Consorci d'Aigües de Tarragona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

per al concurs de

MANTENIMENT EQUIPAMENT HARDWARE

EXP. 173/2026

Constantí, octubre 2026

ÍNDEX

OBJECTE DEL CONCURS **3**

DESCRIPCIÓ GENERAL **3**

CONTINGUT DEL SERVEI **3**

NIVELLS DE SERVEI **4**

NIVELLS DE GRAVETAT DE LES INCIDÈNCIES **5**

PRESSUPOST **5**

TERMINI I VIGÈNCIA **5**

BASES del CONCURS

OBJECTE DEL CONCURS

L'objecte del present concurs és el següent :

- Manteniment d'equipament de hardware, entre els quals hi ha cabines de discs, servidors i switchos. La majoria són considerats crítics donada la seva funcionalitat.

DESCRIPCIÓ GENERAL

Tant al CPD de la Central com al de la ETAP està en funcionament una part de l'equipament de hardware del CAT, la majoria de la marca Hewlett Packard, la qual suporta la gestió de servidors, comunicacions i backups del sistema. Aquests equips han de portar associat un contracte de manteniment, doncs són essencials per al bon funcionament del sistema informàtic del CAT.
El servei que es desitja contractar, tal com s'indica a continuació, ofereix un conjunt general de característiques, juntament amb característiques específiques per a maquinari o programari, en funció de la tecnologia coberta i de si el producte conté la categoria de maquinari, programari o ambdues .
Algunes funcions de servei es milloraran utilitzant les eines de servei pròpies del sistema per proporcionar més nivells d'orientació tècnica. Els clients es podran registrar en línia des d'un portal de serveis obtenint accés a funcionalitats digitals millorades que facilitin la gestió.
Els temps de resposta remota i in situ variaran segons el nivell de servei seleccionat. El nivell de servei màxim proporciona assistència addicional als clients en cas que es produeixin interrupcions.

CONTINGUT DEL SERVEI

El contingut del servei l'estructurem en 4 punts:

1. Característiques generals
    a. Accés telefònic a experts. Els clients poden posar-se en contacte amb el suport en horaris segons el SLA contractat.
    b. Xat en línia amb experts. Per tal de formular preguntes, obtenir ajuda o rebre assessorament tècnic general.
    c. Respostes en foro d'experts. Es poden publicar preguntes i problemes o consulta l'ús de productes.
    d. Assessorament tècnic general. En resposta a preguntes i consultes del client.
    e. Assistència mitjançant l'eina de servei exclusiva del producte. Suport i assessorament per a la seva instal.lació, configuració i ús.
    f. Alertes proactives. Accés a rutines de supervisió que poden identificar problemes potencials.
    g. Registre d'incidències automatitzat. Enviament automàtic d'incidències que continguin informació de diagnòstic per a accelerar el seu anàlisi i reparació.
    h. Biblioteca de coneixements del fabricant amb consells tècnics. Ofereix ajut als clients per tal d'entendre la millor manera de gestionar i operar el producte.
    i. Accés al portal de serveis del fabricant. Per tal de beneficiar-se de les solucions i eines de serveis.
    j. Gestió d'interrupcions (sols per a SLA crític). Quan se n'identifica una que afecta al negoci es posa en marxa un procés de gestió per tal de minimitzar l'impacte i accelerar la resolució.
2. Característiques del servei de hardware
    a. Diagnòstic i suport remot de problemes. Per tal d'aillar la incidència i solucionar-la amb l'ajut del client.
    b. Suport de hardware in situ. Per a problemes que no es puguin resoldre de forma remota.

   c. Peces de repost i materials. Seran proporcionades per a mantenir en funcionament el producte de hardware cobert.
   d. Assessorament remot visual. Aplicació segura per a transmetre vídeo i veu mitjançant qualsevol dispositiu intel.ligent.
   e. Panells digitals. Per tal d'identificar l'estat del dispositiu o actualitzacions de firmware recomanades.
   f. Actualitzacions de firmware. Accés per a descarregar i instal.lar-les.
   g. Suport i assistència col.laboratius. Suport electrònic o telefònic d'altres proveïdors que tinguin relació amb el producte contractat.
   h. Manteniment periódic. En productes triats pel client.
3. Característiques del servei de software
   a. Actualitzacions amb llicència d'ús. Sempre i quan s'hagi adquirit de forma legítima la llicència del software original.
   b. Suport d'assessorament per a la instal.lació. En cas que el client es trobi amb complicacions.
   c. Suport de software. Per tal de resoldre problemes que resultin identificables i reproduïbles pel client.
   d. Suport operatiu i en característiques. De problemes coneguts i amb solucions disponibles.
   e. Actualitzacions de prodcutes de software i documentació. Proporcionar al client les darreres revisions del software i els manuals de referència.
4. Característiques opcionals.
   a. Seguretat de dades de hardware. Per als productes triats hi ha l'opció de retenció de suports defectuosos en cas que continguin dades confidencials.
   b. Manteniment preventiu. Es sol.liciten visites en els intervals acordats.
   c. Intercanvi de hardware. En productes que es puguin enviar fàcilement i en els que es puguin restaurar dades a partir de còpies de seguretat.

