISIÓ: una revisió anual que inclou, com a mínim, les accions següents:

- Sistema de monitoratge:
 - Verificació de la conformitat de les condicions de l'entorn i de la instal·lació.
 - Control de l'estat dels mòduls de sensor i de les targetes d'electrònica.
 - Control de la correcta connexió dels connectors.
 - Control visual de l'aspecte del cablejat de potència i dades i del seu posicionament.
 - Control del correcte funcionament dels sensors.
 - Control de la connectivitat de tots els elements del sistema.
 - Actualitzacions del programari dels sistemes.
 - Verificació dels diaris (logs) i històrics d'esdeveniments i alarmes del sistema.
 - Neteja del sistema.
- Sistema de control d'accés:
 - Actualitzacions del programari del sistema.
 - Verificació dels diaris (logs) i històrics d'esdeveniments i alarmes del sistema.
 - Verificació de la conformitat de les condicions de l'entorn i de la instal·lació.
 - Control del lector biomètric.
 - Control de la correcta connexió dels connectors.
 - Control visual de l'aspecte del cablejat de potència i dades i del seu posicionament.
 - Control del correcte funcionament del pany elèctric.
 - Neteja del sistema.
- Sistema de videovigilància:
 - Verificació de la conformitat de les condicions de l'entorn i de la instal·lació.
 - Proves de gravació i enfocament de les càmeres.



- Control de la correcta connexió dels connectors.
- Actualitzacions del programari del sistema.
- Neteja del sistema i les òptiques.

SISTEMA DE DETECCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS: quatre revisions anuals que inclouen, com a mínim, les accions següents:

— General:

- Comprovació dels filtres de l'agent extintor per tal que estiguin en bon estat i lliures d'obstacles, perquè funcionin correctament.
- Comprovació del bon estat dels components del sistema, especialment dels comandaments manuals de la instal·lació.
- Comprovació de l'estat de càrrega de la instal·lació i de les ampolles de gas impulsor quan n'hi hagi.
- Comprovació dels circuits de senyalització, pilots, etc., en els sistemes amb indicacions de control.
- Neteja general de tots els components.
- Comprovació integral, d'acord amb les instruccions del fabricant, que inclogui:
 - Verificació dels components del sistema.
 - Comprovació de la càrrega de l'agent extintor.
 - Comprovació de l'estat de l'agent extintor.
 - Prova de la instal·lació.

MANTENIMENT DELS SISTEMES DE DETECCIÓ D'INCENDIS (juntament amb les centrals d'extinció i la central analògica, requereixen un manteniment cada tres mesos i un d'any més ampliat):

- Manteniment trimestral.
- Comprovació de funcionament de les instal·lacions (amb cada font de subministrament).
- Substitució de pilots, fusibles, etc., defectuosos.
- Manteniment d'acumuladors (neteja de borns, reposició d'aigua destil·lada, etc.)
- Manteniment anual.
- Comprovació integral, d'acord amb les instruccions del fabricant.
- Verificació integral de la instal·lació.
- Neteja de l'equip de centrals i accessoris.
- Verificació d'unions roscades o soldades.
- Llista de control del fabricant Aguilera.

SISTEMA DE CLIMATITZACIÓ: quatre revisions anuals que incloguin, com a mínim:

- Comprovació de funcionament de l'A/A.



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Comprovació de la temperatura interior de l'aire d'aspiració.
- Comprovació de la temperatura interior de l'aire d'expulsió. Pressió d'evaporació BP.
- Comprovació de la pressió de condensació.
- Comprovació de la temperatura retorn gas.
- Neteja de filtres.
- Neteja de drenatges.
- Lubricació d'elements giratoris.
- Revisió i retensionament de corretges.
- Comprovació d'elements elèctrics i de control.
- Llista de control del fabricant Rittal.

S'haurà de dur a terme, com a part del servei de manteniment, la neteja tècnica de les instal·lacions perquè els sistemes informàtics funcionin correctament i compleixin les normatives aplicables per a aquests tipus d'instal·lacions.

