Agència de l'Habitatge de Catalunya

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

1. Objecte

L'objecte del contracte és la renovació del servei de manteniment en la modalitat ProSupport with 4-Hour Onsite Service Variable dels equips de maquinari Dell que formen part de la infraestructura tecnològica de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, identificats mitjançant els Service Tag que consten a l'annex I.

El servei s'ha de prestar sota la modalitat ProSupport with 4-Hour Onsite Service Variable, o una cobertura oficial equivalent que garanteixi, com a mínim, assistència tècnica especialitzada, diagnosi, gestió d'incidències, subministrament de peces i intervenció presencial en quatre hores, d'acord amb les condicions del fabricant.

2. Antecedents, necessitat i finalitat

Els equips Dell objecte del contracte formen part de la infraestructura tecnològica que dona suport als sistemes d'informació, aplicacions i serveis corporatius de l'Agència. El correcte funcionament d'aquests equips és necessari per mantenir nivells adequats de disponibilitat, continuïtat i fiabilitat dels serveis digitals.

La manca d'una cobertura de manteniment vigent podria comportar retards en la resolució d'avaries, dificultats per obtenir recanvis compatibles o homologats, limitacions d'accés al suport tècnic especialitzat i un increment del risc d'indisponibilitat dels sistemes corporatius.

La finalitat de la contractació és mantenir els equips dins d'un marc de suport oficial, reduir els riscos derivats de possibles fallades de maquinari i assegurar una resposta tècnica àgil i coordinada davant les incidències.

3. Abast del contracte

El servei ProSupport with 4-Hour Onsite Service Variable ha d'incloure:

- **Suport tècnic 24x7:** Accés al servei de suport de **Dell** les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana, inclosos festius, per a assistència en la diagnosi i resolució d'incidències dels productes coberts.
- **Enviament de tècnic i/o peces:** segons el tipus d'incidència, s'haurà d'enviar un tècnic i/o peces de substitució a les instal·lacions de l'Agència.
- **Peces de recanvi incloses quan siguin necessàries:** El servei preveu peces, components o recanvis que es considerin necessaris per a resoldre o prevenir una incidència coberta.
- **Resposta en 4 hores:** Termini màxim de 4 hores per a resposta/intervenció presencial condicionada a la diagnosi, disponibilitat, ubicació, producte cobert i condicions concretes del servei contractat.
- **Canals de contacte:** Les sol·licituds de suport s'hauran de canalitzar via web, xat, correu o telèfon.

4. Equipament objecte del servei

El servei s'aplicarà als vuit equips identificats a l'annex I, tots ells associats a la mateixa referència de servei.

5. Requisits generals de prestació

- La cobertura haurà de ser oficial de Dell. L'empresa adjudicatària haurà de tenir la certificació de Platinum Tier Partner.

- No s'admetran prestacions inferiors, exclusions addicionals o reduccions del nivell de servei mínim establert.
- Les peces de substitució hauran de ser originals, homologades pel fabricant i compatibles amb l'equip concret.
- L'empresa adjudicatària haurà de validar la correspondència entre la referència de servei, els Service Tag i les dates de cobertura.
- Les actuacions s'hauran de coordinar amb el personal designat per l'Agència i hauran de quedar registrades de manera traçable.
- Qualsevol discrepància d'inventari o risc de discontinuïtat de la cobertura s'haurà de comunicar immediatament.
- L'adjudicatària no podrà facturar imports no previstos a l'oferta adjudicada (desplaçaments, dietes, recanvis o altres conceptes necessaris per a l'execució ordinària del servei).

6. Cobertura de fabricant

L'empresa adjudicatària haurà d'activar i mantenir vigent la modalitat ProSupport with 4-Hour Onsite Service Variable per a cadascun dels equips, o una cobertura oficial equivalent que mantingui el mateix nivell de servei i, com a mínim, inclogui:

- Accés als canals oficials de suport tècnic.
- Diagnosi especialitzada de les avaries de maquinari.
- Assistència remota i escalat a nivells tècnics superiors.
- Subministrament de peces de recanvi incloses en la cobertura.
- Mà d'obra i intervenció presencial quan siguin necessàries.
- Gestió integral del cas fins al restabliment del servei.
- Acreditació documental de l'activació, la modalitat i les dates de cobertura.

L'escalat al fabricant no eximirà l'empresa adjudicatària de la responsabilitat de coordinació, seguiment i informació davant l'Agència.

7. Manteniment correctiu i intervenció presencial

El manteniment correctiu comprèn totes les actuacions necessàries per detectar, diagnosticar i resoldre avaries o comportaments anòmals dels equips inclosos, amb l'objectiu de restablir-ne el funcionament normal amb la màxima celeritat.

