



Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la renovació del suport de fabricant (manteniments) dels servidors del fabricant 2CRSi allotjats al rack submergit que donen servei a la xarxa de visibilitat del Nus de Comunicacions (XR-3027), basat en l'Acord Marc pel subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic (Lot 3) [Exp: CTTI-2019-20164]

Expedient núm.: CTTI/2023/222

1. Objecte

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI-2019-20164 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.

L'objecte de la present licitació és la renovació per 3 anys del suport de fabricant (manteniments) dels servidors del fabricant 2CRSi allotjats al rack submergit que donen servei a la xarxa de visibilitat del Nus de Comunicacions.

Concretament s'emmarca en el:

Lot 3. Programaris, llicències i suports de fabricant de xarxes

Categories:

- **Suports de fabricant de xarxes.** Es contemplen en aquesta categoria les modalitats típiques de suport que ofereixen els fabricants d'infraestructures de xarxa: 8x5xNBD (Next Business Day/Següent Dia Laborable), 24x7 i 24x7x4, així com altres modalitats que es poguessin oferir.

2. Descripció dels subministraments a realitzar

Renovació per 3 anys del suport de fabricant (manteniments) dels servidors del fabricant 2CRSi allotjats al rack submergit que donen servei a la xarxa de visibilitat del Nus de Comunicacions de la xarxa de la Generalitat de Catalunya.

A continuació es detalla l'equipament afectat pel servei de suport de fabricant (manteniments):

References	Designations	Serial number
SRV400-0521-001	SUBMER - 4U8N - 2*6226R - 8*8GB - 2*SSDM.2 960GB - 4*SSD2.5 3.84TB	SUBM-2120001 SUBM-2120002
S3900-24T4S	Switch FS - Fanless 24-Ports Gigabit Stackable Managed Switch with 4 10Gb SFP+ U	CG2012245881N00142 CG2012245881N00149

2.1. Característiques generals del subministrament

Tots els subministraments es realitzaran amb les següents característiques:

- L'adjudicatari haurà de proporcionar accés a tota la base de dades de coneixement del fabricant, així com a documentació associada, guies tècniques i consultes freqüents.
- Es contractarà a nom del CTTI, per tal de facilitar la gestió per tercers. CTTI disposarà de credencials d'accés a la web de fabricant per:
 - Validar les llicències de suport de fabricant dels equipaments contractats.
 - Seguiment dels casos oberts a fabricant.

- Possibilitat de crear més usuaris per tercers.

3. Acords de nivell de servei (ANS)

El CTTI farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputos es realitzarà mensualment.

3.1. Descripció de l'acord de nivell de servei

3.1.1. Criteris i objectiu

La present secció d'Acord de Nivell de Servei (ANS) desenvolupa la relació contractual entre el CTTI i l'adjudicatari.

L'acord de Nivell de Servei s'ha elaborat tenint en compte els següents criteris:

- La definició de les activitats i funcions responsabilitat de l'adjudicatari.
- L'establiment d'indicadors de qualitat del servei prestat, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la facturació d'aquest, penalitzant econòmicament aquelles situacions de prestació del servei que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits i que estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI, de prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

Retard en el subministrament de l'equipament

Indicadors ANS	Objectiu	Penalització màxima
Temps màxim d'entrega de les llicències i suports sol·licitats des d'inici de contracte	20 dies laborals	5% de l'import de llicències no entregades
	40 dies laborals	5% de l'import de llicències no entregades

4. Model de relació

Per defecte, el model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del serveis objecte d'aquest contracte basat són els detallats en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20164 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.