

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS A INTERNET PER A EMPRESES AL PARC CIENTÍFIC DE BARCELONA (EXP. NÚM. 2024-18).

PRIMERA.- INTRODUCCIÓ

La Fundació Parc Científic de Barcelona, membre del grup Universitat de Barcelona amb entitat jurídica pròpia, allotja diverses entitats de l'àmbit I+D amb l'objectiu, entre d'altres, de proporcionar-los serveis. Un dels serveis bàsics és el relacionat amb la connexió de xarxa d'alta qualitat.

El Parc Científic de Barcelona disposa d'una xarxa pròpia per a la interconnexió entre laboratoris pertanyents a la mateixa entitat i entre diferents entitats ubicades al Parc Científic de Barcelona, així com per a la connexió amb internet.

Hi ha allotjats dos grans grups d'entitats: les finançades amb fons públics (Instituts de Recerca, Fundacions, etc.) i les entitats privades, ambdues amb similars necessitats de connectivitat però amb solucions diferents per a la connexió cap a internet.

El Parc Científic de Barcelona, com a part del grup Universitat de Barcelona, surt cap a internet mitjançant la xarxa de la Universitat, que a la seva vegada utilitza la xarxa pública RedIris. Les entitats privades no poden tenir accés a internet mitjançant una xarxa finançada amb fons públics, motiu pel qual es fa necessària la contractació d'una sortida a internet exclusivament per a aquest tipus d'entitat.

SEGONA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec té per objecte descriure el servei d'accés a internet, les condicions d'instal·lació, manteniment, servei i d'altres prescripcions tècniques oportunes per a dotar d'accés a internet a les diferents entitats de l'entorn privat ubicades al Parc Científic de Barcelona.

Les especificacions que es detallen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques no tenen caràcter exhaustiu ni limitatiu, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que presenta la oferta consideri convenient per la prestació del servei deurà estar inclòs i especificat en la oferta presentada.

El Parc Científic de Barcelona ja disposa del servei d'accés a internet per a empreses, el contracte del qual arriba a la seva fi, motiu pel qual cal la contractació mitjançant licitació de l'esmentat servei. El servei es proveirà mitjançant enllaç amb fibra òptica, amb un cabal garantit d'1Gbps i amb un conjunt d'adreces IP públiques gestionades des del PCB/UB. Cal també un segon enllaç de *backup* com a mecanisme de contingència en cas de caiguda de l'enllaç actiu.

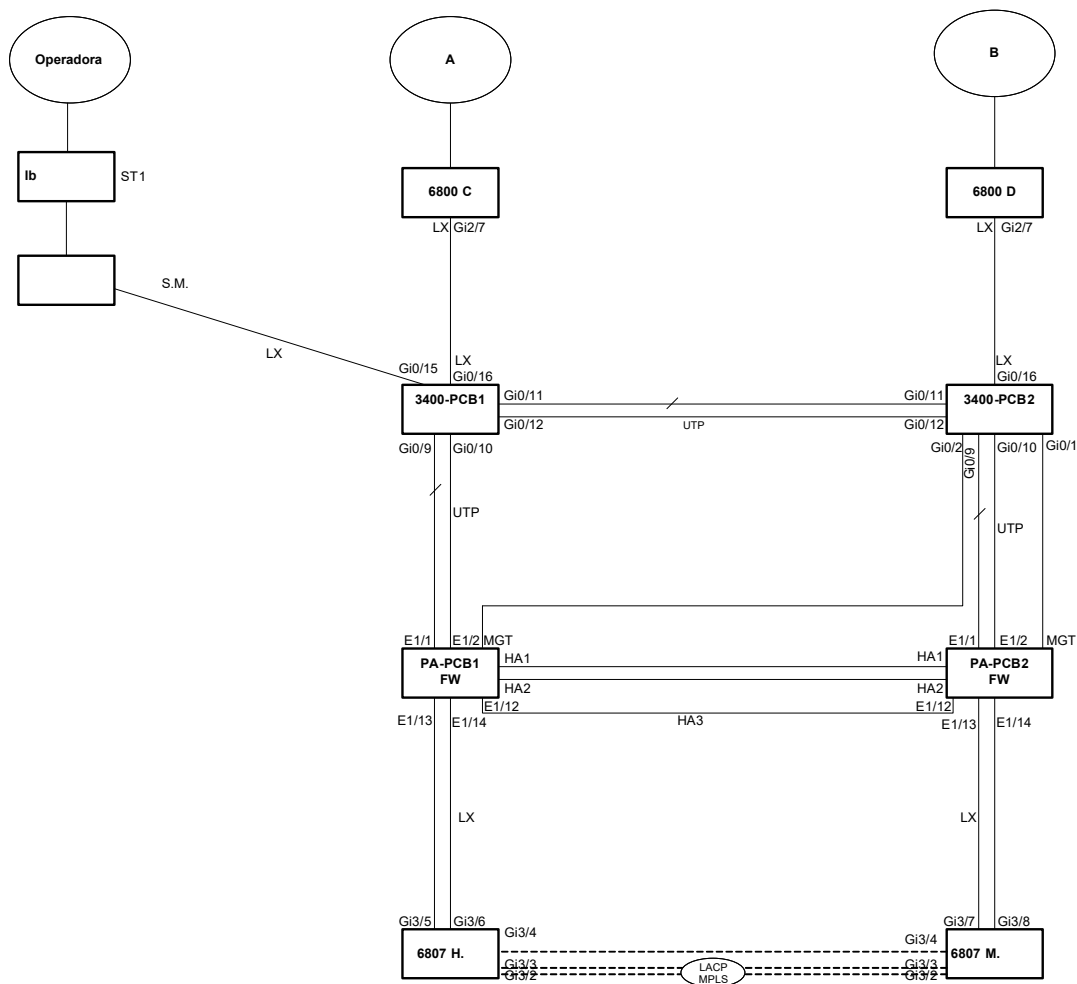
Es definirà igualment un conjunt de SLA per a garantir la qualitat del servei proporcionat.

