



Plec de prescripcions tècniques particulars que regeix la contractació del subministrament de llicències del fabricant Dynatrace de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic (XR-3055)

Expedient núm.: CTTI-2024-370

CONTINGUT

1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DELS SUBMINISTRAMENTS	3
2.1. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SUBMINISTRAMENT	3
3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	3
3.1. DESCRIPCIÓ DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI	4
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 del subministrament de llicències del fabricant Dynatrace per ampliar el monitoratge de la xarxa de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic.

L'objecte del contracte s'emmarca en el:

Lot 3. Programaris, llicències i suports de fabricant de xarxes

Categories:

- **Llicències de xarxes.** Llicències referents a programari i/o maquinari de xarxa que permeten el seu ús en funció de certs paràmetres temporals, de capacitat i/o funcionals (durada, dispositius concurrents, funcionalitats avançades, etc.)
- **Suports de fabricant de xarxes.** Es contemplen en aquesta categoria les modalitats típiques de suport que ofereixen els fabricants d'infraestructures de xarxa: 8x5xNBD (Next Business Day/Següent Dia Laborable), 24x7 i 24x7x4, així com altres modalitats que es poguessin oferir.

2. Descripció dels subministraments

A l'Annex 1 ("Annex 1 – Llicències de seguretat.xlsx") es detallen tots els components a subministrar.

2.1. Característiques generals del subministrament

Tots els subministraments es realitzaran amb les següents característiques:

- Es contractarà a nom del CTTI/ACC, per tal de facilitar la gestió per tercers.
- CTTI/ACC 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. Descripció de l'acord de nivell de servei

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 llicències i suport de fabricant.

Indicadors ANS	Objectiu	Penalització màxima
Temps màxim d'entrega de llicències i suport de fabricant sol·licitat des d'inici de contracte	20 dies laborals	5% de l'import del suport de fabricant no entregat
	40 dies laborals	5% de l'import del suport de fabricant no entregat

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.