



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'EMMAGATZEMATGE, SERVIDORS I BACKUP DELL DE L'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.

Exp. ORGT/2026/0007643

1. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert, per a la contractació del servei de manteniment de la plataforma d'emmagatzematge, servidors i backup DELL detallada a la clàusula 5.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL

L'equipament físic i lògic que es tracta de mantenir i que justifica aquest contracte és el que es troba detallat a la clàusula 5.

A la relació de la clàusula 5 s'especifiquen els productes amb la data de fi de la garantia. També es detallen les dates de baixes de manteniment previstes per possibles renovacions o substitucions, si bé, en tractar-se de previsions poden no arribar a materialitzar-se en la data prevista.

La distribució física de tot l'equipament es **correspon** amb la ubicació dels diferents CPDs de l'ORG T i de la Diputació de Barcelona, tots ells dins de la província de Barcelona.

El contractista realitzarà el servei segons el que s'especifica en el present plec de prescripcions tècniques, en col·laboració estreta i sota les directrius que, en la matèria, dicti l'ORG T, i en el seu nom, la Direcció de Serveis d'Informàtica.

3. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI

El servei de manteniment serà principalment de caràcter reactiu amb disponibilitat 24x7. Incorporarà eines predictives per permetre avançar certs manteniments evitant que s'arribi a produir la incidència. Les especificacions mínimes es detallen als següents apartats.

L'ORG T podrà donar de baixa qualsevol element de maquinari o programari del contracte, amb la repercussió econòmica corresponent, alhora de facturar. Aquestes baixes es produiran a finals de cada mes.



A l'inici del contracte, l'ORGT posarà a disposició del contractista els certificats de garantia del maquinari que encara és vigent, donat que també es farà càrrec de la seva gestió amb les mateixes condicions que la resta d'equipament i sense cap cost addicional.

El servei de manteniment haurà d'incloure, en cas que sigui necessari per a la resolució de les incidències, el desenvolupament de modificacions de maquinari, programari i firmware amb la garantia oficial del fabricant.

4. SERVEI DE MANTENIMENT

4.1. Característiques generals

És el manteniment que proporcionarà la resolució de tots els incidents o fallades que es poguessin produir sobre els béns objecte del contracte, incloent tant el maquinari com els productes de programari i firmware.

Davant una incidència el primer i més important serà la recuperació de la capacitat de seguir prestant el servei, i després, la resolució permanent del problema tècnic subjacent.

Correspondrà al contractista les tasques corresponents a la identificació i resolució de qualsevol avaria o incidència que afecti al maquinari o programari, corresponent únicament a l'ORGT la descripció dels seus símptomes i característiques.

L'execució, instal·lació o actualització de qualsevol programari o firmware del fabricant que sigui necessari per la diagnosi o reparació haurà de ser efectuada pel contractista.

La decisió sobre el tancament d'una incidència correspondrà als tècnics de l'ORGT.

4.1.1. Accés al servei

Les sol·licituds de suport per maquinari i programari seran ateses per un Centre de Resposta del contractista.

L'ORGT podrà accedir al servei per qualsevol de les següents formes:

- Per telèfon: el contractista facilitarà un número de telèfon que permetrà l'obertura d'incidències.
- Per internet: es podrà obrir una petició de servei per mitjà d'un web proporcionat pel contractista. Una vegada registrada, es confirmarà la recepció de la petició de servei.
- De forma automàtica: utilització de tecnologia de suport remot, de forma que



quan es produeixi una fallada de maquinari, s'obri una incidència automàticament al Centre de Resposta.

Es proporcionarà una eina per fer el seguiment en temps real de tots els casos reportats al Centre de Resposta, independentment de la forma en la qual s'hagi realitzat el registre de la incidència.

4.1.2. Horari de cobertura

La franja horària en la qual s'atendran incidències (maquinari/programari) des del Centre de Resposta es defineix en els següents termes:

- 24x7: el servei estarà disponible les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, inclosos els dies festius segons calendari laboral de Barcelona.

Es podrà realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei de manteniment reactiu.

