



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE ELECTRÓNICA DE RED  
(EXPEDIENTE N.º PARLC-2023-201)**

|                    |                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratación:      | Mantenimientos preventivo y correctivo de la electrónica de red                                       |
| N.º de expediente: | PARLC-2023-201 (GEEC)                                                                                 |
| Objeto:            | Servicios de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo de los equipos de electrónica de red |
| Tipo de contrato:  | Servicios                                                                                             |
| Procedimiento:     | Abierto simplificado abreviado                                                                        |
| Duración:          | 2 años (con posibilidad de prórroga de dos años más)                                                  |

**Prescripción 1. Objeto**

El Parlament de Catalunya tiene la necesidad de contratar los servicios especializados para realizar el mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo de los equipos de electrónica de red, con el objetivo de detectar y solucionar las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento de esta electrónica y para realizar las tareas evolutivas que garanticen que la red está siempre en un estado óptimo de rendimiento y garantice los requisitos de seguridad adecuados.

El adjudicatario se basará en la gestión de las garantías y mantenimientos de fabricante que el Parlament tiene contratados por cada equipo para poder resolver las posibles incidencias que surjan y hasta su completa operatividad mediante la reparación, la actualización de microcódigo y el reemplazo de los componentes averiados o del equipo completo en caso necesario. Las garantías de fabricante no son objeto de este contrato.

También debe incluir el servicio de asesoramiento técnico y consultoría especializada en caso de que el Parlament la requiera para que el funcionamiento de la red sea óptimo.

Para llevar a cabo estos servicios el licitador deberá formular una propuesta que tenga en cuenta las jornadas necesarias para garantizar la cobertura de los servicios de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo indicados, así como una previsión adicional de jornadas para dar respuesta a peticiones de asesoramiento técnico especializado o tareas derivadas de la evolución de la misma red informática.

**Prescripción 2. Servicios requeridos**

La prestación deberá llevarse a cabo con un equipo de técnicos especializados en las distintas tecnologías utilizadas para dar respuesta a:

— El mantenimiento preventivo periódico que permita anticipar la necesidad de aplicación de parches, cambios de configuración, actualizaciones o cambios de diseño global para poder evitar futuras bajadas de rendimiento o incidencias de funcionamiento o seguridad.



## PARLAMENT DE CATALUNYA

- El mantenimiento y la reparación del *hardware* descrito en el anexo. La reparación debe incluir la sustitución de las piezas averiadas o de los equipos por otras nuevas y en perfecto estado de funcionamiento.
- La planificación y la ejecución de actualizaciones (*releases*) de *software* y de *firmware*.
- El montaje y el desmontaje de equipos en *racks*.
- La atención telefónica para comunicaciones y consultas mediante un único punto de contacto con la empresa, independientemente del tipo de incidencia.
- El seguimiento continuado de la evolución y la calidad de los servicios prestados mediante reuniones periódicas, como mínimo trimestrales.
- El informe de seguimiento de servicio, con una frecuencia previamente pactada, como mínimo trimestral, donde se detallen las incidencias generadas, las incidencias resueltas, los trabajos realizados y cualquier tipo de tarea realizada en el contexto del servicio.
- El informe de conclusiones, mejores prácticas y acciones de mejora continua fruto del análisis de la prestación de servicio, con una frecuencia mínima anual.

Queda incluido en el mantenimiento del *hardware*:

- La mano de obra.
- El desplazamiento a las instalaciones del Parlament.
- La totalidad de los materiales empleados para la prestación de los servicios descritos en este apartado.
- La sustitución definitiva de los equipos afectados por incidencias técnicas en los casos en que la política del fabricante sea la sustitución completa o en que el equipo esté en un punto de su ciclo de vida que lo haga recomendable.
- La sustitución temporal de los equipos como consecuencia de incidencias no resueltas en el plazo indicado, para otros equipos de iguales o similares características, al objeto de que no quede paralizada la función que desempeñan. En caso de sustitución del equipo, éste se configurará por la empresa adjudicataria para que se mantenga el servicio con unas prestaciones iguales a las del equipo sustituido. En el momento de la devolución del equipo sustituido hay que dejarlo con la misma configuración que tenía. En caso de que la configuración del equipo de sustitución obligue a modificar otros elementos de la red, estos serán configurados por la empresa adjudicataria con el control de los cambios efectuados por los técnicos de sistemas del Departamento de Informática y Telecomunicaciones del Parlament de Catalunya.

### **Prescripción 3. Responsable del contrato**

La empresa adjudicataria debe especificar la persona nombrada como responsable técnico del contrato, que será el interlocutor único para el Departamento de Informática y Telecomunicaciones y que deberá acreditar, además de una adecuada formación, una experiencia en contratos de características similares.



#### **Prescripción 4. Prestación del servicio**

En la reunión inicial del proyecto, la empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta de servicios que contenga una estimación de las tareas preventivas, el procedimiento de respuesta frente a incidencias imprevistas y el procedimiento para dar respuesta a consultas especializadas o de asesoramiento técnico específico. También debe tener en cuenta aspectos como los tiempos de respuesta y la solución en función del grado de criticidad, el horario de cobertura, la disponibilidad de los recambios, la metodología empleada, la comunicación de las incidencias, la gestión de las incidencias teniendo en cuenta su identificación, el registro de los datos, su calificación y resolución, la documentación y el cierre.

Esta propuesta, que deberá adecuarse a los requisitos a que se refiere la prescripción 5, será validada por el Departamento de informática y Telecomunicaciones para ajustar con el adjudicatario los aspectos que se consideren necesarios.

