



Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la contractació de la renovació de llicències i suport de fabricant (manteniments) dels equips de Gigamon pels entorns de xarxa de visibilitat i anàlisi de trànsit del Nus de Comunicacions (XR-3048)

Expedient núm.: CTTI/2024/173

1. Objecte

El servei objecte de licitació en aquest plec està contextualitzat en l'expedient CTTI-2019-20164-P1 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.

L'objecte de la present licitació és la contractació de la renovació per 12 mesos de llicències i suport de fabricant (manteniments) dels equips Gigamon pels entorns de xarxa de visibilitat i anàlisi de trànsit.

Concretament s'emmarca en el:

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

Categoria:

- **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 12 mesos de llicències i suport de fabricant (manteniments) de tot l'equipament Gigamon ja existent, per donar servei als entorns de xarxa de visibilitat i anàlisi de trànsit de la xarxa de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

A continuació es detalla el subministrament a realitzar:

Concepte	Requeriment
GSS-RNL-ENH-PSS	Renewal Gigamon annual Pass-through Support with Enhanced SLA (8-5, M-F/AHR), purchased >1yr from product ship date

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 llicències i suport de fabricant.

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

4. Model de relació

Per defecte, el model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica dels serveis objecte d'aquest contracte basat són els detallats en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2019-20164-P1 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.