Amb aquest servei es busca la disponibilitat i la fiabilitat del sistema global i és per això que el servei requerit consistirà en una neteja tècnica exhaustiva del CPD que inclogui el desmuntatge, l'aspiració, l'extracció de residus, la neteja a fons i en sec del subsòl, de les plaques del terra tècnic, de les parets, del cablejat, dels climatitzadors i dels bastidors (*racks*).

Tots els treballs, els durà a terme un equip de tècnics especialitzats amb experiència acreditada, entrenat per a treballar tenint en compte la sensibilitat dels equips, els cablejats, els interruptors i els controls i en els termes descrits en la prescripció 7 d'aquest plec.

La neteja tècnica del CPD s'ha de dur a terme exclusivament amb productes i eines que garanteixin la màxima protecció tant dels equips com de l'entorn. A aquests efectes, es prohibeix l'ús de productes abrasius, aerosols nocius, dissolvents agressius o qualsevol substància que pugui generar residus conductius, corrosius o inflamables. Només s'han d'utilitzar materials antielectrostàtics (ESD-safe), productes biodegradables o de baixa toxicitat, i també aspiradors i equips de filtratge amb filtres HEPA específics per a entorns de CPD.

El contractista ha de garantir que tots els elements de neteja emprats estan certificats per a l'ús en sales tècniques i compleixen els requeriments de seguretat ambiental i de protecció del maquinari, assegurant que no generen càrregues electrostàtiques, pols fina en suspensió ni cap risc per al funcionament continuat de la infraestructura crítica

Tot s'ha d'executar de conformitat amb els criteris i les bones pràctiques que estableix la normativa ISO 14644-1 (Cleanrooms and associated controlled environments – Classification of air cleanliness by particle concentration), en la mesura que sigui aplicable a entorns tècnics de tipus CPD, i també d'acord amb les recomanacions dels fabricants d'equipament de tecnologies de la informació i la comunicació i les pràctiques reconegudes de neteja tècnica en infraestructures crítiques.



3.2. Servei de manteniment correctiu

3.2.1. Servei de manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu inclou les tasques de reparació o correcció d'errors en els equips o elements d'una instal·lació que calgui fer per causes diverses, com la fi de la vida útil dels elements de l'equip, el desgast o l'esgotament de l'equipament i els materials. La resposta a una avaria s'estipula en la prescripció 4, que marca els temps màxims per a atendre-la i, si s'escau, resoldre-la.

El manteniment correctiu inclou totes les actuacions que siguin necessàries dins l'àmbit d'aquest plec durant el període de vigència de contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'assistència d'avaries actiu les vint-i-quatre hores del dia els set dies de la setmana i per a atendre les avaries urgents. Aquest servei haurà d'incloure totes les assistències que garanteixin la disponibilitat de les instal·lacions, per tal de garantir els nivells del servei. En la reunió d'inici de contracte caldrà subministrar els canals de comunicació per subsistema (tant telèfons en horari laboral com telèfons de guàrdia) segons horaris.

Les empreses licitadores han de disposar d'un sistema de monitoratge que permeti de controlar el CPD i tots els seus subsistemes les vint-i-quatre hores del dia els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any. Aquest sistema ha de permetre actuar de manera preventiva abans que la incidència crítica succeeixi i permetre que qualsevol incidència que succeeixi activi l'avís als responsables tècnics de la mateixa empresa amb l'objectiu que es puguin resoldre les incidències i es facin els desplaçaments d'urgència necessaris a la seu del Parlament. La presentació de l'eina i el mètode de connexió remota als subsistemes s'ha de presentar en l'oferta. A l'inici del contracte l'empresa contractista ha d'acordar amb els tècnics del Departament d'Informàtica i Telecomunicacions del Parlament la connexió, la configuració i la parametrització dels sistemes de monitoratge.

