



**Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la contractació del subministrament d'equipament per mitigar la previsió d'obsolescència del Nus de Comunicacions (XR-2031)**

**Expedient núm.: CTTI-2024-192**



## CONTINGUT

<b>1. OBJECTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LOT 1 – OBSOLESCÈNCIA EQUIPAMENT CISCO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. DESCRIPCIÓ DELS SUBMINISTRAMENTS A REALITZAR PELS ADJUDICATARIS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SUBMINISTRAMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. QUADRE RESUM DE SUBMINISTRAMENTS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) .....</b>	<b>7</b>
2.4.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI .....	7
2.4.1.1. <i>Criteris i objectiu</i> .....	7
<b>2.5. MODEL DE RELACIÓ .....</b>	<b>8</b>
<b>3. LOT 2 – OBSOLESCÈNCIA EQUIPAMENT SEURETAT: CHECKPOINT, FORTINET I PALO ALTO .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. DESCRIPCIÓ DELS SUBMINISTRAMENTS A REALITZAR PELS ADJUDICATARIS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SUBMINISTRAMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. QUADRE RESUM DE SUBMINISTRAMENTS .....</b>	<b>9</b>
3.3.1. EQUIPS CHECKPOINT .....	9
3.3.2. EQUIPS FORTINET .....	10
3.3.3. EQUIPS PALO ALTO .....	11
<b>3.4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) .....</b>	<b>11</b>
3.4.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI .....	11
3.4.1.1. <i>Criteris i objectiu</i> .....	11
<b>3.5. MODEL DE RELACIÓ .....</b>	<b>12</b>
<b>4. LOT 3 – OBSOLESCÈNCIA EQUIPAMENT ALTRES FABRICANTS: ARUBA, GIGAMON, RADWARE, VERTIV I INFINERA .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. DESCRIPCIÓ DELS SUBMINISTRAMENTS A REALITZAR PELS ADJUDICATARIS .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SUBMINISTRAMENT .....</b>	<b>12</b>
<b>4.2. QUADRE RESUM DE SUBMINISTRAMENTS .....</b>	<b>13</b>
4.2.1. EQUIPS ARUBA .....	13
4.2.2. EQUIPS GIGAMON .....	13
4.2.3. EQUIPS RADWARE .....	13
4.2.4. EQUIPS VERTIV .....	14



4.2.5. EQUIPS INFINERA.....	14
<b>4.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) .....</b>	<b>15</b>
4.3.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI.....	15
4.3.1.1. <i>Criteris i objectiu</i> .....	15
<b>4.4. MODEL DE RELACIÓ .....</b>	<b>16</b>



## 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 del subministrament d'equipament per mitigar la previsió d'equipament obsolet del Nus de Comunicacions de la Generalitat de Catalunya.

L'objecte del contracte s'emmarca en el:

### Lot 2. Xarxes transversals

Es defineix xarxa transversal com el conjunt d'infraestructures i sistemes que permeten la interconnexió i comunicació dels diferents edificis i/o departaments, entre sí i amb serveis remots.

#### Categories:

- **Servidors centrals.** Equips de processament de dades en format appliance o servidor físic amb virtualització per realitzar les següents funcions de xarxa centrals:
  - Servidors de gestió, inventari, reporting i monitorització.
  - Servidors d'encaminament i distribució tràfic.
  - Servidors d'emmagatzemament de xarxa.
- **Equips de seguretat centrals.** Maquinari i/o sistemes que permeten implementar funcionalitats de seguretat de manera centralitzada i/o perimetral (connexions Internet i proveïdors externs) a diferents edificis i/o departaments.
- **Encaminadors i commutadors centrals.** Maquinari d'interconnexió de xarxes i encaminament que poden operar des de la capa 2 a 7 del model OSI, així com components addicionals associats (programari, llicències, mòduls, connectors i cables), que serveixen per interconnectar/agregar equips de comunicacions/edificis de la Generalitat.
- **Balancejadors de càrrega.** Maquinari amb capacitat de distribució de tràfic en base a algorismes definits: Capacitat de gestionar balanceig de càrrega o tràfic en funció de polítiques de L3 a L7.
- **Altres equips transversals de xarxa.** En aquesta categoria s'inclouen totes aquelles infraestructures passives o actives que poden formar part d'una xarxa d'un i no estan especificades en cap dels apartats anteriors.

