Plec de requisits tècnics per a l'acreditació de proveïdors de serveis de manteniment multitècnic.

A la data que consta a les signatures electròniques

Validat per,	Aprovat per,

Sumari

1. Context del sistema dinàmic d'adquisició de serveis de manteniment multitècnic. 5

1.1. Objecte de la licitació 5
1.2. Entitats participants 5
1.3. Abast i estructura en categories de l'SDA. 6
1.4. Acreditació per Categories 6
1.5. Serveis obligatoris i opcionals. 7

2. Descripció de les Categories de l'SDA 7

Categoria 1. Manteniment de Servidors. 7
Categoria 2. Manteniment d'equipaments de xarxa. 8
Categoria 3. Manteniment de sistemes d'emmagatzematge i còpia de seguretat 8
Categoria 4. Manteniment de sistemes d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens. 8
Categoria 5. Manteniment d'equipament de refrigeració. 8
Categoria 6. Manteniment de portes i controls d'accessos. 9
Categoria 7. Manteniment d'ascensors. 9
Categoria 8. Manteniment de sistemes de prevenció i extinció d'incendis. 9
Categoria 9. Manteniment d'equipament tecnològic per les aules. 9
Categoria 10. Manteniment d'equipament tecnològic per als laboratoris. 10
Categoria 11. Manteniment de jardineria. 10
Categoria 12. Manteniment preventiu d'instal·lacions i d'equipaments. 10
Categoria 13. Manteniment de plataformes elevadores i vehicles de manutenció. 10

3. Requisits i procediment d'acreditació 11

3.1. Requisits per acreditar-se en qualsevol categoria. 11
3.2. Procediment per acreditar-se en qualsevol categoria. 11

1. Context del sistema dinàmic d'adquisició de serveis de manteniment multitècnic.

1.1. Objecte de la licitació

L'objecte d'aquesta licitació és facilitar a les Entitats participants la contractació de serveis de manteniment d'equipaments tecnològics que estiguin dins les instal·lacions de les entitats participants. Els equipaments tecnològics inclouen: servidors, equipament de xarxa, sistemes d'emmagatzematge i còpia de seguretat, sistemes d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens, equipament de refrigeració, portes i control d'accessos, ascensors, sistemes de detecció i extinció d'incendis , equipament tecnològic per les aules, equipament tecnològic pels laboratoris, jardineria, instal·lacions i equipaments i plataformes elevadores i vehicles de manutenció.

1.2. Entitats participants

La present licitació estableix el procediment de contractació de serveis de manteniment d'equipament multitècnic a partir de l'acreditació de proveïdors mitjançant un sistema dinàmic d'adquisició (d'ara endavant SDA) per a la posterior tramitació dels contractes específics en aquest sistema dinàmic.

L'objecte del contracte, la divisió en categories i les Entitats participants són les indicades a la Lletra "*A.1 Objecte del contracte i categories*" del Quadre de característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars (d'ara endavant PCAP).

Aquest SDA preveu la contractació de serveis de manteniment multitècnic que no estigui ja en un procés de contractació establert per les entitats participants.

Posteriorment a l'establiment de l'SDA, cadascuna de les Entitats, d'acord amb les seves necessitats de provisió de serveis de manteniment i dins de l'SDA, efectuarà peticions d'oferta als proveïdors acreditats i articularà els contractes específics corresponents en cada cas.

Les Entitats podran incloure en els contractes específics les característiques i requisits per el servei de manteniment sol·licitat.

1.3. Abast i estructura en categories de l'SDA.

L'SDA que admetrà com a regla general els equipaments i serveis associats inclosos en la següent categoria de CPV:

- 50000000-5 Serveis de reparació i manteniment.

Queden exclosos d'aquest SDA tots els serveis de manteniment i reparació que ja formin part d'un altre contracte vigent per les entitats que hi participen.

1.4. Acreditació per Categories

L'SDA s'estructura en les següents tretze categories, on cada licitador podrà acreditar-se segons els requisits especificats en el PCAP.

Categoria 1: Manteniment de servidors.
Categoria 2: Manteniment d'equipament de xarxa.
Categoria 3: Manteniment de sistemes d'emmagatzematge i còpia de seguretat.
Categoria 4: Manteniment de sistemes d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens.
Categoria 5: Manteniment d'equipament de refrigeració.
Categoria 6: Manteniment de portes i control d'accessos.
Categoria 7: Manteniment d'ascensors.
Categoria 8: Manteniment de sistemes de detecció i extinció d'incendis.
Categoria 9: Manteniment d'equipament tecnològic per les aules..
Categoria 10: Manteniment d'equipament tecnològic pels laboratoris.
Categoria 11: Manteniment de jardineria.
Categoria 12: Manteniment preventiu d'instal·lacions i equipaments.
Categoria 13: Manteniment de plataformes elevadores i vehicles de manutenció.

Els licitadors podran ser:

- Proveïdors de manteniment amb solvència econòmica i tècnica en les categories on es vulguin acreditar.

- Fabricants d'equipaments que ofereixin el servei de manteniment directament amb la solvència econòmica i tècnica en les categories on es volen acreditar.

