Agència de l'Habitatge de Catalunya

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA D'EMMAGATZEMATGE NETAPP

1. Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment integral del maquinari i del programari de la infraestructura d'emmagatzematge NetApp de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, corresponent als sistemes identificats en l'annex I d'aquest plec.

El servei ha d'incloure la cobertura oficial del fabricant, el manteniment de maquinari amb recanvi o subministrament de peces, la substitució dels components defectuosos en un termini màxim de quatre hores quan sigui necessària, la subscripció a noves versions de programari i el suport telefònic i web en règim 24x7.

2. Antecedents, necessitat i finalitat

La infraestructura NetApp constitueix la plataforma d'emmagatzematge corporatiu de l'Agència i allotja dades, volums, fitxers i recursos necessaris per al funcionament dels sistemes d'informació i dels serveis digitals corporatius. La seva disponibilitat i integritat són determinants per garantir la continuïtat de l'activitat de l'organització.

La manca d'una cobertura de manteniment vigent podria comportar retards en la resolució d'avaries, dificultats per obtenir recanvis homologats, manca d'accés al suport especialitzat i a les actualitzacions del fabricant, així com un increment del risc d'indisponiblitat o degradació dels sistemes corporatius.

La finalitat de la contractació és mantenir la plataforma dins d'un marc de suport oficial, assegurar la reparació o substitució àgil dels components avariats, disposar d'assistència tècnica especialitzada i garantir l'accés a actualitzacions i noves versions de programari.

3. Abast del contracte

El servei inclou, com a mínim, les prestacions següents:

- Manteniment del maquinari de tots els sistemes inclosos en l'inventari.
- Subministrament, recanvi i substitució de peces i components defectuosos.
- Intervenció d'un enginyer o enginyera acreditada pel fabricant quan sigui necessària la substitució física d'una peça.
- Reposició o substitució de peces amb un temps màxim de quatre hores, d'acord amb les condicions de la cobertura oficial contractada.
- Suport telefònic i web disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- Obertura, gestió, seguiment i escalat de casos amb el fabricant.
- Accés a correccions, firmware, actualitzacions i noves versions de programari incloses en la subscripció.
- Diagnosi remota i assistència presencial quan la naturalesa de la incidència ho requereixi.
- Manteniment de l'inventari, les dades de cobertura i les dates de vigència.
- Lliurament del certificat o acreditació de renovació de totes les cobertures.

Tots els costos necessaris per prestar el servei, inclosos desplaçaments, mà d'obra, peces, logística, escalats i gestions amb el fabricant, s'entendran inclosos en el preu del contracte.

4. Infraestructura objecte del servei

El servei s'aplicarà als sistemes NetApp identificats mitjançant els números de sèrie que consten a l'annex I. La cobertura haurà d'incloure tant els components de maquinari com els drets de suport i actualització del programari associat.

Àmbit	Cobertura mínima	Prestacions principals
Maquinari	Part Replace 4h	Diagnosi, recanvi, subministrament i substitució de components defectuosos.
Programari	Subscripció vigent	Accés a correccions, firmware, actualitzacions i noves versions.
Assistència	24x7	Suport telefònic i web, gestió de casos i escalat al fabricant.

5. Requisits generals de prestació

- La cobertura haurà de correspondre al servei oficial del fabricant NetApp. L'empresa adjudicatària caldrà que presenti la certificació de NetApp: Preferred Partner Level.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat per comercialitzar, activar i gestionar les cobertures requerides.
- No s'admetran cobertures amb prestacions inferiors, exclusions addicionals o reduccions dels nivells de servei establerts.
- Les peces de substitució hauran de ser originals o homologades pel fabricant i compatibles amb la configuració existent.
- Les actuacions hauran de coordinar-se amb el personal designat per l'Agència i quedar registrades de manera traçable.
- L'adjudicatària haurà de verificar la correspondència entre els números de sèrie, els equips i els contractes de suport abans de formalitzar l'activació.
- Qualsevol discrepància d'inventari o risc de discontinuïtat de cobertura s'haurà de comunicar immediatament a l'Agència.

6. Cobertura de fabricant i dret a actualitzacions

L'empresa adjudicatària haurà d'activar i mantenir vigent durant tot el període contractual la cobertura oficial corresponent a cadascun dels equips. Aquesta cobertura haurà d'incloure, com a mínim:

- Accés als canals oficials de suport del fabricant.
- Obertura i seguiment il·limitat de casos relacionats amb els elements inclosos.
- Accés a la base de coneixement, avisos tècnics i eines web de suport.
- Accés a correccions, pedaços, firmware i noves versions de programari a què doni dret la cobertura.
- Dret a recanvi o substitució de components de maquinari avariats.
- Intervenció de personal acreditat per fer la substitució de peces quan sigui necessari.
- Acreditació documental de l'activació, vigència, nivell i dates de cobertura.

