

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LA XARXA SENSE FILS

Expedient núm.: 2510OB03

1. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA ACTUAL

La xarxa sense fils de la CCMA, SA, està formada per:

- 2 equips Fortinet 400F
- 2 FortiSwitch 1048e
- 30 FortiSSwitch 424e
- Uns 230 AP 231G
- Uns 10 AP 431G
- Un FortiAnalyzer virtual
- Dos Foutiauthenticator virtuals
- Un Fortinet WLM virtual

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El licitador haurà de prestar els serveis que es detallen a continuació:

2.1. SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL.

L'objectiu és dotar a la CCMA, SA d'un servei que proporcioni **suport a la explotació, resolució d'incidències i evolució del servei de la xarxa sense fils**. Les principals tasques del servei seran:

- a) Actuar com a punt únic d'atenció al servei. La CCMA, SA notificarà qualsevol incidència o problema tècnic amb els elements subjectes al contracte i aquest s'encarregarà del diagnòstic, i la gestió de la reparació/substitució/reconfiguració o qualsevol tasca necessària per la resolució del problema.
- b) Proporcionar suport tècnic a l'equip de comunicacions de la CCMA, SA pel diagnòstic d'incidències, dubtes de funcionament dels equips o bones pràctiques a aplicar.
- c) Suggestir, i un cop consensuat aplicar actualitzacions als equips per garantir-ne la seguretat i bon funcionament.

Tots els equips i programaris tenen ja contractat suport per avaries i actualitzacions amb el fabricant per tot el termini del servei. Aquest cost NO l'ha d'assumir el adjudicatari.

2.1.1. Eines

El proveïdor haurà de disposar d'una eina web per la obertura i seguiment d'incidents i peticions de servei, així com per la elaboració d'informes de servei. A l'inici del servei, haurà de configurar almenys un usuari per tal que la CCMA, SA, pugui accedir-hi, consultar tota la informació relativa al servei i obrir casos de suport. Haurà de ser accessible des d'internet, sense necessitat d'establir connexions VPN ni altres mecanismes que en dificultin l'accés.

2.1.2. Nivells de Servei

Existiran tres nivells de servei per les peticions de servei:

a) Peticions de servei no relacionades amb incidències.

Peticions que no afecten al servei, que responen a consultes, necessitats d'actualitzacions o millores que poden ser planificades. Totes aquestes es resoldran en horari d'oficina, amb un temps de resposta de 24 hores. La CCMA, SA podrà obrir casos via web a qualsevol hora, però seran processades en l'horari descrit anteriorment.

b) Incidències no crítiques

Són incidents que tenen poca afectació al servei, i que per tant, poden ser atesos en horari d'oficina, amb un temps de resposta de 24 hores. La CCMA, SA podrà obrir casos via web a qualsevol hora, però seran processades en l'horari descrit anteriorment.

Exemples d'aquests incidents poden ser:

- Avaries en switchs d'accés.
- Avaries de punts d'accés wifi.
- Avaries d'elements redundats (fonts, controladores) que no provoquen caigudes de servei.
- Avaries en switch, routers o firewalls que permeten continuar donant servei amb els elements restants de la plataforma

c) Incidències crítiques

Són incidents que tenen una afectació important al servei. Aquests incidents han de ser atesos en horari 24x7, amb un temps de resposta de 4 hores i un temps de resolució de 24 hores, entenent com a resolució que s'hagin emprès les mesures necessàries per retornar el servei a uns nivells suficients, encara que no sigui amb una solució definitiva.

Es defineix l'horari d'oficina com els dies no festius per la ciutat de Barcelona, de 8 a 16h, dilluns a divendres.

2.1.3. Contractació de manteniment als fabricants

Tots els equips subjectes a aquesta licitació ja tenen contractat suport i actualitzacions amb el fabricant pel període de cobertura per part de la CCMA, SA.

2.1.4. Accés al servei.

L'adjudicatari haurà de disposar dels següents mecanismes i infraestructura tècnica per interaccionar amb CCMA,SA en la prestació del servei, donant una breu descripció de cada un dels punts següents

- Eina de ticketing: Aplicació web on poder fer el seguiment dels casos oberts i de l'històric d'avaries. Accessible 24x7.
- Centre d'atenció telefònica amb servei 24x7. Caldrà disposar d'un telèfon disponible durant les franges de servei.