1.5. Serveis obligatoris i opcionals.

Les entitats adherides podran realitzar contractes específics en aquest SDA, mitjançant els quals es regularà el servei de manteniment amb els seus serveis obligatoris i opcionals, detallant les característiques d'aquests dins del contracte específic. Es podran incloure com a opcionals o obligatoris en els específics els següents elements de servei en els manteniments:

- Certificats ISO requerits.
- Actualitzacions de microprogramari (firmware) o programari dels equipaments a mantenir, si en tenen.
- Recanvis i gestió d'aquests.
- Equipament temporal substitutiu.
- Monitoratge del funcionament.
- Gestió d'incidències 24x7
- Acords de nivell de servei (SLA).
- Desplaçaments a les ubicacions i gestió d'aquests.
- Pla de manteniment (accions preventives, recursos i calendari).
- Penalitzacions.
- Durada del manteniment.
- Gestió de garanties.

Cada categoria de l'SDA inclou la definició del servei manteniment inclòs. Les Entitats participants indicaran en els seus contractes específics els serveis que requereixin i aquests s'hauran d'oferir obligatòriament.

Els proveïdors acreditats en cada contracte específic podran millorar els serveis obligatoris i opcionals definits en el contracte específic, però no podran deixar d'oferir els serveis obligatoris que es requereixin en el contracte específic.

2. Descripció de les Categories de l'SDA

Categoria 1. Manteniment de Servidors.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels equipaments de servidors amb capacitat de computació, memòria i emmagatzematge en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari de servidors a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 2. Manteniment d'equipaments de xarxa.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels equipaments de xarxa en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'equipaments de xarxa a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 3. Manteniment de sistemes d'emmagatzematge i còpia de seguretat

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels equipaments d'emmagatzematge i còpia de seguretat en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'equipaments d'emmagatzematge i còpia de seguretat a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 4. Manteniment de sistemes d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels sistemes d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'equipaments d'alimentació ininterrompuda i grups electrògens a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 5. Manteniment d'equipament de refrigeració.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels equipaments de refrigeració en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'equipaments de refrigeració a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 6. Manteniment de portes i controls d'accessos.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment de les portes i els controls d'accessos en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari de portes i controls d'accessos a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 7. Manteniment d'ascensors.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels ascensors en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'ascensors a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 8. Manteniment de sistemes de prevenció i extinció d'incendis.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment dels sistemes de prevenció i extinció d'incendis en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari dels sistemes de prevenció i extinció d'incendis a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 9. Manteniment d'equipament tecnològic per les aules.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment del equipament tecnològic per les aules en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari dels equipaments tecnològics per les aules a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 10. Manteniment d'equipament tecnològic per als laboratoris.

S'inclouen en aquesta categoria el manteniment del equipament tecnològic per als laboratoris en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui la entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari dels equipaments tecnològics per als laboratoris a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 11. Manteniment de jardineria.

S'inclou en aquesta categoria el manteniment del servei de jardineria i neteja de zones verdes, arbrat, patis i marges i la recollida de les restes vegetals generades per les actuacions indicades, en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'espais a mantenir i les seves característiques i ubicacions

Categoria 12. Manteniment preventiu d'instal·lacions i d'equipaments.

S'inclouen en aquesta categoria els serveis de manteniment preventiu i correctiu, en el ram de paleta, fusteria, lampisteria, pintura i serralleria en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari d'espais a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

Categoria 13. Manteniment de plataformes elevadores i vehicles de manutenció.

S'inclou en aquesta categoria el manteniment integral de les plataformes elevadores i altres vehicles de manutenció i emmagatzematge per al moviment de càrregues pesades, en les ubicacions determinades per l'específic que publiqui l'entitat.

En l'específic es definiran les característiques del servei de manteniment com de l'inventari de les plataformes elevadores i altres vehicles de manutenció i emmagatzematge per al moviment de càrregues pesades a mantenir i les seves característiques i ubicacions.

3. Requisits i procediment d'acreditació

3.1. Requisits per acreditar-se en qualsevol categoria.

Per qualsevol proveïdor que vulgui acreditar-se en alguna categoria de manteniment es requerirà disposar i acreditar-ho:

- Atenció telefònica als clients en horari laboral.
- Temps de resposta per incidents de menys d'un hora.
- Contacte(s) tècnic(s) de referència.
- Seguiment del contracte i les incidències via eina de ticketing, web, app o correu electrònic.

3.2. Procediment per acreditar-se en qualsevol categoria.

Els candidats només es podran acreditar per les categories per les quals compleixin els requisits en el moment de la sol·licitud d'acreditació.

Quan un proveïdor s'acrediti per primera vegada a l'SDA caldrà que faci una sol·licitud d'admissió a les categories de l'SDA que li interessin aportant, emplenat, en format Excel, el model denominat ACREDITACIÓ EN NOVA CATEGORIA disponible a la plataforma de contractació.

Si més endavant es vol acreditar per una altra categoria, caldrà que faci una sol·licitud d'admissió a la categoria de l'SDA que li interessi aportant, emplenat, en format Excel, el model denominat ACREDITACIÓ EN NOVA CATEGORIA disponible a la plataforma de contractació.