

Proposta de racionalització del servei de manteniment hardware

Antecedents

Objectius de la proposta

Criteris generals

Servei de manteniment per àmbits

- Servidors
- Ordinadors personals i perifèrics
- Equips de Comunicacions
- Petites instal·lacions i subministraments de material de xarxa

Antecedents

- Servei de manteniment hardware inclou la solució d'incidències i avaries d'equips TIC de la UPC:

Àmbit	Nº equips 2003	Pressupost 2003
Servidors	1.103	827.080
Ofimàtica	NA	426.880
Equips Comunicacions	1.633	167.064
Petites instal·lacions i ampliacions de xarxa	NA	309.471
IMPORT TOTAL		1.730.495

- Dins contracte marc UPCnet

Objectius de la proposta

- Racionalitzar: ajustar-se a pressupost 2004 (1000€ de la partida 217.10 de 1.300€ que inclou també llicències de software)
- Coresponsabilitzar
- Complementar pla plurianual d'inversions TIC
 - renovar vs reparar
 - períodes de renovació

criteris generals

- Servei contractat a UPCnet i 100% finançat
- Definir un nivell de servei estàndard (temps de resposta i resolució)
- Definir les característiques del manteniment:
 - Criticitat de l'equipament
 - Antiguitat del model
 - Nombre d'equips o d'incidències
 - Cost de reposició
- Fàcil de gestionar
- A sol·licitud dels interessats, oferir **ampliacions** en mode de cofinançament

Manteniment per l'àmbit de servidors

- **Nivell de servei:** resposta en 4-8 hores
- **Antiguitat igual o inferior a 5 anys.** S'identificaran marques i models dels equips inclosos.
- A petició de les unitats es poden incloure altres equips en manteniment amb cofinançament del 50% del cost

Manteniment per l'àmbit d'ofimàtica

- **Nivell de servei:** temps de resposta 3 dies
- **Antiguitat igual o inferior a 3 anys.** S'identificaran marques i models dels equips inclosos.
- S'inclou en aquest àmbit les estacions de treball.
- S'identificaran els **perifèrics** inclosos en manteniment centralitzat. En el cas de les impressores, es mantindran les impressores de gamma alta o d'ús comú.
- A mida que s'implanti el pla plurianual d'inversions TIC, es substituirà el servei de manteniment ofimàtic per la compra d'equipament amb extensió de garantia per 3 anys per aquells que ho sol·licitin i cofinancin

Manteniment pels àmbits de xarxa

- **Equips de comunicacions**
 - Nivell de servei: temps de resposta 2 hores
 - **Antiguitat igual o inferior a 8 anys.** S'identificaran marques i models dels equips inclosos.
 - Equips de **gamma mitja i alta**
 - Progressiva retirada dels equips ATM durant el 2004
- **Petites instal·lacions**
 - Nivell de servei: temps de resposta 3 dies
 - Màxim de 5 petites instal·lacions anuals per Unitat.
 - Eliminar el subministrament de material passiu
 - Cablejats inclosos al pla plurianual d'inversions en edificis existents