



Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei de manteniment de la plataforma d'emmagatzematge i backup DELL de l'ORGT de la Diputació de Barcelona.

Exp. ORGT/2022/0028776

Contingut

1.	OBJECTE	2
2.	DESCRIPCIÓ GENERAL	2
3.	REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI	2
4.	MANTENIMENT REACTIU	3
4.1.	Característiques generals	3
4.1.1.	Accés al servei	3
4.1.2.	Horari de cobertura	4
4.2.	Característiques del manteniment de maquinari	4
4.2.1.	Diagnòstic de problemes i manteniment remot de maquinari	4
4.2.2.	Assistència de maquinari in-situ	4
4.2.3.	Temps de resposta de maquinari in-situ	5
4.2.4.	Peces i materials	5
4.3.	Característiques del manteniment de programari	5
4.3.1.	Diagnòstic de problemes i manteniment remot de programari	5
4.3.2.	Temps de resposta remot per al manteniment de programari	5
4.3.3.	Llicència per usar i copiar les actualitzacions de programari	6
4.3.4.	Actualitzacions de productes i documentació de programari	6
4.4.	Centre de suport DELL	6
4.5.	Portal de suport remot	6
5.	RELACIÓ DE MAQUINARI I PROGRAMARI A MANTENIR	7

1. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert, per a la contractació del servei de manteniment de la plataforma d'emmagatzematge i backup DELL detallada a la clàusula 5 del present plec.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL

L'equipament físic i lògic que es tracta de mantenir i que justifica aquest contracte és el que es troba detallat a la clàusula 5 d'aquest Plec.

A la relació de la clàusula 5 s'especifiquen els productes amb la data de fi de la garantia. També es detallen les dates de baixes de manteniment previstes per possibles renovacions o substitucions, si bé, en tractar-se de previsions poden no arribar a materialitzar-se en la data prevista.

La distribució física de tot l'equipament es correspon amb la ubicació dels diferents CPDs de l'ORGT i de la Diputació de Barcelona, tots ells dins de la província de Barcelona.

El contractista realitzarà el servei segons el que s'especifica en el present plec de prescripcions tècniques, en col·laboració estreta i sota les directrius que, en la matèria, dicti l'ORGT, i en el seu nom, la Direcció de Serveis d'Informàtica o la persona en qui delegui.

3. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI

El servei de manteniment serà de caràcter reactiu.

El nivell de servei serà de 24x7, detallat als següents apartats.

L'ORGT podrà donar de baixa qualsevol element de maquinari o programari del contracte, amb la repercussió econòmica corresponent, alhora de facturar. Aquestes baixes es produiran a finals de cada mes.

A l'inici del contracte, l'Organisme de Gestió Tributària posarà a disposició del contractista els certificats de garantia del maquinari que encara és vigent, donat que també es farà càrrec de la seva gestió amb les mateixes condicions que la resta d'equipament i sense cap cost addicional.

La gestió de la garantia també aplicarà al nou equipament que es pugui adquirir durant la vigència d'aquest contracte.



El servei de manteniment haurà d'incloure, en cas que sigui necessari per a la resolució de les incidències, el desenvolupament de modificacions de maquinari, programari i firmware amb la garantia oficial del fabricant DELL.

4. MANTENIMENT REACTIU

4.1. Característiques generals

És el manteniment que proporcionarà la resolució de tots els incidents o fallades que es poguessin produir sobre els béns objecte del contracte, incloent tant el maquinari com els seus components de programari (sistemes operatius, networker, etc.) i firmware.

Davant una incidència el primer i més important serà la recuperació de la capacitat de seguir prestant el servei, i després, la resolució permanent del problema tècnic subjacent.

Correspondrà al contractista les tasques corresponents a la identificació i resolució de qualsevol avaria o incidència que afecti al maquinari o programari, corresponent únicament a l'ORGT la descripció dels seus símptomes i característiques.

L'execució, instal·lació o actualització de qualsevol programari o firmware del fabricant que sigui necessari per la diagnosi o reparació haurà de ser efectuada pel contractista.

La decisió sobre el tancament d'una incidència correspondrà als tècnics de l'ORGT.

4.1.1. Accés al servei

Les sol·licituds de suport per maquinari i programari seran ateses per un Centre de Resposta del contractista.

