

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**Renovació del manteniment de la
infraestructura Cisco Nexus per al
Consorci Sanitari Integral**

EXPEDIENT CSI2024085S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la renovació del manteniment de la infraestructura Cisco Nexus, encarregada de la comunicació entre els diferents serveis de *datacenter* publicats a l'Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (en endavant HMB) per al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), amb una durada d'un any.

2. Abast del Servei

2.1. Equipament

L'equipament que compona la infraestructura actual Cisco Nexus al CSI està format per:

- 4 x Switchos Cisco Nexus 9300 48p 10/25G SFP+ amb referència N9K-C93180YC-EX

Les referències de renovació del manteniment són les següents:

Referència	Data inici	Data final	Concepte	Qt.
N9K-C93180YC-EX	30/01/2024	29/01/2025	Nexus 9300 with 48p 10/25G SFP+	4
N93-LAN1K9	30/01/2024	29/01/2025	LAN Enterprise License for Nexus 9300 Platform	4
DCNM-LAN-N93-K9	30/01/2024	5	DCNM for LAN Advanced Edt. for Nexus 9300 switches	4

2.2. Servei de manteniment

Servei de manteniment reactiu orientat a la resolució de mal funcionament o avaries, incloent:

- Diagnòstic remot d'incidències hardware o software de l'equipament contractat, amb l'objectiu de detectar i identificar avaries al mateix
- En cas de confirmació de l'averia, actuacions necessàries per la resolució de la incidència, inclosa la reposició de hardware o software i restitució de l'última configuració coneguda o proporcionada pel client, si aplica, comproment temps de resposta i resolució amb assistència de tècnic OnSite

Modalitat 24x7x4

2.3. Descripció del servei

Horari de recepció d'incidències:

- 24x7: horari continu de recepció d'incidències

Acord de nivell de servei (SLA):

- Horari de servei:
 - 24x7: horari continu de servei
- Temps màxim de resposta a la sol·licitud del client: 15 minuts
- Temps màxim de resolució i/o reposició de hardware des de la diagnosi de la incidència:
 - M 24x7x4: 4 hores, horari continu de servei

- No afectarà al SLA el temps que depengui del client, tercers contractats pel client, desenvolupaments software necessaris per tercers, fabricant o esdeveniments de força major
- Les actuacions fora de l'horari de servei tindran un càrrec suplementari

2.4. Abast del servei

Service Support

- Recepció, registre, seguiment i tancament d'incidències
- Canal de recepció d'incidències: telèfon, e-mail, portal online
- Diagnosi remota de la incidència
- Resolució de la incidència, incloent reposició onsite de hardware avariats, i posada en marxa amb l'última configuració coneguda o proporcionada pel client, si aplica
- Resolució de consultes tècniques bàsiques de l'entorn mantingut
- Subministrament de versions de software, pels elements inclosos a l'abast del contracte, en els següents suposats:
 - Per avaria hardware/software, després del diagnòstic i identificació de la mateixa (instal·lació, com a mesura correctiva, inclosa)

2.5. Contacte tècnic

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador ha de proporcionar, com a mínim, telèfon i correu de contacte. També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.