3.2.2 Actuacions de manteniment correctiu que s'han de desenvolupar el primer any de contracte

3.2.2.1. Substitució de bateries del SAI B

Com a part del servei de manteniment correctiu, l'empresa adjudicatària ha de dur a terme la substitució completa del conjunt de bateries del SAI B, model ABB PMC200M, amb número de sèrie T2R166-R2M2396-R2M2397.

a) Subministrament del material.

— Subministrament de 240 bateries Yuasa SW280.

Les bateries han d'ésser originals o equivalents homologades i compatibles amb el SAI existent.

b) Serveis inclosos en la intervenció.

L'actuació ha d'incloure com a mínim els serveis següents:

— Subministrament i transport de les 240 bateries fins al CPD.

— Desmuntatge i muntatge de tots els elements necessaris per a fer-ne la substitució.



PARLAMENT DE CATALUNYA

- Execució de proves de funcionament després de la instal·lació per a verificar l'estat del SAI i la correcta operativitat del nou banc de bateries.

- Configuració de la tensió de flotació de les bateries instal·lades d'acord amb les especificacions del fabricant del SAI.

c) Gestió de residus.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Fer la retirada i el transport de les bateries obsoletes com a residu perillós.

- Garantir-ne la gestió d'acord amb la normativa ambiental vigent.

- Aportar els certificats de traçabilitat i tractament corresponents.

d) Condicions d'execució.

- Les actuacions s'hauran de planificar minimitzant l'impacte en la disponibilitat del CPD.

- La intervenció requerirà coordinació prèvia amb l'Àrea de Gestió i Control de Recursos Informàtics.

3.2.2.2. Retimbratge del cilindre del sistema d'extinció d'agent HFC

Com a part de les actuacions de manteniment correctiu incloses en aquest plec, l'empresa adjudicatària ha de dur a terme el retimbratge del cilindre d'agent d'extinció HFC instal·lat al CPD, incloent-hi totes les operacions tècniques associades.

a) Objecte de la intervenció

- Retimbratge d'1 unitat de cilindre d'HFC amb capacitat 86,40 kg.

b) Serveis inclosos

L'actuació ha de comprendre de manera obligatòria les tasques següents:

- Desmuntatge del cilindre del sistema d'extinció.

- Retirada i transport del cilindre fins al centre autoritzat per al retimbratge.

- Retimbratge tècnic del cilindre (1 unitat, 86,40 kg).

- Transvasament dels gasos fluorats, incloent-hi la manipulació i processos de recuperació.

- Revisió completa de les vàlvules i elements de seguretat del cilindre.

- Pressurització del cilindre d'acord amb les especificacions del fabricant i la normativa vigent.

- Lliurament del cilindre retimbrat i verificat.

- Muntatge del cilindre novament al CPD.

- Posada en marxa del sistema d'extinció i proves de correcte funcionament.

c) Condicions tècniques i ambientals

En el procés de transvasament, s'haurà de considerar la pèrdua estimada del 5% de gas, inclosa en la intervenció.



Tots els treballs s'han de dur a terme segons la normativa vigent en manipulació de gasos fluorats i equips a pressió.

El personal tècnic ha de disposar de les certificacions requerides.

d) Condicions d'execució

L'actuació s'ha de dur a terme minimitzant l'impacte en la disponibilitat de les instal·lacions.

Cal la coordinació prèvia amb l'Àrea de Gestió i Control de Recursos Informàtics per a programar-ne la retirada i la reinstal·lació.