- Recepció i registre de la incidència.
- Diagnosi remota inicial i recopilació de dades tècniques.
- Identificació de l'equip afectat mitjançant el Service Tag.
- Determinació de la peça o component presumptament avariat.
- Obertura i escalat del cas al fabricant, quan sigui necessari.
- Preparació i enviament del recanvi corresponent.
- Desplaçament de personal tècnic i substitució del component.
- Comprovació del funcionament i validació de la recuperació del servei.
- Documentació de la causa, les actuacions, les peces substituïdes i el resultat final.

Quan la resolució de la incidència requereixi una intervenció presencial, aquesta s'haurà de prestar en un termini màxim de quatre hores, segons el model de resposta i les condicions oficials de la cobertura contractada.

8. Suport tècnic i gestió d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar canals adequats per comunicar incidències, com a mínim mitjançant telèfon i portal web o eina de ticketing (registre incidències). Cada cas haurà de disposar d'un identificador únic i permetre'n la consulta i el seguiment.

9. Organització i mitjans

- Un responsable del servei com a interlocutor únic davant l'Agència.
- Personal tècnic qualificat i amb experiència en equips Dell, l'empresa adjudicatària ha de disposar dels acords, certificacions o autoritzacions necessaris per gestionar les cobertures oficials del fabricant, l'empresa adjudicatària caldrà que presenti la certificació de Platinum Tier Partner.
- Accés als nivells especialitzats i a les eines de suport del fabricant.
- Canals de recepció i seguiment d'incidències.
- Capacitat logística per subministrar recanvis dins del nivell de servei.
- Capacitat d'intervenció presencial a la ubicació dels equips.
- Procediment d'escalat funcional i jeràrquic per a incidències crítiques.

10. Seguiment, certificació i documentació

- Certificat inicial d'activació o renovació per a cadascun dels **vuit Service Tag.**
- Relació de la modalitat de suport i de les dates de vigència.
- Informe o extracte de les incidències, quan ho requereixi l'Agència.
- Informe específic dels incidents crítics, amb cronologia, causa, actuacions i mesures preventives.
- Relació de peces substituïdes i números de cas del fabricant.
- Inventari actualitzat dels equips i de l'estat de les cobertures.

La documentació s'haurà de lliurar en format electrònic i, quan ho requereixi l'Agència, en català. La informació generada durant l'execució serà propietat de l'Agència.

11. Condicions de prestació i devolució del servei

El servei es prestarà de manera remota durant la fase de diagnosi i seguiment, i presencialment quan la naturalesa de la incidència, la substitució de peces o les condicions de la cobertura ho requereixin. Les intervencions s'hauran de coordinar amb l'Agència i executar amb les mesures de seguretat aplicables.

12. Durada

La cobertura s'iniciarà a data de l'adjudicació del contracte i tindrà una durada d'un any per a tots els equips inclosos a l'annex I. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que no es produeixi cap interrupció imputable a la gestió de l'activació o renovació.

13. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- Activar i mantenir vigent la cobertura requerida per als vuit equips.
- Assumir la coordinació integral amb Dell i amb els operadors logístics.
- Complir els nivells de servei i comunicar anticipadament qualsevol risc d'incompliment.
- No substituir ni reduir la modalitat de cobertura sense autorització expressa de l'Agència.
- Aportar tots els recursos humans, tècnics i logístics necessaris.
- Mantenir la confidencialitat i la seguretat de la informació.

- Cooperar amb altres proveïdors de l'Agència quan sigui necessari per resoldre una incidència.
- Informar dels canvis de contacte, canals, procediments o condicions de suport.

Agència de l'Habitatge de Catalunya

14. Annex I. Inventari detallat dels equips objecte de manteniment

L'inventari següent defineix els equips i les cobertures mínimes objecte del contracte. La correspondència entre la referència, el Service Tag i les dates haurà de quedar acreditada mitjançant el certificat oficial de renovació.

PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
862-BMDN_340002145476-2.1_1	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:14W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_2	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:B3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_3	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:C3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_4	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:D3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_5	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:F3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_6	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:G3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_7	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:H3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027
862-BMDN_340002145476-2.1_8	ProSupport w ith 4-Hour Onsite Service Variable Service. Tag:J3W6KH3 Date: 19/09/2026 18/09/2027

Nota de validació: qualsevol discrepància material detectada en la referència, el Service Tag o les dates de cobertura s'haurà de comunicar immediatament a l'Agència i resoldre sense reduir l'abast ni el nivell de servei establerts.