



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE MAQUINARI I PROGRAMARI DE BASE, DELS SERVIDORS INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE MARTORELL I EL PATRONAT MUNICIPAL DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES DE MARTORELL.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte el manteniment del maquinari i programari de base, dels servidors informàtics de l'Ajuntament de Martorell i del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell. La relació de maquinari i programari a mantenir és la següent:

RELACIÓ DE MAQUINARI:

Descripció	UD	Nº SERIE
HP 3PAR 7400 48 discos	1	16200779
HP M5314C FC Drive Enclosure	2	SGM7360G2S
HP SAN Switch	2	NSN
HP 2GBSW Single Pack SFP TRANSCEIVER	24	NSN
QNAP TS-473 4 Discos	1	Q205B44364
NAS WD EX-4100 4 Discos	1	WUBF25410366
HP StorageWorks Ultrium 960 LTO3 400/800GB External	1	HU107019WY
HP Chasis Blade C7000	1	GB8812EV9D
HP Blade BL460C G6 2x146GB 10K	4	NSN
HP Blade BL460C G7 x72GB	1	CZJ1100THB
Switch Cisco 2960G. Gigabit	2	NSN
QNAP TURBO NAS TS-469L. 4HD. (3TBx4).RAID1+0	1	Q12CI05410
QNAP TS-853-A de 8 Discos de 3,72TB 8GB de Memòria Total.	1	Q16BI18577
QNAP TS-421 de 4 Discos de 2,7TB 1GB de Memòria Total	1	Q139B03224

RELACIÓ DE PROGRAMARI:

PRODUCTE	DESCRIPCIÓ
VmWare	Essentials 5.1. 3 Esxi amb varies VM.
Veeam Backup	Actualment versió 9,5 per 6 sockets i versió 6 per dos sockets
ORACLE	Versió 10g sobre hp-ux de 64 bits.

L'empresa contractista resoldrà les eventuais consultes i incidències relacionades amb el programari anterior, garantint un nivell 2 de servei.

En cas d'avaria d'elements hardware que suposin la reinstal·lació de software de base i/o el software relacionat anteriorment, l'empresa contractista assumirà la instal·lació del mateix fins a deixar-ho totalment en ple funcionament.





En aquest sentit, el contractista haurà de tenir coneixements de la SAN (Storage Area Network) així com de les HBA drivers i firmware (Targetes fiber channel connectades als servidors que tenen accés a la cabina HP3PAR i el switchos de FC, fabric zoning & command view).

2. GESTIO DE L'EQUIPAMENT

El contractista serà el responsable de la gestió dels equips durant la duració del contracte, que consistiran, com a mínim, en el següent:

- Comprovació trimestral dels equips "in situ".
- Verificació i actualització de la documentació d'inventari d'equips.
- Comprovació dels components de cada equip pel posterior aprovisionament d'stock.
- Observar les noves adquisicions i/o modificacions que es puguin realitzar a l'equipament, les quals el contractista assumirà sense cost addicional, sempre i quan no superin el 15% del preu de contracte.

En el manteniment trimestral "in situ" s'haurà de comprovar com a mínim el següent:

- Funcionament correcte dels equips.
- Comprovació d'alertes visuals o sonores als equips en manteniment.
- Comprovar que els equips no estiguin sotmesos a condicions ambientals inadequades.
- Enregistrament de fotografies en cas de que es cregui necessari.

3. GESTIO D'INCIDENCIES

Les incidències s'hauran de poder comunicar per les següents vies:

- Correu electrònic
- *Call Center* (24x7)
- *Ticketing* online

La incidència es tramitarà aportant el número de sèrie de l'equip i la informació addicional corresponent que ajudi a identificar el problema.

El contractista mantindrà informat en tot moment de l'estat de la incidència al departament d'informàtica de l'Ajuntament de Martorell.

En una primera diagnosi el contractista podrà valorar la incidència de manera remota a fi i efecte de poder preparar les peces necessàries per a la seva reparació.

En el cas que la incidència no es pugui reparar "en calent" i es requereixi algun tipus d'aturada, es farà una valoració conjunta per determinar el millor dia i hora a realitzar la intervenció, a fi i efecte de prioritzar la menor intrusió possible sobre el servei. En aquest sentit el contractista haurà de disposar de servei de reparació d'avaries 24x7x365.