L'adjudicatària serà responsable de tramitar els casos amb el fabricant i de mantenir informada l'Agència fins a la seva resolució, sense que l'escalat transfereixi la responsabilitat de seguiment.

7. Manteniment correctiu i reposició de peces

El manteniment correctiu comprèn totes les actuacions necessàries per detectar, diagnosticar i resoldre avaries, errors o comportaments anòmals del maquinari i programari inclosos en el contracte, i per restablir el funcionament normal amb la màxima celeritat.

- Recepció i registre de la incidència.
- Diagnosi remota inicial i recopilació d'evidències.
- Obertura i escalat del cas al fabricant, quan correspongui.
- Identificació de la peça, component, versió o configuració afectada.
- Subministrament i substitució dels components avariats.
- Aplicació de correccions, firmware o solucions temporals autoritzades.
- Comprovació del funcionament i validació de la recuperació del servei.
- Documentació de la causa, les actuacions realitzades, les peces substituïdes i el resultat final.

Quan la resolució requereixi una peça, un enginyer/a de NetApp o personal expressament autoritzat haurà d'efectuar la substitució en un temps màxim de quatre hores, d'acord amb les condicions oficials del nivell de servei contractat.

8. Suport tècnic i gestió d'incidències

El servei de suport telefònic i web estarà disponible en règim 24x7. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, un canal telefònic i un portal o canal web per registrar i consultar les incidències.

Tots els casos hauran de quedar registrats de manera traçable mitjançant els canals disponibles de suport telefònic o web. El registre haurà de permetre identificar, com a mínim, el número de cas, l'equip o número de sèrie afectat, la data d'obertura, l'estat de la incidència, les actuacions principals i la data de tancament, quan correspongui.

9. Nivells de servei

Els nivells mínims exigits són els següents:

- Disponibilitat del suport telefònic i web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- Reposició o substitució de peces: temps màxim de quatre hores per als elements coberts, segons les condicions de la modalitat oficial.
- Escalat al fabricant: disponible durant tota la finestra de cobertura.
- Actualitzacions d'estat: periòdiques en incidents crítics i sempre que es produeixi un canvi rellevant.
- Cobertura: sense interrupcions durant tot el període contractual.

El temps de quatre hores s'interpretarà d'acord amb les condicions oficials del servei NetApp contractat.

10. Organització i mitjans

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un canal d'interlocució operatiu amb l'Agència per a la gestió d'incidències, renovacions, certificats i comunicacions relatives al servei.
- Personal tècnic amb experiència acreditable en sistemes NetApp. Caldrà acreditar-ho mitjançant la presentació dels currículums vitae del personal assignat al contracte.
- Capacitat d'escalat al suport especialitzat del fabricant.
- Canals d'atenció telefònica i web en règim 24x7.
- Canals o mecanismes de registre i seguiment suficients per garantir la traçabilitat dels casos gestionats.
- Capacitat logística i tècnica per garantir la reposició de peces dins del termini establert.
- Capacitat d'intervenció presencial a les dependències on estiguin ubicats els equips.

11. Seguiment, informes i documentació

- Certificat inicial d'activació o renovació de totes les cobertures, amb número de sèrie, nivell de servei i dates de vigència.
- Informe de les incidències obertes i tancades, quan ho requereixi l'Agència.
- Informació específica dels incidents crítics, quan n'hi hagi i quan sigui requerida per l'Agència, amb la informació disponible sobre la cronologia, l'afectació, les actuacions realitzades i l'estat final del cas.
- Relació de peces substituïdes i números de cas del fabricant.
- Inventari actualitzat i estat de les cobertures.
- Documentació tècnica disponible que es generi estrictament en el marc de la prestació del servei.

La documentació s'haurà de lliurar en format electrònic i, quan ho requereixi l'Agència, en català. La informació generada en el marc del contracte serà propietat de l'Agència.

12. Condicions de prestació i devolució del servei

El servei es prestarà principalment de manera remota, sens perjudici de les intervencions presencials que siguin necessàries per substituir peces, diagnosticar avaries o executar altres actuacions que no es puguin completar remotament.

13. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- Activar i mantenir totes les cobertures de fabricant requerides.
- Assumir la coordinació integral amb NetApp i els operadors logístics.
- Complir els nivells de servei i comunicar anticipadament qualsevol risc d'incompliment.
- No substituir ni reduir les cobertures sense autorització expressa de l'Agència.
- Aportar tots els recursos humans, tècnics i logístics necessaris.
- Cooperar amb altres proveïdors de l'Agència quan sigui necessari per resoldre una incidència.
- Informar dels canvis de contacte, procediments, canals o condicions de suport.