La empresa adjudicataria debe comunicar un único número de teléfono, una dirección electrónica o ambos datos, que deberán ser operativos las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, para que las personas autorizadas del Departamento de Informática y Telecomunicaciones puedan solicitar y comunicar las incidencias sobrevenidas.

Con carácter general, el personal especializado en las diversas tecnologías y asociado al equipo de trabajo propuesto es el que deberá llevar a cabo las tareas descritas de forma presencial en el Palacio del Parlament. Solo podrán realizarse las tareas remotamente si se ha acordado previamente con el Parlament.

La empresa adjudicataria también deberá incluir en esta propuesta un plan de devolución de servicio que considere el traspaso del conocimiento técnico adquirido o generado durante la prestación del servicio a una nueva empresa sin que conlleve pérdida alguna de control o nivel de calidad de servicio.

Hay que tener presente que algunas de las tareas derivadas de este servicio pueden tener que realizarse fuera de horas de trabajo parlamentario para garantizar el mínimo impacto en el funcionamiento normal del Parlament.

#### **Prescripción 5. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)**

Para la correcta prestación del servicio, es necesario que la propuesta presentada contenga una propuesta de acuerdo de nivel de servicio de acuerdo con los siguientes requisitos mínimos:

- Posibilidad de comunicación de incidencias de forma permanente 24 x 7 x 365.
- Tratamiento diferenciado de las incidencias críticas y no críticas.



## PARLAMENT DE CATALUNYA

|                            | Categoría  | Tiempo máximo resolución |
|----------------------------|------------|--------------------------|
| Laborables                 | No crítica | 8 x 5. NBD               |
|                            | Crítica    | 24 x 7. 4 h              |
| Festivos y fines de semana | No crítica | 8 x 5. NBD               |
|                            | Crítica    | 24 x 7. 4 h              |

— Las incidencias se categorizan como «no críticas» cuando afectan conmutadores de acceso, secundarios o redundantes que no provoquen ningún paro de servicios principales ni alteren el trabajo normal del Parlament.

— Las incidencias se califican como «críticas» cuando se producen en equipos de seguridad tipo cortafuegos, balanceadores de carga, elementos de conmutación de centrales o de *core* y todas las que puedan poner en riesgo el trabajo normal del Parlament o la prestación de servicios.

### Prescripción 6. Equipo de trabajo

Para ejecutar el proyecto, las empresas adjudicatarias deben estar certificadas como *partners* oficiales de los fabricantes de los equipos que conforman la red informática del Parlament (como mínimo en dos de las tres tecnologías). Asimismo, dada la criticidad de estos equipos, tendrán que disponer de un equipo de trabajo debidamente cualificado y con formación y conocimientos adecuados para prestar los servicios adjudicados.

El equipo deberá estar compuesto, como mínimo, por el siguiente personal:

— Responsable de proyecto con experiencia en proyectos similares al objeto de esa licitación. Será responsable de la dirección, la coordinación y la ejecución del proyecto y deberá velar por la correcta comunicación entre el Parlament y el adjudicatario para alcanzar los objetivos de ejecución del proyecto.

— Ingenieros certificados en las siguientes tecnologías a mantener, en relación con los equipos de electrónica CISCO, Palo Alto y A10, especialmente en lo que se refiere a los modelos que constan en el anexo 1:

— Certificación oficial Cisco (CCIE Routing & Switching, CCIE Data Center) o equivalente

— Certificación oficial Palo Alto Networks (PCCSA, PCNSA, PCNSE) o equivalentes

— Certificación oficial A10 Networks (System Administration 4, Application Delivery Control 4) o equivalente

El equipo deberá ser el responsable de la ejecución de las tareas objeto del contrato, aunque requieran el desplazamiento al Palacio del Parlament, y solo será permitido delegarlas a otras personas si el responsable del Parlament está de acuerdo.

Durante el transcurso del proyecto, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a no variar el equipo de trabajo si no es por causas justificadas. Si se diera el caso, deberá asumir el traspaso de información y la puesta al día de los nuevos miembros para minimizar el impacto en el proyecto. El Parlament podrá solicitar, de forma justificada, la sustitución del



## PARLAMENT DE CATALUNYA

personal técnico o comercial asignado, que el adjudicatario deberá hacer efectiva en el plazo de quince días.

### **Anexo 1. Parque de equipos**

El cuadro adjunto resume las tipologías de equipo que actualmente conforma la red informática del Parlament. Debe tenerse presente que estos equipos pueden variar durante la vigencia de este contrato, lo cual no puede afectar a la prestación de servicios contratada, que debe mantenerse en nuevos equipos que puedan incorporarse como consecuencia de posibles renovaciones tecnológicas o ampliaciones.

| EQUIPO                  | Unidades |
|-------------------------|----------|
| PALO ALTO               | 2        |
| CISCO CATALYST          | 4        |
| CISCO NEXUS             | 4        |
| CISCO ISE               | 2        |
| CISCO SWITCH ACCESO     | 45       |
| CISCO CONTROLADORA WIFI | 2        |
| CISCO ACCES POINT       | 33       |
| A10                     | 2        |



**PARLAMENT DE CATALUNYA**

**FIRMA**

|                    |                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Contratación:      | Mantenimientos preventivo y correctivo de la electrónica de red |
| N.º de expediente: | PARLC-2023-201 (GEEC)                                           |
| Tipo de documento: | Pliego de prescripciones técnicas                               |

Firmante: Gemma Menéndez Cahué

Cargo: jefa del Departamento de Informática y Telecomunicaciones

(Este documento es una traducción de la versión original en catalán firmada en fecha 27.07.2023.)