PRESCRIPCIÓ 4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Pel que fa al manteniment correctiu, els acords de nivell de servei defineixen els temps màxims d'actuació, que s'hauran de complir en tots els casos. Cal tenir en compte les definicions següents:

- Cobertura horària: franja horària en què són aplicables els serveis i en què s'han de complir els nivells de qualitat definits en aquest plec.
- Temps de resposta telefònica: temps a partir del moment en què el Parlament de Catalunya intenta comunicar-se amb el servei de nivell 1 de l'empresa adjudicatària i aquest li respon per a poder comunicar la incidència i coordinar els passos següents.
- Temps de resposta *on site*: temps a partir del moment en què un tècnic es posa en contacte amb l'interlocutor del Parlament de Catalunya i es desplaça al lloc de l'avaria.
- Temps de resposta *on site* crític: temps a partir del moment en què un tècnic es posa en contacte amb l'interlocutor del Parlament de Catalunya i es desplaça al lloc de l'avaria crítica.

La taula següent presenta els temps mínims establerts per al servei:

ID	Subsistema	Servei	Cobertura horària	Temps de resposta telefònica	Temps de resposta <i>on site</i>	Temps de resposta <i>on site</i> crític
1	Sistema elèctric	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 2 h
2	Grup electrogen	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 2 h
3	Sistema de climatització	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 2 h
4	Sala	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h
5	SAI	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h



ID	Subsistema	Servei	Cobertura horària	Temps de resposta telefònica	Temps de resposta <i>on site</i>	Temps de resposta <i>on site</i> crític
6	Sistema de detecció i extinció d'incendis	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h
7	Sistema de monitoratge	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h
8	Sistema de videovigilància	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h
9	Sistema de control d'accés	Empresa adjudicatària	24 x 7	Màx. 30'	NBD	Màx. 6 h

En cas de contingència o si no és possible reparar l'avaria en un temps de resolució superior a un dia, s'hauran de prendre les mesures necessàries per a restablir el servei d'acord amb els acords de nivell de servei (ANS) mitjançant mesures de contingència com el subministrament temporal de nous equipaments i serveis, estratègies de continuïtat, etc.

En la reunió d'inici del contracte s'haurà de presentar la proposta d'aquestes mesures.

PRESCRIPCIÓ 5. PRESTACIÓ DEL SERVEI

En la reunió inicial del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de serveis que contingui la coordinació de les tasques preventives el procediment de resposta davant incidències imprevistes i el procediment per a donar resposta a consultes especialitzades o d'assessorament tècnic específic. També ha de tenir en compte aspectes com els temps de resposta i la solució en funció del grau de criticitat, l'horari de cobertura, la disponibilitat dels recanvis, la metodologia emprada, la comunicació de les incidències, la gestió de les incidències, tenint-ne en compte la identificació, el registre de les dades, la qualificació i la resolució, la documentació i el tancament.

Aquesta proposta, que s'haurà d'adequar als requisits a què fa referència la prescripció 4, serà validada pel Departament d'informàtica i Telecomunicacions per a ajustar amb l'empresa adjudicatària els aspectes que es considerin necessaris.

El servei s'haurà de prestar al Palau del Parlament de Catalunya (parc de la Ciutadella, s/n, 08003 Barcelona) i s'haurà d'ajustar en tot moment a les mesures de treball que estableix el Parlament.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar un únic número de telèfon, una adreça electrònica o ambdues dades, que hauran d'ésser operatius les vint-i-quatre hores del dia, els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any, perquè les persones autoritzades del Departament d'Informàtica i Telecomunicacions puguin sol·licitar i comunicar les incidències sobrevingudes.

Amb caràcter general, el personal especialitzat en les diverses tecnologies i associat a l'equip de treball proposat és el que haurà de dur a terme les tasques descrites de manera presencial



PARLAMENT DE CATALUNYA

al Palau del Parlament. Només es podran dur a terme les tasques remotament si s'ha acordat prèviament amb el Parlament.

L'empresa adjudicatària també haurà d'incloure en aquesta proposta un pla de devolució de servei que consideri el traspàs del coneixement tècnic adquirit o generat durant la prestació del servei a una nova empresa sense que comporti cap pèrdua de control o nivell de qualitat de servei.

Cal tenir present que algunes de les tasques derivades d'aquest servei es poden haver de fer fora d'hores de treball parlamentari per a garantir el mínim impacte en el funcionament normal del Parlament.

