



Plec de Prescripcions Tècniques

Renovació manteniment i suport productes Netscout

Expedient: 15012925

Juny 2024

**Xarxes i infraestructures de Telecomunicacions
Solucions de Negoci
Àrea de Tecnologia**

Índex de continguts

1. Presentació	3
2. Àmbit de la contractació.....	3
3. Amidaments	4
3.1. Serveis professionals.....	4

1. Presentació

Actualment TMB disposa de diversos productes del fabricant Netscout desplegats per la xarxa. Aquests productes inclouen els següents elements:

- nGenius Packet Flow Switch 3901C
- nGenius One
- Infinistream 2695
- nGenius Pulse server
- 10 nPoints 3000H

El suport actual amb fabricant caduca a 1 de febrer de 2025.

2. Àmbit de la contractació

Per aquesta licitació es demana la renovació del suport amb Netscout per a tots els productes instal·lats així com el manteniment amb l'empresa adjudicatària per a la resolució i gestió d'incidències amb fabricant i una bossa de 20 hores anuals per consultoria i suport L1 amb enginyer dedicat certificat.

La bossa d'hores ha d'incloure la possibilitat de desplaçament a les instal·lacions de TMB.

La renovació del suport amb Netscout i manteniment amb l'adjudicatari ha de ser de 2 anys desde l'1 de febrer de 2025 fins l'1 de febrer de 2027.

Les solucions de Netscout que queden incloses dins de l'àmbit d'aquesta contractació son:

- nGenius Packet Flow Switch 3901C
- nGenius One
- Infinistream 2695
- nGenius Pulse server
- 10 nPoints 3000H

3. Amidaments

El suport contractat amb fabricant serà per a tots els productes 2 anys.

Model	Quantitat	Observacions
nGenius Packet Flow Switch 3901C	1	Suport de fabricant per 2 anys
nGenius One (Licence Only)	1	Suport de fabricant per 2 anys
Infinistream 2695	1	Suport de fabricant per 2 anys
nGenius Pulse Server	1	Suport de fabricant per 2 anys
10 nPoints 3000H	1	Suport de fabricant per 2 anys
Bossa 20 hores anuals	2	Consultoria i suport L1 amb enginyer dedicat certificat

3.1. Serveis professionals

Bossa d'hores:

Es disposarà amb l'empresa adjudicatària d'una bossa de 20 hores anuals per a tasques de consultoria o suport a les configuracions de l'equipament en producció. Aquestes tasques tenen caràcter evolutiu. El manteniment correctiu queda exclòs d'aquesta bossa d'hores.

Manteniment:

Manteniment de 2 anys de tots els productes amb un temps de resposta de 8x5, en horari d'oficina, per part de l'adjudicatari per a la gestió d'incidències.

El servei de manteniment correctiu tindrà com a objectiu restablir el funcionament del servei de qualsevol element inclòs en aquest contracte en cas de fallada. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per garantir aquest servei.

El manteniment correctiu serà efectuat en la seva totalitat pel personal de la empresa adjudicatària. La cessió parcial o total del servei sense autorització de TMB podrà suposar la cancel·lació del contracte de manteniment.

Per realitzar el manteniment correctiu es podrà realitzar un diagnòstic remot. Per fer-ho TMB habilitarà una connexió VPN per intercanviar informació i tenir accés restringit a l'equipament objecte del contracte. En el cas del manteniment correctiu es pretén que mitjançant l'accés remot es pugui diagnosticar amb més precisió la possible causa de la incidència.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir amb el fabricant Netscout els contractes de suport adients per assegurar el suport tècnic dels elements objecte del manteniment.

Helpdesk:

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de help-desk propi amb modalitat 8x5 accessible telefònicament i per correu electrònic com a mínim.

Aquest help-desk es podrà fer servir per les següents tasques:

- Notificació d'incidències i avaries.
- Suport a les funcionalitats existents o millores d'aquestes.
- Dubtes de la operativa diària dels equips inclosos a aquest contracte.

La notificació d'una incidència d'un sistema serà notificada generalment a través del departament d'operacions de TMB (OTS, TLCs), aquest proporcionarà un número d'incidència que es el que ha d'utilitzar l'empresa mantenidora per la notificació de les actuacions. Les intervencions realitzades per solucionar els problemes es documentaran d'acord amb el format proposat per l'adjudicatari i acceptat per TMB.

Personal de TMB establirà la severitat del problema i col·laborarà, juntament amb el personal de l'empresa adjudicatària, en la identificació i aïllament del problema i en les seves accions correctives. S'haurà d'incloure una descripció de l'evolució de la incidència així com tot l'intercanvi d'informació (fitxers d'error, logs..) que es produeixin durant la resolució de la mateixa.

L'empresa adjudicatària serà la responsable del registre, manteniment i actualització del diari d'incidències durant el període de manteniment.

TMB podrà consultar en tot moment l'estat de la incidència, pel que l'empresa adjudicatària haurà de proposar un sistema de consulta "on line" de la informació.

Reporting d'incidències i/o actuacions

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme un seguiment de la qualitat del servei i presentarà a TMB un informe de forma periòdica del seguiment de les incidències i la resta d'actuacions realitzades.

En el cas d'una incidència s'haurà de proporcionar, com a mínim, la següent informació:

- Codi. Identificador proporcionat pel departament d'operació de la incidència.
- Prioritat (greu, principal, secundaria).
- Dia i hora d'apertura.
- Dia i hora de tancament.
- Descripció de la incidència.
- Persona que comunica la incidència per part de TMB.
- Persona que atén la incidència per part de l'empresa adjudicatària.
- Elements substituïts i/o accions realitzades.

Es generarà un informe que haurà d'incloure:

- N° total d'incidències ateses
- N° incidències corresponents a cada sistema
- Temps de resolució empleat per incidència
- Altres activitats realitzades