L'Organisme de Gestió Tributària podrà accedir al servei per qualsevol de les següents formes:

- Per telèfon: el contractista facilitarà un número de telèfon que permetrà l'obertura d'incidències.
- Per internet: es podrà obrir una petició de servei per mitjà d'un web proporcionat pel contractista. Una vegada registrada, es confirmarà la recepció de la petició de servei.
- De forma automàtica: utilització de tecnologia de suport remot, de forma que quan es produeixi una fallada de maquinari, s'obri una incidència automàticament al Centre de Resposta.

Es proporcionarà una eina per fer el seguiment en temps real de tots els casos reportats al Centre de Resposta, independentment de la forma en la qual s'hagi realitzat el registre de la incidència.

4.1.2. Horari de cobertura

La franja horària en la qual s'atendran incidències (maquinari/programari) des del Centre de Resposta es defineix en els següents termes:

- 24x7: el servei estarà disponible les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, inclosos els dies festius segons calendari laboral de Barcelona.
- Es podrà realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei de manteniment reactiu.

4.2. Característiques del manteniment de maquinari

4.2.1. Diagnòstic de problemes i manteniment remot de maquinari

Una vegada oberta una incidència, un tècnic especialitzat del contractista treballarà amb l'ORGT per aïllar el problema de maquinari. Abans de prestar assistència en les instal·lacions de l'ORGT, el tècnic podrà iniciar i realitzar diagnòstics remots utilitzant eines de suport remot per accedir als equips coberts pel servei, o bé utilitzar altres mitjans disponibles per facilitar la resolució remota del problema.

4.2.2. Assistència de maquinari in-situ

Per a aquells problemes tècnics que no es puguin resoldre de manera remota, un tècnic especialitzat del contractista acudirà a les instal·lacions de l'ORGT en el període establert a l'apartat 4.2.3, amb la finalitat de prestar assistència tècnica per al producte de maquinari i repararà o substituirà components o la unitat completa, segons sigui necessari, per restablir el funcionament normal del producte.

Com a part del procés de resolució, el tècnic proposarà a l'ORGT la instal·lació de millores d'enginyeria disponibles i recomanades per evitar la repetició del problema, garantir el correcte funcionament dels productes de maquinari, augmentar el seu rendiment i mantenir la compatibilitat amb les peces de recanvi subministrades. El contractista instal·larà les actualitzacions recomanades que siguin considerades necessàries per als components afectats.



4.2.3. Temps de resposta de maquinari in-situ

El temps de resposta in-situ és l'interval que transcorre des de l'obertura de la incidència fins que un tècnic autoritzat del contractista arriba a les instal·lacions de l'ORGT per atendre la incidència.

El temps de resposta serà de 4 hores.

4.2.4. Peces i materials

El contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaría, i a efectuar les modificacions que consideri adequades per mantenir l'equipament en unes condicions de funcionament correctes.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels vells i sense cap càrrec addicional; els elements o material subministrat haurà d'ésser original o expressament assenyalat com a equivalent per al fabricant de l'equip original. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat del contractista i totes les incorporades passaran a ser propietat de l'ORGT.

En cas que l'element a substituir sigui susceptible de contenir informació, el contractista s'haurà de comprometre a destruir-la garantint la seva confidencialitat.

4.3. Característiques del manteniment de programari

4.3.1. Diagnòstic de problemes i manteniment remot de programari

Una vegada oberta una incidència, un tècnic especialitzat del contractista treballarà amb l'ORGT per analitzar i resoldre els problemes que es puguin identificar i reproduir. També ajudarà a identificar els problemes que siguin difícils de reproduir, així com a determinar si el problema efectivament és de programari o, per contra, es percep més com de maquinari.

4.3.2. Temps de resposta remot per al manteniment de programari

El temps de resposta és l'interval que transcorre des de l'obertura de la incidència, fins que un tècnic especialitzat del contractista truca a l'ORGT per atendre la incidència.

El temps de resposta serà de 2 hores.

4.3.3.Llicència per usar i copiar les actualitzacions de programari

L'ORGT rebrà la llicència per usar i copiar les actualitzacions de productes de programari en tots els sistemes suportats que estiguin coberts per la llicència de programari original.