En el moment d'obrir una incidència s'assignarà un tècnic qualificat específic. Aquest procediment permetrà disposar d'un sol interlocutor i per tant facilitar la gestió de la mateixa.





El contractista es responsabilitza de realitzar el manteniment amb personal propi, complint amb els nivells de manteniment descrits als SLA.

El contractista es responsabilitza d'aportar tot el material i mà d'obra necessària per a qualsevol tipus d'incidència, així com de retirar el material avariament pel seu reciclatge.

El contractista es responsabilitzarà de que els components subministrats incloguin una versió de firmware original i/o compatible amb el hardware en funcionament.

4. TANCAMENT D'INCIDENCIES

La incidència es donarà per resolta quan es comprovi per part de l'Ajuntament de Martorell que el servei ha quedat restablert al 100% i tot funciona correctament.

El contractista haurà de subministrar un document on consti, com a mínim, el següent:

- Data d'obertura
- Identificació de l'equip
- Descripció
- Equip substituït
- Data, hora d'inici, hora de finalització i duració de la intervenció
- Descripció de les tasques realitzades per la resolució

5. REVISIO DEL FIRMWARE

Es realitzarà una única auditoria inicial per revisar el firmware utilitzat en els diferents equips objecte del contracte.

En cas que es justifiqui l'actualització de firmware per corregir una deficiència específica, obtenir noves funcionalitats o millorar el rendiment, es proposarà l'actualització, la qual no tindrà cap cost per part de l'Ajuntament de Martorell.

6. TEMPS DE RESPOSTA I TEMPS DE REPARACIÓ (SLA)

TEMPS DE RESPOSTA.- S'estableix un temps de resposta per avaries de 4 hores. Tots els dies de la setmana i les 24 hores al dia. SLA 24x7x4. Amb enginyer assignat.

TEMPS DE REPARACIÓ.- El temps de reparació es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaría o incidència de serveis i la restitució de l'element al normal funcionament. Aquest temps no podrà ser superior en cap cas a les 72 hores. Si l'avaría ha estat catalogada d'urgent pel responsable del servei d'informàtica, s'haurà de resoldre abans de 8 hores. I de 2 hores en el cas de molt urgent.

Aquests temps són aplicables les 24 hores del dia 7 dies a la setmana.





7. PRESSUPOST

El preu màxim de la contractació es fixa en la quantitat de NOU MIL CINC-CENTS EUROS ANUALS (9.500 €/ANY), IVA no inclòs.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta l'esmentada quantitat.

8. DURADA DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte serà de (2) anys, a comptar des del dia 1 de juliol de 2023. El contracte es pot prorrogar per tres anys més, per períodes anuals, sense que la seva durada total, incloses les pròrrogues, pugui excedir de cinc (5) anys.

9. CRITERIS A TENIR EN COMPTE EN L'ADJUDICACIÓ

a) Oferta econòmica: fins a un màxim de 90 punts.

Obtindrà la màxima puntuació l'oferta que proposi el preu anual més baix. La resta d'ofertes obtindran una puntuació proporcional segons la següent fórmula:

$$P = 90 (Om / Ov)$$

Considerant : P = Punts; Om = oferta més baixa; Ov = Oferta a valorar

Les ofertes que no continguin cap baixa econòmica, es puntuaran amb **0** punts.

b) Certificacions 10 punts

ISO 9000	2 punts.
ISO 14000	1 punts.
ISO 20000	1 punts.
ISO 27000	1 punts.
Partner QNAP nivell especialista	2 punts
Partner Fortinet	2 punts
ITIL	1 punts

10. CRITERIS PER A LA DETERMINACIÓ DE L'EXISTÈNCIA DE BAIXES PRESUMPTAMENT ANORMALS

Es considerarà que una oferta incorre en presumpció d'anormalitat en els següents casos:

. Quan concorri un sol licitador, si la seva oferta és inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals i a més obtingués la màxima puntuació per la resta de criteris d'adjudicació previstos.





.Quan concorrin dos o més licitadors, l'oferta que sigui inferior en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades i a més obtingués la màxima puntuació per la resta de criteris d'adjudicació previstos.

11. RÈGIM DE PAGAMENT

L'empresa contractista emetrà factures per trimestres naturals per una quarta part del preu anual del contracte. Si el servei d'algun període de pagament no compregués la totalitat del trimestre, és farà un factor de conversió proporcional per establir l'import a facturar.

Martorell, document signat electrònicament al marge

El cap del departament d'informàtica,