TERCERA.- DESCRIPCIÓ DE LA XARXA ACTUAL

La xarxa actual segrega els col·lectius del Parc Científic de Barcelona en VPN's de nivell tres que transporta sobre un nucli format per dos Cisco Catalyst 6807-XL. Aquesta xarxa IP/MPLS està totalment integrada amb la xarxa IP/MPLS de la UB, formada per sis Cisco Catalyst 6800.

Tots els col·lectius (VPN's o VRF's de nivell 3) es veuen entre ells i surten cap a Internet per una de les dues sortides existents: la sortida proporcionada per la Universitat de Barcelona per a l'entorn públic i la sortida amb operadora privada per a l'entorn privat.

La topologia actual és la següent:



QUARTA.- REQUERIMENTS TÈCNICS I SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Es vol dotar amb una sortida d' 1 Gbps d'ús exclusiu per el col·lectiu de les empreses del PCB i d'un enllaç de *backup* per contingències. El proveïdor d'Internet acabarà la nova sortida en dos enllaços *single-mode* 1G-LH/LX ubicats a la sala de telecomunicacions de la Facultat de Física de la Universitat de Barcelona, C/Martí i Franquès, 1 de Barcelona.

Els requeriments tècnics són els següents:

- Enllaç amb fibra òptica simètrica dedicada
- Cabal garantit (100%) d'1Gbps
- Entrega de servei amb interface òptic LX
- Mínim 128 adreces IP públiques a disposició del PCB
- Sistema de monitorització del proveïdor
- Tractament proactiu d'incidències (el proveïdor detecta una incidència i comença la gestió abans de la trucada dels tècnics PCB/UB).

- Línia telefònica per a l'atenció d'incidències i/o consultes
- Portal web de client per a gestió d'incidències i altres comunicacions amb el proveïdor
- Horari d'atenció i resolució d'incidències 24x7x365
- *Routing* estàtic.

CINQUENA.- SLA I PENALITZACIONS

El servei d'accés a internet és un recurs crític per al servei que el PCB ofereix a les entitats allotjades. És per això que es requereix d'uns compromisos de nivell de serveis (SLA) per disposar d'un servei òptim i minimitzar l'impacte de les possibles incidències que puguin sorgir.

Es demanen els següents compromisos. Aquests corresponen als mínims exigits que podran ser millorats pels proveïdors:

- Temps de provisió del servei: màxim 3 setmanes des de l'adjudicació de la licitació
- Disponibilitat del servei (funcionament normal de l'accés a internet): mínim del 99,85%
- Temps de resolució d'incidències:
 - Crítiques (les que provoquen la pèrdua total de servei): màxim 4h naturals
 - Greus (degradació significativa del servei d'accés a internet): màxim 8h naturals
 - Lleus (afectació mínima del servei d'accés a internet): 1 dia natural
 - Administratives (no afecten al servei: facturació, abonaments, sol·licitud de documentació, etc.): 2 dies laborables
- Temps de resposta per a consultes tècniques o comunicacions realitzades pel personal tècnic PCB/UB: 4h laborables en horari de 8h a 20h.

L'incompliment dels compromisos anteriors comportaran una sèrie de penalitzacions enumerades a continuació:

Temps de provisió del servei	Retard ≤ 5 dies laborables: 5% de la tarifa mensual Retard entre 5 i 10 dies laborables:15% de la tarifa mensual Retard entre 10 i 15 dies laborables:50% de la tarifa mensual Retard entre 15 i 20 dies laborables:75% de la tarifa mensual Retard > 20 dies laborables 100% de la tarifa mensual
Disponibilitat	1% de una mensualitat per cada 0,1% d'incompliment
Resolució incidències crítiques	Retard ≤ 3 hores naturals: 5% de la tarifa mensual Retard entre 3 i 6 hores naturals:15% de la tarifa mensual Retard entre 6 i 8 hores naturals:25% de la tarifa mensual Retard > 8 hores naturals: 100% de la tarifa mensual
Resolució incidències greus	Retard ≤ 4 hores naturals: 5% de la tarifa mensual Retard entre 4 i 12 hores naturals:15% de la tarifa mensual Retard entre 12 i 24 hores naturals:25% de la tarifa mensual Retard > 24 hores naturals: 100% de la tarifa mensual

Barcelona,

22/05/2024

X Miguel Ángel Moruno Aparicio

Sr. Miguel Ángel Moruno Aparicio

Cap del SIT- Fundació PCB

Firmado por: MORUNO APARICIO MIGUEL ANGEL -