4.1.3. Eines de monitorització i predictives

Es disposarà d'una eina per detectar incidències i preveure tasques proactives amb:

- Detecció proactiva d'incidències i creació automatitzada de casos
- Detecció predictiva d'errors de maquinari
- Anàlisi de capacitat i rendiment
- Assessors de seguretat

4.2. Característiques del manteniment de maquinari

4.2.1. Diagnòstic de problemes i manteniment remot de maquinari

Una vegada oberta una incidència, un tècnic especialitzat del contractista treballarà amb l'ORGT per aïllar el problema de maquinari. Abans de prestar assistència en les instal·lacions de l'ORGT, el tècnic podrà iniciar i realitzar diagnòstics remots utilitzant eines de suport remot per accedir als equips coberts pel servei, o bé utilitzar altres mitjans disponibles per facilitar la resolució remota del problema.

4.2.2 Assistència de maquinari in-situ

Per a aquells problemes tècnics que no es puguin resoldre de manera remota, un tècnic especialitzat del contractista acudirà a les instal·lacions de l'ORGT en el període establert a l'apartat 4.2.3, amb la finalitat de prestar assistència tècnica per al producte de maquinari i repararà o substituirà components o la unitat completa, segons sigui necessari, per restablir el funcionament normal del producte.



Com a part del procés de resolució, el tècnic proposarà a l'ORGT la instal·lació de millores d'enginyeria disponibles i recomanades per evitar la repetició del problema, garantir el correcte funcionament dels productes de maquinari, augmentar el seu rendiment i mantenir la compatibilitat amb les peces de recanvi subministrades. El contractista instal·larà les actualitzacions recomanades que siguin considerades necessàries per als components afectats.

4.2.3. Temps de resposta de maquinari in-situ

El temps de resposta in-situ és l'interval que transcorre des de la determinació que es requereix un tècnic autoritzat del contractista per resoldre la incidència fins que arriba a les instal·lacions de l'ORGT per atendre la incidència.

El temps de resposta objectiu serà de 4 hores.

4.2.4. Peces i materials

El contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaria, i a efectuar les modificacions que consideri adequades per mantenir l'equipament en unes condicions de funcionament correctes.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat haurà d'ésser original o expressament assenyalat com a equivalent per al fabricant de l'equip original. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat del contractista i totes les incorporades passaran a ser propietat de l'ORGT.

4.3 Característiques del manteniment de programari

4.3.1. Diagnòstic de problemes i manteniment remot de programari

Una vegada oberta una incidència, un tècnic especialitzat del contractista treballarà amb l'ORGT per analitzar i resoldre els problemes que es puguin identificar i reproduir. També ajudarà a identificar els problemes que siguin difícils de reproduir, així com a determinar si el problema efectivament és de programari o, per contra, es percep més com de maquinari.

4.3.2 Temps de resposta remot per al manteniment de programari

El temps de resposta és l'interval que transcorre des de l'obertura de la incidència, fins que un tècnic especialitzat del contractista truca a l'ORGT per atendre la incidència.

El temps de resposta serà de 2 hores.



4.3.3. Llicència per usar i copiar les actualitzacions de programari

L'ORGT rebrà, en cas que sigui necessari, la llicència per actualitzar els productes de programari en manteniment.

4.3.4. Actualitzacions de productes i documentació de programari

El contractista proporcionarà a l'ORGT les actualitzacions de programari que publica el fabricant amb les últimes revisions i els seus manuals de referència. En el cas de programari de tercers, es proporcionaran les actualitzacions de programari a mesura que el fabricant les posi a disposició o s'indicarà com obtenir-les directament del fabricant en qüestió. L'ORGT rebrà també una clau de llicència o codi d'accés, o bé instruccions sobre com obtenir-los, quan siguin necessaris per descarregar, instal·lar o executar l'última versió de programari.

En relació al programari de l'entorn operatiu de l'equipament (interfície d'usuari i microcodi) l'encarregat de la instal·lació serà el contractista.

4.4 Centre de suport DELL

El contractista oferirà a l'ORGT accés al web de suport principal del fabricant per poder beneficiar-se dels següents serveis:

- Pàgines de productes: permet trobar ràpidament informació específica sobre suport de productes, incloent principals problemes i solucions, les pàgines de suport i documents més vists, i assessors.
- Controladors, programari i firmware: facilita la descàrrega de programari, firmware i controladors per als productes contractats amb llicència d'actualització.
- Cerca de coneixement de suport: permet realitzar consultes en les bases de dades de coneixement del fabricant per donar respostes a preguntes de suport. La solució de problemes guiada li ofereix eines de solució de problemes pas a pas per solucionar problemes comuns.
- Comunitat de suport: permet comunicar-se amb altres usuaris, veure com uns altres han resolt problemes similars i compartir millors pràctiques.