4.3.4.Actualitzacions de productes i documentació de programari

El contractista proporcionarà a l'ORGT les actualitzacions de programari que publica DELL amb les últimes revisions i els seus manuals de referència. En el cas de programari de tercers, es proporcionaran les actualitzacions de programari a mesura que el fabricant les posi a disposició o s'indicarà com obtenir-les directament del fabricant en qüestió. L'ORGT rebrà també una clau de llicència o codi d'accés, o bé instruccions sobre com obtenir-los, quan siguin necessaris per descarregar, instal·lar o executar l'última versió de programari.

4.4.Centre de suport DELL

El contractista oferirà a l'ORGT accés al web de suport principal de DELL (MyService360) per poder beneficiar-se dels següents serveis del fabricant:

- Pàgines de productes: permet trobar ràpidament informació específica sobre suport de productes, incloent principals problemes i solucions, les pàgines de suport i documents més vists, i assessors.
- Controladors, programari i firmware: facilita la descàrrega de programari, firmware i controladors per als productes contractats amb llicència d'actualització.
- Cerca de coneixement de suport: permet realitzar consultes en les bases de dades de coneixement de DELL per donar respostes a preguntes de suport. La solució de problemes guiada li ofereix eines de solució de problemes pas a pas per solucionar problemes comuns.
- Comunitat de suport: permet comunicar-se amb altres usuaris, veure com uns altres han resolt problemes similars i compartir millors pràctiques.

4.5.Portal de suport remot

El contractista oferirà accés a un portal d'informació personalitzada sobre els equips sota manteniment per poder realitzar el seguiment de les incidències.



5. RELACIÓ DE MAQUINARI I PROGRAMARI A MANTENIR

A continuació es detalla la relació d'equipament a mantenir, on es detalla la data de fi garantia i la data de baixa de manteniment prevista, pels casos en que està previst fer renovació o substitució.

Producte	Núm. Sèrie	Data fi garantia	Data baixa manteniment prevista
POWERMAX 2000	CK297902231	30/9/2026	
POWERMAX 2000	CK297902232	30/9/2026	
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L011		31/8/2025
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L00X		31/8/2025
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1930L02 M		31/8/2025
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L00E		31/8/2025
NETWORKER LIC. 29TB*			
NETWORKER LIC. 2 sockets		30/9/2026	
NAS UNITY 300	CKM00181800351		31/7/2025
NAS UNITY 300	CKM00181800011		31/7/2025
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700714		31/8/2027
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700711		31/8/2027
SERVIDOR POWEREDGE R540	HX8FD53	18/11/2026	
SERVIDOR POWEREDGE R540	JX8FD53	18/11/2026	
SERVIDOR POWEREDGE R540	1Y8FD53	18/11/2026	
SERVIDOR POWEREDGE R540	2Y8FD53	18/11/2026	

* Programari sense número de sèrie

Durant el període en que un equip encara es trobi en garantia, el contractista només gestionarà la garantia sense cost addicional per a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, fins aquesta data i després passaran a manteniment.

La relació d'equipament a mantenir i el preu unitari màxim mensual de manteniment, que serà invariable durant tota la vigència del contracte, és el següent:

Producte	Núm. Sèrie	Preu mensual IVA exclòs	Estimació mesos
POWERMAX 2000	CK297902231	1.615,75	3,5
POWERMAX 2000	CK297902232	1.615,75	3,5
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L011	278,42	36
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L00X	278,42	36
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1930L02M	278,42	36
SWITCH CONNECTRIX DS-6510B	BRCBRW1934L00E	278,42	36
NETWORKER LIC. 29TB		2.176,44	36
NETWORKER LIC. 2 sockets		100,50	3,5
NAS UNITY 300	CKM00181800351	708,23	36
NAS UNITY 300	CKM00181800011	708,23	36
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700714	844,59	36
DATA DOMAIN DD6300	CKM00181700711	844,59	36
SERVIDOR POWEREDGE R540	HX8FD53	106,58	2
SERVIDOR POWEREDGE R540	JX8FD53	106,58	2
SERVIDOR POWEREDGE R540	1Y8FD53	106,58	2
SERVIDOR POWEREDGE R540	2Y8FD53	106,58	2



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2022/0028776
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques (PPT) particulars per a la contractació del servei de manteniment de la plataforma d'emmagatzematge i backup DELL de l'ORGT de la Diputació de Barcelona

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	27/03/2023 08:28

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
3d4666e100b3a28c85e9	https://seuelectronica.diba.cat	

