Agència de l'Habitatge de Catalunya

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN EL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE L'ELECTRÒNICA DE XARXA CISCO

1. Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment i suport de l'electrònica de xarxa Cisco de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, incloent l'equipament físic, el programari, les llicències i les subscripcions relacionades que consten en aquest plec.

El servei ha de garantir la continuïtat operativa, la disponibilitat, la seguretat, el rendiment i l'evolució controlada de la plataforma de comunicacions corporativa, mitjançant suport tècnic especialitzat, cobertura del fabricant, reposició de components, resolució d'incidències, actualitzacions de programari i actuacions evolutives.

2. Antecedents, necessitat i finalitat

La plataforma Cisco suporta la connectivitat dels sistemes d'informació, dels llocs de treball, de les comunicacions sense fils, dels serveis de centre de dades i dels mecanismes de gestió i control d'accés de l'Agència. Es tracta d'una infraestructura essencial per al funcionament ordinari dels serveis interns i externs.

La manca d'una cobertura de manteniment vigent podria comportar retards en la resolució d'avaries, dificultats per obtenir recanvis homologats, manca d'accés al suport especialitzat del fabricant, indisponiblitat de versions i correccions, i un increment del risc de degradació o interrupció dels serveis corporatius.

La finalitat de la contractació és mantenir la infraestructura dins d'un marc de suport tècnic adequat i traçable, reduir el risc operatiu i assegurar una resposta proporcional a la criticitat dels diferents elements.

3. Abast del contracte

La prestació inclou, com a mínim:

- Servei d'atenció a l'usuari i recepció d'incidències 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- Manteniment reactiu o correctiu de tots els elements inclosos en l'inventari.
- Atenció remota i presencial quan la naturalesa de la incidència ho requereixi.
- Extensió de garantia o servei de suport oficial Cisco, o cobertura equivalent canalitzada mitjançant un partner autoritzat, amb els nivells de servei establerts.
- Reposició de peces i components d'acord amb el SLA assignat a cada element.
- Accés al TAC del fabricant en modalitat 24x7 per als casos que requereixin escalat.
- Accés a actualitzacions, noves versions, firmware i correccions de programari a què doni dret la cobertura contractada.
- Manteniment evolutiu mitjançant una bossa de 24 hores de tècnic o tècnica sènior.
- Gestió, seguiment, escalat i traçabilitat d'incidències i peticions mitjançant una eina de ticketing (registre d'incidències).

- Manteniment de l'inventari i revisió semestral de versions, avisos del fabricant, vulnerabilitats, bugs (errades) i riscos d'obsolescència.
- Renovació i manteniment de les subscripcions i llicències indicades a l'annex.

No hi haurà limitació en el nombre d'incidències o consultes relatives al manteniment correctiu dels elements inclosos en l'abast.

4. Equipament, programari i subscripcions inclosos

L'abast comprèn els commutadors de nucli i d'accés, punts d'accés Wi-Fi, controladors, appliances de gestió i control d'accés, programari de xarxa i subscripcions detallats a l'annex I. La data de finalització objectiu de totes les cobertures és el 31 de desembre de 2027.

Grup	Cobertura mínima	Elements principals
Infraestructura crítica	24x7x4	Core de Barcelona, equipament de gestió i control d'accés, i elements identificats amb aquest SLA.
Infraestructura d'accés	8x5xNBD	Commutadors d'accés de Barcelona i Lleida i punts d'accés Wi-Fi.
Programari	Suport i actualitzacions	NX-OS, controladors i altres elements de programari inclosos.
Subscripcions	Vigents fins al 31/12/2027	Cisco DNA, Wi-Fi, ISE i altres subscripcions incloses a l'annex.

5. Requisits generals de prestació

- El servei s'ha de prestar amb criteris de continuïtat, diligència, straçabilitat i orientació a la restauració del servei.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar dels acords, certificacions o autoritzacions necessaris per gestionar les cobertures oficials del fabricant, caldrà que presenti la certificació de Networking Preferred Partner, Security Preferred Partner, Services Preferred Partner.
- Les actuacions s'han de coordinar amb el personal designat per l'Agència i s'han d'executar dins de les finestres acordades.
- Qualsevol canvi en producció ha de ser prèviament autoritzat i ha de disposar de pla d'actuació, validació i, quan correspongui, pla de retorn.
- Les peces de substitució han de ser originals, homologades pel fabricant o expressament acceptades per l'Agència.
- L'adjudicatària ha de mantenir actualitzat l'inventari de números de sèrie, cobertures, versions i dates de venciment.