14. Annex I. Inventari dels elements objecte de manteniment

L'inventari següent recull les agrupacions de números de sèrie identificades en la documentació de renovació. Durant la fase d'inici, l'adjudicatària haurà de validar la correspondència exacta entre cada número de sèrie, el model, els components associats i les dates de cobertura.

Núm. sèrie 1	Núm. sèrie 2	Àmbit
792127000270	792127000316	Maquinari i programari
952129000685	952129000818	Maquinari i programari
952128000288	952129000741	Maquinari i programari

AFF A250A Renewal Services		
P/N	**DESCRIPCIÓ**	**QUANTITAT**
CS-4HR-REPLACEMENT	4hr Parts Replacement	2
Núm. Sèrie:	**792127000270**	**792127000316**
Service Details	**Quantitat**	
4hr Parts Replacement	2	
System Details: Product	**Quantitat**	**EOSL Date**
ALL FLASH FAS-A250, High availability, No_IOXM	2	30/11/2030
NS224, 91.2 TB, NVMe SSD 24x 3.8 TB, SED	1	
Encryption Bundle	2	
Core Bundle, data protection bundle	912	
P/N	**DESCRIPCIÓ**	**QUANTITAT**
CS-G1-SE-ADVISOR	SupportEdge Advisor	2
Núm. Sèrie:	**792127000270**	**792127000316**
Service Details	**Quantitat**	
Advisor, SW Support	2	
Advisor, HW Support	2	
System Details: Product	**Quantitat**	**EOSL Date**
Encryption bundle	2	
Core bundle, data protection bundle	912	
ALL FLASH FAS-A250, High availability, No_IOXM	2	30/11/2030
NS224, 91.2 TB, NVMe SSD 24x 3.8 TB, SED	1	

FAS 2720A Renewal Services

P/N	DESCRIPCIÓ	QUANTITAT
CS-4HR-REPLACEMENT	4hr Parts Replacement	2
Núm. Sèrie:	**952129000685**	**952129000818**

Service Details	Quantitat
4hr Parts Replacement	2

System Details: Product	Quantitat	EOSL Date
Encryption bundle	2	
Core bundle	960	
FAS-2720, High availability, No_IOXM	2	30/09/2029
DS212C, 96.0 TB, NLSAS HDD 12x 8.0 TB, Non-escrypted	1	

P/N	DESCRIPCIÓ	QUANTITAT
CS-G1-SE-ADVISOR	SupportEdge Advisor	2
Núm. Sèrie:	**952129000685**	**952129000818**

Service Details	Quantitat
Advisor, SW Support	2
Advisor, HW Support	2

System Details: Product	Quantitat	EOSL Date
Encryption bundle	2	
Core bundle, data protection bundle	960	
FAS-2720, High availability, No_IOXM	2	30/09/2029
DS212C, 96.0 TB, NLSAS HDD 12x 8.0 TB, Non-encrypted	1	

FAS 2750A Renewal Services		
P/N	**DESCRIPCIÓ**	**QUANTITAT**
CS-4HR-REPLACEMENT	4hr Parts Replacement	2
Núm. Sèrie:	**952128000288**	**952129000741**
Service Details	**Quantitat**	
4hr Parts Replacement	2	
System Details: Product	**Quantitat**	**EOSL Date**
Encryption bundle	2	
Core bundle	1598	
FAS-2750, High availability, No_IOXM	2	
DS212C, 120.0 TB, NLSAS HDD 12x 10.0 TB, Non-encrypted	1	
DS224C, 39.84 TB, SAS HDD 20x 1.8 TB, Non-encrypted, SAS SSD 4x 0.96 TB	1	
P/N	**DESCRIPCIÓ**	**QUANTITAT**
CS-G1-SE-ADVISOR	SupportEdge Advisor	2
Núm. Sèrie:	**952128000288**	**952129000741**
Service Details	**Quantitat**	
Advisor, SW Support	2	
Advisor, HW Support	2	
System Details: Product	**Quantitat**	**EOSL Date**
Encryption bundle	2	
Core bundle, data protection bundle	1598	
FAS-2750, High availability, No_IOXM	2	
DS212C, 120.0 TB, NLSAS HDD 12x 10.0 TB, Non-encrypted	1	
DS224C, 39.84 TB, SAS HDD 20x 1.8 TB, Non-encrypted, SAS SSD 4x 0.96 TB	1	

Nota de validació: els números de sèrie i les dates de cobertura s'hauran de contrastar amb el certificat oficial del fabricant abans de l'activació definitiva. En cas de discrepància material, prevaldrà l'inventari validat per l'Agència sense que es pugui reduir l'abast ni el nivell de servei requerit.