La licitació es distribueix en tres lots:

- **Lot 1:** Obsolescència equipament Cisco
- **Lot 2:** Obsolescència equipament Seguretat: Checkpoint, Fortinet i Palo Alto
- **Lot 3:** Obsolescència equipament altres fabricants: Aruba, Gigamon, Radware, Vertiv i Infinera



## 2. LOT 1 – Obsolescència equipament Cisco

Aquest lot inclou l'equipament previst a entrar en obsolescència del fabricant Cisco que proporciona actualment funcionalitats d'encaminament, switching i autenticació al Nus de Comunicacions.

### 2.1. Descripció dels subministraments a realitzar pels adjudicataris

A l'Annex 1 ("Annex 1 - LOT 1 – Obsolescència equipament Cisco.xlsx") es detallen els components que componen cada unitat de cadascun dels equipaments estimats a subministrar.

### 2.2. Característiques generals del subministrament

Tots els equips dels apartats anteriors es poden substituir en el moment del subministrament per equips equivalents o superiors degut a la evolució del catàleg dels fabricants sota l'autorització del CTTI.

Els equips s'aniran demanant segons les necessitats durant la durada del contracte.

Tots els equipaments inclouen suport de fabricant i llicències durant 5 anys des del subministrament de l'equip amb les següents característiques:

- El licitador 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.

### 2.3. Quadre resum de subministraments

Per tal de determinar el nombre d'unitats estimades de la licitació s'ha realitzat una anàlisi i un pla de capacitat i obsolescència per determinar els equipaments necessaris per mitigar l'obsolescència en els propers anys d'acord als serveis actuals i les necessitats previstes a futur. Aquest càlcul és aproximat i pot variar en funció de l'evolució dels serveis al llarg del contracte.

A continuació detallem l'estimació de les quantitats necessàries de cada equipament a subministrar durant la durada del contracte:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Cisco	NEXUS	N9K-C9364C-GX	1
		N9K-C93600CD-GX	1



FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
		N9K-C93180YC-FX3	1
		N9K-C93108TC-FX3P	1
	APIC	APIC-L4	1
		APIC-M4	1
	SNS servidors ISE	SNS-3795-K9	1
		SNS-3755-K9	1
		SNS-3715-K9	2
	Routers NCS	NCS-5504-SYS	2
		NC-57-36H6D-S=	2
		N540-24Z8Q2C-SYS	2
		N540X-6Z18G-SYS-A	2
	C9300X	C9300X-12Y-E	2
		C9300X-12Y-A	2
		C9300X-48TX-E	2
		C9300X-48TX-A	1
		C9300-24UX-E	1
		C9300-24UX-A	1
		C9300-48UXM-E	1
		C9300-48UXM-A	1
		C9300X-NM-2C=	1
		C9300X-NM-8Y=	1
		C9300X-NM-8M=	1
		C9300-NM-2Q=	1
		C9300-NM-2Y=	1
		Catalyst 9600	C9606R
	C9600-LC-48YL=		1
	C9600-LC-40YL4CD=		1
	C9600X-LC-32CD=		1
	Catalyst 9500	C9500-24Y4C-A	1
		C9500-48Y4C-A	1
		C9500-32C-A	1
	DNA Center	DN2-HW-APL-XL	1
		DN2-HW-APL-L	1
		DN2-HW-APL	1
		DN-SW-APL	1
	Targetes WAN	A9K-8HG-FLEX-TR=	1
		A99-48X10GE-1G-TR=	1
	Òptiques	QSFP-40/100-SRBD=	1
		QSFP-100G-DR-S=	1
		QSFP-100G-FR-S=	1
		QSFP-100G-LR-S=	1



FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
		QSFP-100G-ERL-S=	1
		QSFP-100G-ER4L-S=	1
		QSFP-100G-ZR4-S=	1
		QSFP-40G-SR-BD=	1
		QSFP-40G-CSR-S=	1
		QSFP-40G-LR4-S=	1
		QSFP-40G-ER4=	1
		SFP-25G-SR-S=	1
		SFP-10/25G-CSR-S=	1
		SFP-10/25G-LR-S=	1
		SFP-25G-ER-I=	1
		SFP-10G-T-X=	1
		SFP-10G-SR-S=	1
		SFP-10G-LRM=	1
		SFP-10G-LR-S=	1
		SFP-10G-ER-S=	1
		SFP-10G-ZR-S=	1
		GLC-TE=	1
		GLC-SX-MMD=	1
		GLC-LH-SMD=	1
		GLC-EX-SMD=	1
		GLC-ZX-SMD=	1

## 2.4. Acords de nivell de servei (ANS)

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

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

### 2.4.1. Descripció de l'acord de nivell de servei

#### 2.4.1.1. 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 subministrament prestat, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del subministrament 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 subministrament que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei del subministrament 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 l'equipament a la ubicació designada per CTTI sol·licitat per CTTI des d'inici de contracte	60 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat
	120 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat

## 2.5. 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-P1 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.

## 3. LOT 2 – Obsolescència equipament Seguretat: Checkpoint, Fortinet i Palo Alto

Aquest lot inclou l'equipament previst a entrar en obsolescència dels fabricants que aporten actualment funcionalitats de seguretat al Nus de Comunicacions: Checkpoint, Fortinet i Palo Alto.