- Disposar d'un centre d'enviament / recepció de materials i equipament tècnic de suport que permeti l'arribada fins a les instal·lacions de CCMA,SA a Sant Joan Despí en menys de 24 hores.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Per valorar la qualitat del servei, s'imposen uns acords de nivell de servei que el licitador es compromet a complir. Aquests es mesuren segons els següents criteris, i amb una valoració basada en punts

1. Temps de resposta a incidents no crítics.
Per cada 12 hores d'endarreriment, 1 punt.
2. Temps de resposta a incidents crítics.
Per cada 1 hores d'endarreriment, 1 punt.
3. Temps de resolució a incidents crítics
Per cada 12 hores d'endarreriment, 1 punt.
4. Temps de resposta a peticions de servei
Per cada 48 hores d'endarreriment, 1 punt.
5. Per no lliurar a temps els informes de compliment dels ANS.
Per cada 5 dies laborables d'endarreriment, 1 punt.
6. Per endarreriment en la posada en servei, 3 punts per setmana d'endarreriment sobre l'indicat en la proposta
7. L'adjudicatari partirà cada més d'una bonificació de 4 punts sempre i quan mantingui al responsable del servei. En cas que canviï al responsable començarà el mes següent del canvi amb 0 punts i no obtindrà la bonificació fins a complir 12 mesos de continuïtat del responsable del servei.

Mensualment es farà el recompte de punts, restant els punts de penalització dels 4 punts de la bonificació.

Els endarreriments imputables a la CCMA, SA no es tindran en compte en el còmput.

L'incompliment d'aquests ANS comportarà:

- **Penalitzacions econòmiques**, que cada licitador ha de proposar en la oferta tècnica.
La quantificació de les penalitzacions econòmiques que el licitador ha de presentar en la oferta tècnica s'han de basar en la taula de l'**Annex 4**.
El licitador pot optar per no aplicar penalitzacions econòmiques.
- **La CCMA, SA podrà resoldre unilateralment el servei**, si es produeix una infracció superior a 12 punts durant 2 mesos en un període de 12 mesos.

Aquests ANS començaran a aplicar-se a partir del tercer més de servei.

4. DIRECCIÓ DEL SERVEI I EQUIP TÈCNIC.

Tot i que és objectiu de la CCMA, SA minimitzar les tasques de gestió del servei, si que hi ha certes tasques que cal fer per posar-lo en servei i gestionar-ne la correcta execució. A grans trets són:

- Seguiment de la implantació i del tancament del servei
- Atenció i resolució de conflictes o problemes que puguin produir-se durant la prestació del servei. Seguiment dels incidents en curs per accelerar-ne la resolució.
- Obtenir i mantenir una visió de la nostra infraestructura per poder aportar aquest coneixement a l'equip del licitador encarregat de realitzar tasques i resoldre incidents.
- Aportar criteri tècnic per recomanar propostes de millora i ajudar a dissenyar canvis en els serveis.
- Entrega de l'informe de compliment del ANS. Aquest informe només s'haurà d'entregar a petició de la CCMA. En cas de sol·licitar-se, l'adjudicatari tindrà un termini de 5 dies laborables per entregar-lo.

Per això cal que el proveïdor identifiqui un **responsable del servei**, que ha de tenir un perfil tècnic sènior almenys 6 anys d'experiència en l'entorn de telecomunicacions. Aquest haurà de realitzar les tasques anteriors. Pot recolzar-se amb un altre equip humà del licitador per cobrir les diferents àrees de coneixement.

El responsable del servei i el seu equip, han de disposar, entre tots, dels següents certificats:

- a. Fortinet certified Professional – Network Security
- b. Fortinet certified Professional – Security Operations
- c. Fortinet certified Solution Specialist – Network Security
- d. Fortinet certified Solution Specialist_ Security Operations

L'empresa ha de disposar dels següents nivells mínims de relació amb els principals fabricants implicats en el servei

- Estigui acreditada pel fabricant com *Managed Security Services Provider (MSSP)*
- Disposi de les especialitzacions en SASE, SD-WAN i Security Operations.

5. FACTURACIÓ DEL SERVEI.

El servei es facturarà anualment, a l'inici del període.

6. IDIOMA.

L'idioma de comunicació oral podrà ser Català o Castellà.

La documentació de projectes que el licitador entregui haurà d'estar obligatòriament en català.

Sant Joan Despí, octubre de 2025