L'empresa adjudicatària haurà de dotar el seu personal de totes les eines necessàries d'acord amb els diversos gremis professionals o especialitats, i també dels equips de mesura, control, analitzadors, entre d'altres, amb la finalitat d'executar les tasques amb la màxima eficàcia possible.

L'empresa adjudicatària ha de disposar en cada moment de les eines, els mitjans auxiliars i la maquinària suficients i adequats per a complir els objectius d'aquest contracte. Tant el manteniment d'aquestes eines com les despeses derivades de la seva utilització (com recanvis i elements similars) no suposaran cap cost addicional al preu d'adjudicació del Parlament de Catalunya.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà d'anar equipat amb el calçat, la roba i les proteccions que siguin necessàries, d'acord amb la normativa per a l'execució dels treballs que li siguin assignats d'acord amb el programa de manteniment.

PRESCRIPCIÓ 6. ALTRES CONSIDERACIONS RELATIVES A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

A cadascuna de les intervencions de manteniment, i en règim preventiu, els tècnics de l'empresa adjudicatària hauran de fer una inspecció directa dels equips i les instal·lacions, i elaborar i lliurar un document que en reflecteixi l'estat, les incidències i les accions necessàries, detallant en aquest cas els temps i costos addicionals, si fos necessari.

Per a les incidències amb afectació en el servei s'haurà de presentar un informe amb la causa de la incidència, l'afectació en el servei, les mesures correctores dutes a terme, els temps de resposta i el cost econòmic (en cas que n'hi hagi hagut).

La cobertura del servei de manteniment haurà d'ésser de vint-i-quatre hores al dia els set dies de la setmana els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any. Les sol·licituds del Parlament de Catalunya per a solucionar possibles disfuncions que es produeixin hauran d'ésser ateses segons els acords de nivell de servei de la prescripció 4.

Els serveis de manteniment preventiu s'hauran de dur a terme de dilluns a divendres de 9 h a 18 h o fora d'aquest horari si el servei ho requereix.



PRESCRIPCIÓ 7. REQUISITS DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària, independentment del nombre de persones que adscrigui al servei, ha de disposar de tècnics degudament formats i acreditats en l'experiència en el manteniment dels sistemes objecte del plec.

El personal adscrit haurà d'acreditar abans d'iniciar les prestacions les següents formacions i certificacions:

- El personal que dugui a terme el manteniment haurà d'acreditar formació en el manteniment de sales de seguretat d'acord amb la Norma EN-1047/2, climatització i monitoratge del fabricant Rittal.
- El personal que dugui a terme el manteniment elèctric haurà d'acreditar formació i certificació d'acord amb la instal·lació elèctrica, carnet d'instal·lador i manteniment CAT: especialista REBT.
- El personal que dugui a terme el manteniment del sistema d'alimentació ininterrompuda haurà d'acreditar formació en el manteniment d'equips de SAI del fabricant ABB.
- El personal que dugui a terme el manteniment del grup electrogen haurà d'acreditar formació en el manteniment de generadors del fabricant Agresa.
- El personal que dugui a terme el manteniment dels sistemes contra incendis haurà d'acreditar formació en el manteniment de sistemes PCI del fabricant Aguilera.

L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment per part del seu personal de la normativa de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que sigui aplicable durant la prestació dels seus serveis, i també dels accidents o malalties que pugui patir en l'exercici de la seva feina.



SIGNATURA

Número d'expedient:	PARLC-2026-82
Contractació:	Servei de manteniment tècnic de les instal·lacions del CPD
Objecte:	Servei de manteniment tècnic de les instal·lacions del centre de processament de dades (CPD) del Parlament de Catalunya
Tipus de document:	Plec de prescripcions tècniques

Signant: Víctor Bachiller Batanero

Càrrec: Arquitecte de sistemes i seguretat del Departament d'Informàtica i Telecomunicacions