### 3.1. Descripció dels subministraments a realitzar pels adjudicataris

A l'Annex 2 ("Annex 2 - LOT 2 – Obsolescència equipament Seguretat: Checkpoint, Fortinet, Palo Alto.xlsx") es detallen els components que componen cada unitat de cadascun dels equipaments estimats a subministrar.





### 3.2. Característiques generals del subministrament

Tots els equips dels apartats anteriors es poden substituir en el moment del subministrament per equips equivalents o superiors degut a la evolució del catàleg dels fabricants sota l'autorització del CTTI.

Els equips s'aniran demanant segons les necessitats durant la durada del contracte.

Tots els equipaments inclouen suport de fabricant i llicències durant 5 anys des del subministrament de l'equip amb les següents característiques:

- El licitador 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.

### 3.3. Quadre resum de subministraments

Per tal de determinar el nombre d'unitats estimades de la licitació s'ha realitzat una anàlisi i un pla de capacitat i obsolescència per determinar els equipaments necessaris per mitigar l'obsolescència en els propers anys d'acord als serveis actuals i les necessitats previstes a futur. Aquest càlcul és aproximat i pot variar en funció de l'evolució dels serveis al llarg del contracte.

#### 3.3.1. Equips Checkpoint

A continuació es detallen els equipaments estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Checkpoint	Equips	28600 Navegació	1
		7000Plus HUB	1
		6700 Appliance	1
		6700 HyperScale Appliance	1
		16600 Maestro	1
		OPCIÓ 1 -Consola virtual per a 5 gateways + Smart Event & Smart Reporter 5Y	1
		OPCIÓ 2- Consola appliance per a 50 gateways + Smart Event & Smart Reporter 5Y	1
	OPCIÓ 3- Consola appliance per a 400 gateways + Smart Event & Smart Reporter 5Y	1	
	Òptiques	SFP transceiver for 1G fiber ports - short range (1000Base-SX)	1
		SFP+ transceiver for 10G fiber Ports - short range (10GBase-SR)	1



FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
		SFP+ transceiver for 10G fiber ports - long range (10GBase-LR)	1
		QSFP+ transceiver for 40G fiber Ports - extended range (40GBase-SR4) - OM3 fiber 300m, OM4 fiber 400m (extended)	1
		QSFP+ transceiver for 40G fiber ports - long range (40GBase-LR)	1
		Bi-directional QSFP transceiver for 40G fiber Ports - short range	1
		QSFP28 transceiver module for 100G fiber ports - short range (100GBase-SR4)	1
		QSFP28 transceiver module for 100G fiber ports - long range (100GBase-LR4)	1

### 3.3.2. Equips Fortinet

A continuació es detallen els equipaments estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Fortinet	Equips	FG-201F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-401F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-601F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-1001F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-1801F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-2601F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-3001F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-3501F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-4201F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FG-4401F a 5 Anys UTP Bundle	1
		FORTIANALYZER - Opció 1	1
		FORTIANALYZER - Opció 2	1
		FORTIMANAGER	1
		FortiProxy 400G	1
		FortiProxy 2000G	1
	FortiExtender	1	
	Òptiques	Connectors 1G - FN-TRAN-LX	1
		Connectors 1G - FN-TRAN-GC	1
		Connectors 1G - FN-TRAN-SX	1
		Connectors 10G - FN-TRAN-SFP+SR	1
Connectors 10G - FN-TRAN-SFP+LR		1	
Connectors 100G - FN-TRAN-QSFP28-SR		1	
Connectors 100G - FN-TRAN-QSFP28-LR		1	



### 3.3.3. Equips Palo Alto

A continuació es detallen els equipaments estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Palo Alto	Equips	EQUIP 10GBPS TOT ACTIVAT I EQUIP HUB SDWAN 10GBPS	1
		EQUIP 20GBPS TRAFIC TOT ACTIVAT	1
		EQUIP 60GBPS TOT ACTIVAT	1
		EQUIP GESTIO MITJA	1
		EQUIP GESTIO GRAN	1
	Òptiques	PAN-QSFP28-100GBASE-SR4	1
		PAN-QSFP-40GBASE-SR4	1
		PAN-SFP-PLUS-SR	1
		PAN-SFP-SX	1

