

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

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

**CSI2025122S**

**(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 | 27/03/2026 | 26/03/2027 | Nexus 9300 with 48p 10/25G SFP+                    | 4   |
| N93-LAN1K9      | 27/03/2026 | 26/03/2027 | LAN Enterprise License for Nexus 9300 Platform     | 4   |
| DCNM-LAN-N93-K9 | 27/03/2026 | 26/03/2027 | 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, compromentent 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.