



**PLEC DE CARACTERÍSTIQUES
TÉCNIQUES**

**SERVEI DE SERVEI DE MANTENIMENT
DE LA INFRAESTRUCTURA WIFI ARUBA
AL CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2024057

(IMP-SC-006)



CatSalut

Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Índex

1	Introducció	2
2	Abast del servei	3
2.1	Manteniment del fabricant.....	3
2.1.1	Dades actuals de la infraestructura.....	3
2.1.2	Requeriments de renovació	3
3	Suport i serveis de la infraestructura	5
3.1	Suport i Garantia de fabricant	5
3.2	Suport de l'adjudicatari	5
3.3	Firmware.....	5
3.3.1	Upgrade de firmware anual.....	5
3.3.2	Upgrade de firmware d'emergència	6
3.3.3	Consideracions generals.....	6

1 Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment de la infraestructura wifi del fabricant Aruba per al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), per 12 mesos des del termini del suport actual.

Aquest manteniment inclou el suport de fabricant dels elements de infraestructura descrits en aquest plec tècnic i el suport a la infraestructura per part de l'adjudicatari per incidències i peticions al llarg de la durada del contracte.

2 Abast del servei

2.1 Manteniment del fabricant

2.1.1 Dades actuals de la infraestructura

Producte	Qty	S/N	P/N	Data de venciment actual
Aruba 7210 (RW) Controller	1	CV0017200ARB	JW743A	27/10/2024
Aruba 7210 (RW) Controller	1	CV0017207ARB	JW743A	27/10/2024
Aruba ClearPass NL OB 500 USR E-LTU	1	C0MEY4NTRDOUIWQ0FD	JZ437AAE	27/10/2024
Aruba ClearPass NL OG 500 EP E-LTU	1	C0ODJFMUVEODM1MJGX	JZ473AAE	27/10/2024
Aruba MM-VA-500 Mob Mstr SW E-LTU	1	L0MUFFQTY0NDK3QUQ3	JY895AAE	27/10/2024
Aruba ClearPass 5K Virtual App E-LTU	1	C0OEI2MZEXNEMZNZE5	JW336AAE	27/10/2024
Aruba AirWave 1 Device Lic E-LTU	1	W0RJC5NJJG4OTI3ODUX	JW546AAE	27/10/2024

2.1.2 Requeriments de renovació

Es demana la renovació del manteniment i llicències pels equips següents:

Descripció	Unitats
Mobility Master – Dispositius (JZ106AAE)	550 dispositius en total
Aruba LIC-AP (JW472AAE)	550 dispositius en total
Aruba LIC-PEF (JW473AAE)	550 dispositius en total
Aruba LIC-RF Protect (JW474AAE)	550 dispositius en total
Aruba Airwave Device (JW546AAE)	620 dispositius en total
Aruba Clearpass (JZ405AAE)	10.000 concurrents
HPE Aruba 7210 Controller (JW743A)	2
HPE Aruba ClearPass VM (JZ399AAE)	2

El contracte de manteniment ha d'incloure el servei HPE Partner-Branded NBD Support

SVC, amb les següents característiques:

- HPE Partner-Branded Hardware Support
- Priority Partner Phone Support
- Parts Replenishment
- 24 Hours, Day 1-7 Phone Supp
- Standard Response Time
- Std Hrs/Days Parts Replenmt
- Next Bus Day Parts Onsite

Gestió dels casos Aruba durant la vigència del contracte.

Contacte

CSI contactarà amb l'adjudicatari per qualsevol d'aquests mitjans:

- Correu electrònic
- Atenció telefònica
- Web (si l'adjudicatari disposa d'ella per a la recepció d'incidències)

3 Suport i serveis de la infraestructura

3.1 Suport i Garantia de fabricant

Per als punts d'accés, es pot enviar la peça per missatger i serà CSI qui faci al substitució física, sempre amb el suport remot dels tècnics del fabricant o adjudicatari i en cas de problemes en la substitució, la seva presència física.

Si el fabricant no disposa de suport proactiu l'adjudicatari haurà de cobrir el suport de tots els elements, monitoratge, proves de contingència i upgrade mitjançant una bossa d'hores suficientment dimensionada per cobrir el suport durant la vigència del contracte, i amb personal certificat en la màxima qualificació disponible per cadascun dels diferents elements de la infraestructura suportada.

Tant en les incidències com en la reposició de peces, l'esforç en la seva resolució ha de ser continuat fins a la seva resolució.

3.2 Suport de l'adjudicatari

L'adjudicatari proporcionarà una bossa d'hores de suport per a peticions de servei. Aquesta bossa d'hores tindrà un volum mínim de 10 hores anuals. Es valorarà la inclusió de més hores de les requerides com a mínim. Les peticions de servei tindran un horari de recepció de 9 x 5, amb un temps de resposta de "Next Business Day" i un temps de resolució màxim d'una setmana.

Aquestes peticions seran per a resoldre dubtes i/o modificacions sobre la infraestructura implementada. Les incidències a la infraestructura suportada **no descomptaran** hores d'aquesta bossa.

La gestió d'incidències i peticions de servei es realitzarà utilitzant les eines pròpies de CSI per a la gestió d'incidències informàtiques (software "Atlassian Jira en el moment de publicar aquest expedient). L'adjudicatari rebrà les peticions i incidències via correu electrònic o telèfon.

3.3 Firmware

El licitador haurà d'incloure dins del cost dels diferents elements suportats els costos d'actualització i manteniment de firmware durant la durada del contracte. Aquesta actualització haurà de realitzar-se anualment com a mínim i com a upgrade de firmware d'emergència en casos necessaris.

3.3.1 Upgrade de firmware anual

L'adjudicatari es compromet a que de forma anual realitzarà una actualització de tots els elements inclosos en la proposta. Aquesta actualització inclourà l'actualització de firmware de tots els equipaments.

3.3.2 Upgrade de firmware d'emergència

En cas de que durant la vida del contracte hi hagi una fallada en els equipaments subministrats o un anunci de vulnerabilitat o possible fallada catalogat com a crític pel fabricant, el licitador haurà de realitzar una actualització de firmware d'emergència per tal de mantenir els equipaments subministrats en un nivell de firmware estable i suportat pel fabricant.

També es considerarà com a upgrade de firmware d'emergència el fet que el suport del fabricant demani una versió concreta de firmware per tal de poder donar aquest suport.

3.3.3 Consideracions generals

En qualsevol upgrade de firmware s'hauran de complir les següents consideracions generals:

- El upgrade l'haurà de realitzar el fabricant directament amb el suport, si fos necessari, de personal tècnic de l'adjudicatari emprant el contracte de suport i garantia del fabricant.
- Els upgrades es realitzaran per la nit o en cap de setmana, també en període nocturn, en funció de les diferents necessitats dels serveis assistencials.
- La planificació es realitzarà amb 15 dies d'antelació a l'aturada, per tal de planificar els impactes i riscos de la intervenció i plans de contingència en cas necessari.
- En cas d'upgrade d'emergència la planificació serà el més ajustada possible atenent la urgència del canvi i les necessitats assistencials del Consorci Sanitari Integral.