



# **Manteniment dels sistemes de gestió d'ample de banda i distribució de trànsit perimetral**

## **Plec de Prescripcions Tècniques**

Expedient: 15013493

Agost 2025

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

## Índex de continguts

<b>1. Presentació .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Àmbit de la contractació.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Amidaments.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Serveis professionals .....</b>	<b>5</b>
4.1. Bossa d'hores .....	5
4.2. Manteniment.....	5
4.3. Reposició i reparació de Hardware .....	5
4.4. Actualització de versions de Software .....	6
4.5. Helpdesk:.....	6
4.6. Reporting d'incidències i/o actuacions.....	7
<b>5. Seguretat de la informació .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Annex A: Taula Amidaments Manteniment de productes de seguretat de xarxa.....</b>	<b>8</b>

## 1. Presentació

Actualment a TMB, es disposa d'una solució per al tractament del tràfic IP a la sortida a internet. Aquesta solució a dia d'avui esta basada en el següents productes:

- Un packet broker Gigamon
- Dos gestors d'ample de banda de Viewtinet.

El suport actual dels equips Viewtinet caduca a 31 de desembre de 2025.

El suport actual del Gigamon caduca el 5 d'abril de 2026.

El propòsit és agrupar tot l'equipament del tractament de tràfic a la sortida a internet en un sol contracte de manteniment.

## 2. Àmbit de la contractació

Per aquesta licitació es demana la renovació del suport amb Viewtinet i Gigamon 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, suport L1 amb enginyer dedicat certificat i una bossa de 20 hores totals per consultoria. Aquesta bossa d'hores ha d'incloure la possibilitat de desplaçament a les instal·lacions de TMB.

El manteniment que durà a terme l'empresa adjudicatària així com els suports contractats a fabricants han de contemplar: manteniments correctius, consultes funcionals i possibles updates de software (o firmes),

Tot i que actualment els suports estan separats segons fabricant, l'objectiu és englobar tot l'equipament en un sol contracte. D'aquesta manera s'aconsegueix el sistema sigui tractat com una sola entitat amb un suport i un manteniment unificat.

Seguint aquest propòsit es vol que tots els serveis (independentment del fabricant) es contractin fins a 3 anys.

Els equipaments que queden dintre d'aquesta solució son:

### Fabricant Viewtinet:

- 2x Gestor d'ample de banda, VN-1000-HW-Base-5G-AC.
- 2x Mòdul de bypass, VN-BP-EXT-CHASSIS

### Fabricant Gigamon:

- 1x Packet Broker, GVS-HC101

### 3. Amidaments

A continuació, s'adjunta la taula d'elements a mantenir.

Model a mantenir	Quantitat	Descripció
VN-1000-HW-Base-5G-AC	2	Manteniment i suport de fabricant per 3 anys
VN-BP-EXT-CHASSIS	2	Manteniment suport de fabricant per 3 anys
GVS-HC101 (+ mòdul BPS-HC1-D25A24)	1	Manteniment suport de fabricant per 2 anys i 9 mesos.

Finalment la taula d'amidaments completa:

MANTENIMENT GESTOR AMPLE DE BANDA							
	Descripció				Preu Anual	Unitats	Preu Total
P-001	<b>Manteniment/ Suport de Fabricants</b>						
	Fabricant	Producte	Model/Codi fabricant *	Fi Suport actual			
	Viewtinet	Suport fabricant Viewtinet pels equips de la xarxa de TMB (anual).	VN-Support	31/12/2025		3	
		Servei de manteniment i suport 24x7		31/12/2025		3	
	Gigamon	Renewal Gigamon annual PREMIER Support with Enhanced SLA (8-	GSP-RNL-ENH-PMR	06/04/2026		3	
		Servei de manteniment i suport 24x7		06/04/2026		3	
	-	Bossa 16 hores anuals de consultoria i suport L1 amb enginyer dedicat certificat				3	
	<b>Valoració total sense IVA</b>						

La taula reflexa que en el cas de productes Viewtinet es demana contractar els 3 anys complets de manteniment, mentre que en el cas dels productes Gigamon el primer any no és complet sinó que es contracta a partir del 07/04/2026.

## **4. Serveis professionals**

### **4.1. Bossa d'hores**

Es disposarà amb l'empresa adjudicatària d'una bossa de 16 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.

### **4.2. Manteniment**

Manteniment de 3 anys de tots els productes amb un temps de resposta de 7x24 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 els fabricants Viewtinet i Gigamon els contractes de suport adients per assegurar el suport tècnic dels elements objecte del manteniment.

### **4.3. Reposició i reparació de Hardware**

Aquest manteniment proveirà a TMB d'un servei que assumirà la reposició i subministrament dels elements avariats, incloent totes les gestions relacionades amb la logística de la seva substitució i la configuració del nou equip que substitueix l'espatllat. Aquest servei s'haurà

de prestar amb la modalitat de manteniment 24x7 amb un temps de resposta de 4h. La garantia amb el fabricant serà l'especificada en la taula de l'Annex A.

L'empresa adjudicatària haurà de definir i validar amb TMB el procediments i els terminis per la substitució i reparació dels equips inclosos a aquest contracte.

#### **4.4. Actualització de versions de Software**

Aquest manteniment ha de permetre a TMB l'actualització, sense cost, de totes les versions de software dels equips inclosos en aquest contracte.

#### **4.5. Helpdesk**

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de helpdesk propi amb modalitat 7x24 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 mantenedora 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.

## 4.6. 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, secundària).
- 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

## **5. Seguretat de la informació**

El proveïdor del servei haurà de lliurar la següent documentació durant la fase de presa del servei:

- Inventari d' actius.
- Integració del servei en el sistema de TMB de la Gestió d'identitats digitals i/o Sistema de Gestió d'identitats amb sistema 2FA.
- Propòsit de la comunicació (Funcionalitats, protocols...).
- Matriu de comunicacions.
- Flux de dades (origen, destinació, nodes...).
- Pla per gestionar la seguretat de la cadena de subministrament.
- Gestió de vulnerabilitats i pegats.

## **6. Annex A: Taula Amidaments Manteniment de productes de seguretat de xarxa**

Carles Binefa Puell

Responsable Sistemes Tecnològics i telecomunicacions.