4.5 Portal de suport remot

El contractista oferirà accés a un portal d'informació personalitzada sobre els equips sota manteniment per poder realitzar el seguiment de les incidències.



5. RELACIÓ DE MAQUINARI I PROGRAMARI A MANTENIR

A continuació es detalla la relació d'equipament a mantenir, on es detalla la data de fi garantia i la data de baixa de manteniment prevista, pels casos en que està previst fer renovació o substitució.

Producte	Núm. Sèrie	Data fi garantia	Data baixa manteniment prevista	Entorn
POWERMAX 2000	CK297902231			PowerMax
POWERMAX 2000	CK297902232			PowerMax
SERVIDOR POWEREDGE R540	HX8FD53			Exchange
SERVIDOR POWEREDGE R540	JX8FD53			Exchange
SERVIDOR POWEREDGE R540	1Y8FD53			Exchange
SERVIDOR POWEREDGE R540	2Y8FD53			Exchange
NETWORKER LIC. 29TB	(*)			Backup
NETWORKER LIC. 2 sockets	(*)			Backup
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700714		31/8/2027	Backup
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700711		31/8/2027	Backup
NAS UnityXT 480	9PBDV44	17/3/2030		NAS-SAN
NAS UnityXT 480	2PBDV44	17/3/2030		NAS-SAN
SWITCH DS-7720B	BRCFME1947V0LV	17/3/2030		NAS-SAN
SWITCH DS-7720B	BRCFME1947V0M8	17/3/2030		NAS-SAN
SWITCH DS-7720B	BRCFME1947V0M2	17/3/2030		NAS-SAN
SWITCH DS-7720B	BRCFME1947V0MD	17/3/2030		NAS-SAN
DATA DOMAIN DD6400	J6677X3	30/9/2027		Cyber Recovery
PowerEdge R250 Server	6F987X3	30/9/2027		Cyber Recovery
PowerEdge R650 Server	5F987X3	30/9/2027		Cyber Recovery
PowerEdge R650 Server	7F987X3	30/9/2027		Cyber Recovery
SWITCH S4112T	B4Y4W43	30/9/2027		Cyber Recovery
SWITCH S4112T	F5Y4W43	30/9/2027		Cyber Recovery
CYBERSENSE LIC. 50TB	(*)	30/9/2027		Cyber Recovery
Chasis blade PowerEdge MX7000	45FSKW3	30/9/2027		Blades
Chasis blade PowerEdge MX7000	F6FSKW3	30/9/2027		Blades
Chasis blade PowerEdge MX7000	D6FSKW3	30/9/2027		Blades
Chasis blade PowerEdge MX7000	J4KWKW3	30/9/2027		Blades
Chasis blade PowerEdge MX7000	75FSKW3	30/9/2027		Blades
Chasis blade PowerEdge MX7000	28FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	D4FSKW3	30/9/2027		Blades



PowerEdge MX750C Server	J4FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	25FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	G4FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	H4FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	15FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	35FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	F4FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	37FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	J6FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	H6FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	67FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	17FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	27FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	47FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	57FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	66FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	56FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	36FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	46FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	96FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	86FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	26FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	76FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	25KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	35KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	45KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	55KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	65KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	75KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	85KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	95KWKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	95FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	B5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	G5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	D5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	C5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	H5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	J5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	F5FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	H7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	D7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	C7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	G7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	18FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	F7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	J7FSKW3	30/9/2027		Blades
PowerEdge MX750C Server	B7FSKW3	30/9/2027		Blades



(*) Programari sense número de sèrie

Durant el període en que un equip encara es trobi en garantia, el contractista només gestionarà la garantia sense cost addicional per a l'ORGT fins aquesta data i després passaran a manteniment.



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2026/0007643
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques Particulars per a la contractació del servei de manteniment de la plataforma d'emmagatzematge, servidors i backup DELL de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	23/07/2026 08:11

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
3869d412b653bff70efc	https://seuelectronica.diba.cat	