NIVELLS DE SERVEI

Hi han 3 nivells de servei in situ que donen la cobertura establerta, i que són els següents:

1. Crítical.
   a. Resposta telefònica millorada. Resposta remota 24x7. Devolució de la trucada en 15 minuts per incidències de gravetat 1, i 1 hora per les de gravetat 2 i 3.
   b. Compromís de plaç de reparació de hardware en 6 hores.
   c. Gestió d'interrupcions. Per situacions de gravetat 1. Accés prioritari a especialistes de recuperació d'incidències.
2. Essential.
   a. Resposta telefònica millorada. Resposta remota 24x7. Devolució de la trucada en 15 minuts per incidències de gravetat 1, i 1 hora per les de gravetat 2 i 3.
   b. Cobertura in situ 24x7.
3. Basic
   a. Resposta telefònica estándar. Resposta remota 9 hores al dia durant horari laboral estándar local. S'exclouen caps de setmana i festius.
   b. Cobertura in situ al següent dia laborable. Durant horari laboral estándar local. S'exclouen caps de setmana i festius.

Hi han 2 nivells de servei d'intercanvi de hardware, i que són els següents:

1. Essential exchange.
   a. Resposta telefònica millorada. Resposta remota 24x7. Devolució de la trucada en 15 minuts per incidències de gravetat 1, i 1 hora per les de gravetat 2 i 3.
   b. Substitució de hardware. Servei 24x7. Plaç d'entrega subjecte a disponibilitat local.
2. Basic Exchange.
   a. Resposta telefònica estándar. Resposta remota 9 hores al dia durant horari laboral estándar local. S'exclouen caps de setmana i festius.

b. Substitució de hardware. Entrega del producte el següent dia laborable.

NIVELLS DE GRAVETAT DE LES INCIDÈNCIES

Hi han 3 nivells de gravetat :

1. Gravetat 1. Impacte empresarial crític. Per exemple, entorn de producció fora de servei: sistema o aplicació de producció fora de servei/en risc greu; corrupció/pèrdua o risc de dades; negoci greument afectat; problemes de seguretat i protecció
2. Gravetat 2. Impacte empresarial o risc empresarial limitats: Per exemple, l'entorn de producció està disponible, però amb funcions limitades o deteriorades; ús molt restringit; problema crític d'entorn o sistema aliè a la producció
3. Gravetat 3. Sense impacte empresarial: Per exemple, sistema aliè a la producció (com un sistema de proves) o problema no crític; solució alternativa aplicada, instal·lacions, preguntes o sol·licituds d'informació o assessorament

PRESSUPOST

El pressupost associat al present plec és de 41.713,75€ sense IVA.
El VEC associat és (41.713,75€ + 4.171€)=45.884,75€. Aquest 10% d'increment fa referència a equips que finalitzin la seva garantia i es puguin afegir al contracte actual.

Els equips a cobrir en el contracte i tipus de servei desitjat es mostren en el fitxer "EquipsHard_Licitacio.xlsx", en el qual també s'haurà d'afegir el preu de la licitació de cada producte concret a la columna "Preu total mensual".

Cal tenir en compte els següents punts:

- Si un equip del CAT finalitza el seu període garantia, aquest s'afegirà automàticament al contracte vigent, i se li aplicarà el preu amb el mateix criteri que a la resta d'equips.
- Si el CAT dona un equip de baixa del seus sistemes, aquest s'eliminarà del contracte de manteniment en la data sol.licitada i el preu del contacte s'actualitzarà.
- Si un equip finalitza el seu manteniment a una data determinada, es facturarà fins aquesta.

TERMINI I VIGÈNCIA

El termini d'execució del present contracte és de dos anys, del 1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2028.