



**Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la
contractació de balancejadors del Servei d'Emergències
Mèdiques SEM (XR-2032)**

Expedient núm.: CTTI/2024/237

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Objecte	3
2. Descripció dels subministraments a realitzar	3
3. Acords de nivell de servei (ANS).....	4
3.1. Descripció de l'acord de nivell de servei	3
3.1.1. Criteris i objectiu	4
4. Model de relació.....	4

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 balancejadors del Servei d'Emergències Mèdiques SEM.

Concretament s'emmarca en el:

LOT 2. Xarxes transversals

Categories:

- **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.

2. Descripció dels subministraments a realitzar

Renovar la infraestructura tecnològica de balancejadors del SEM.

A continuació és detalla el subministrament a realitzar:

PART NUMBER	DESCRIPCIÓ	QUANTITATS
Balacejador	BIG-IP r2800 Local Traffic Manager (32 GB Memory, M.2 SSD)	2
Balacejador	Level 1-3 Premium Service for BIG-IP (24x7)	10
Balacejador	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	10
Balacejador	BIG-IP Single AC Power Supply for r2X00 (250 W, Field Upgrade)	2
Balacejador	BIG-IP & VIPRION SFP+ 10GBASE-SR Transceiver (Short Range, 300 m, Field Upgrade)	8
Balacejador	BIG-IP Access Policy Manager Base Module for r2800	2
Balacejador	Level 1-3 Premium Service for BIG-IP (24x7)	10

2.1. Descripció de l'acord de nivell de servei

2.2. 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.

3.1.1. 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 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 (la entrega incompleta es considera no entregada)	40 dies laborals	50% de l'import de l'equipament

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.