### 3.4. Acords de nivell de servei (ANS)

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

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

#### 3.4.1. Descripció de l'acord de nivell de servei

##### 3.4.1.1. 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 subministrament, 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 subministrament que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei del subministrament 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 l'equipament a la ubicació designada per CTTI sol·licitat per CTTI des d'inici de contracte	60 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat
	120 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat

### 3.5. 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-P1 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.

## 4. LOT 3 – Obsolescència equipament altres fabricants: Aruba, Gigamon, Radware, Vertiv i Infinera

Aquest lot inclou la previsió d'obsolescència de l'equipament de fabricants que aporten actualment diferents funcionalitats (per exemple: visibilitats, balanceig, transport) al Nus de Comunicacions: Aruba, Gigamon, Radware, Vertiv i Infinera.

### 4.1. Descripció dels subministraments a realitzar pels adjudicataris

A l'Annex 3 ("Annex 3 - LOT 3 – Obsolescència equipament altres fabricants: Aruba, Gigamon, Radware, Vertiv, Infinera.xlsx") es detallen els components que componen cada unitat de cadascun dels equipaments estimats a subministrar.

#### 4.1. Característiques generals del subministrament

Tots els equips dels apartats anteriors es poden substituir en el moment del subministrament per equips equivalents o superiors degut a la evolució del catàleg dels fabricants sota l'autorització del CTTI.

Els equips s'aniran demanant segons les necessitats durant la durada del contracte.

Tots els equipaments inclouen suport de fabricant i llicències durant 5 anys des del subministrament de l'equip amb les següents característiques:



- El licitador 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 equips contractats
  - Seguiment dels casos oberts a fabricant
  - Possibilitat de crear més usuaris per tercers.

## 4.2. Quadre resum de subministraments

Per tal de determinar el nombre d'unitats estimades de la licitació s'ha realitzat una anàlisi i un pla de capacitat i obsolescència per determinar els equips necessaris per mitigar l'obsolescència en els propers anys d'acord als serveis actuals i les necessitats previstes a futur. Aquest càlcul és aproximat i pot variar en funció de l'evolució dels serveis al llarg del contracte.

### 4.2.1. Equips Aruba

A continuació es detallen els equips estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Aruba	Equips	R1V82A	1

### 4.2.2. Equips Gigamon

A continuació es detallen els equips estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Gigamon	Equips	Equip TA-200	1
		Equip TA-25	1
		Consola de gestió	1
		TAP-M100T	1
		PNL-M341T	1
	Òptiques	SFP-532-20P	1
		Q28-502	1

### 4.2.3. Equips Radware

A continuació es detallen els equips estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Radware	Equips	Alteon Serie 6 Secure	1
		Alteon Serie 6 Perform	1



FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
		Alteon Serie 5 Secure	1
		Alteon Serie 5 Perform	1
		DP-X 10-2	1
		DP-X 20-5	1

#### 4.2.4. Equips Vertiv

A continuació es detallen els equipaments estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Vertiv	Equips	Servidor 32 ports	1
		Servidor 16 ports	1

#### 4.2.5. Equips Infinera

A continuació es detallen els equipaments estimats a subministrar:

FABRICANT	FAMÍLIA	EQUIPAMENT	QUANTITATS ESTIMADES
Infinera	Equips	XASSIS A.1	1
		XASSIS B.1	1
		XASSIS B.2	1
		XASSIS A.2	1
		MATERIAL AMPLIACIÓ A	1
		MATERIAL AMPLIACIÓ B	1
		MATERIAL AMPLIACIÓ C	1
	Òptiques	ZXS-Q8S4ZZZZ-00	1
		ZXS-QPS4EZZZ-00	1
		AMPLIACIÓ PLATAFORMA DE GESTIO	1



### 4.3. Acords de nivell de servei (ANS)

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

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

#### 4.3.1. Descripció de l'acord de nivell de servei

##### 4.3.1.1. 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 subministrament, 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 subministrament que es considera deficient.

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS que defineix els indicadors i els nivells de servei del subministrament 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 l'equipament a la ubicació designada per CTTI sol·licitat per CTTI des d'inici de contracte	60 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat
	120 dies laborals	5% de l'import de l'equipament no entregat



#### **4.4. 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-P1 que regeix l'Acord Marc pels subministraments i projectes de xarxa de la Generalitat de Catalunya.