6. Garanties i suport de fabricant

L'empresa adjudicatària ha de garantir la cobertura de fabricant Cisco en modalitat Partner Support o equivalent, sense perjudici que la prestació pugui canalitzar-se mitjançant un partner autoritzat.

La cobertura ha d'incloure:

- Reposició de peces amb SLA 24x7x4 o 8x5xNBD segons l'inventari.
- Escalat al TAC del fabricant en règim 24x7.
- Accés a actualitzacions, upgrades, firmware, correccions i versions de programari incloses en la cobertura.
- Gestió integral dels casos oberts amb el fabricant fins al seu tancament.
- Acreditació, a requeriment de l'Agència, de l'activació i vigència de cadascuna de les cobertures.

El còmput de l'SLA de reposició s'entendrà d'acord amb les condicions oficials de la modalitat contractada. L'adjudicatària haurà d'informar de manera clara sobre qualsevol exclusió, dependència logística o condició que pugui afectar-ne el compliment.

7. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprèn totes les actuacions necessàries per detectar, diagnosticar i resoldre errors, avaries o comportaments anòmals dels elements inclosos, i per restablir el funcionament normal de la xarxa i dels serveis afectats amb la màxima celeritat.

- Diagnosi remota i, quan sigui necessari, intervenció presencial.
- Anàlisi de causa i identificació del component, configuració o versió afectats.
- Aplicació de workaround, correcció, actualització o substitució de components.
- Coordinació dels nivells N1, N2, N3 i fabricant o tercer.
- Verificació de la recuperació del servei i documentació de la solució.
- Informe específic d'incident crític, amb cronologia, impacte, causa, actuacions i mesures preventives.
- Activació d'un comitè de crisi quan la indisponiblitat o l'impacte ho justifiquin.

8. Manteniment evolutiu

El contracte inclou una bossa de 24 hores de tècnic o tècnica sènior per a actuacions destinades a millorar el rendiment, la seguretat, la fiabilitat o l'adequació funcional de la plataforma.

- Revisió semestral de l'inventari, números de sèrie, versions IOS/NX-OS, firmware, bugs, avisos de camp i recomanacions del fabricant.
- Comunicació immediata dels field notices, vulnerabilitats o bugs crítics que afectin les versions en ús.
- Identificació i proposta de versions de programari aplicables, inclosa la planificació de l'actualització.
- Identificació d'equipaments en risc, obsolets o pròxims al final de suport.
- Propostes de millora, optimització, continuïtat i evolució de l'arquitectura.
- Consultes sobre arquitectura, funcionalitats, capacitats, llicenciament, suport i tecnologies Cisco.

- Tallers o sessions de presentació de novetats i millores que puguin ser d'interès per a l'Agència.

El consum de la bossa s'haurà d'autoritzar prèviament. L'adjudicatària informarà del saldo inicial, hores consumides, tasques realitzades i saldo disponible.

9. Gestió d'incidències i peticions

Totes les incidències, peticions i consultes s'han de registrar en una eina de ticketing accessible per l'Agència. Addicionalment, s'han d'habilitar correu electrònic i telèfon, especialment per a casos urgents o indisponiblitat de l'eina.

Cada tiquet ha de contenir, com a mínim, sol·licitant, data i hora, tipologia, descripció, element afectat, prioritat, impacte, actuacions, escalats, comunicacions, temps computables, solució i data de tancament.

Prioritat	Definició	Tractament mínim
Crítica	Sistema o component inoperant, amb afectació severa de producció o impossibilitat de prestar el servei.	Atenció immediata, seguiment reforçat, escalat i comunicació periòdica.
Severa	Degradació rellevant de funcions o rendiment que limita l'ús en producció.	Diagnosi prioritària, actualitzacions de seguiment i escalat quan correspongui.
Normal	Consulta, petició, tasca planificada o incidència menor sense bloqueig del servei.	Gestió ordinària, planificació i comunicació de la resolució.

Els casos crítics han de rebre seguiment específic del responsable del servei. Mentre persisteixi l'afectació, l'adjudicatària comunicarà l'estat i la previsió amb una periodicitat màxima de dues hores, llevat que l'Agència estableixi una freqüència diferent.

10. Nivells de servei

Els nivells de cobertura de reposició de fabricant aplicables són els indicats per a cada element a l'annex I:

- 24x7x4: servei disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, amb reposició de peça o prestació associada en quatre hores, d'acord amb les condicions de la cobertura oficial.
- 8x5xNBD: servei en horari laboral, cinc dies per setmana, amb reposició el següent dia laborable, d'acord amb les condicions de la cobertura oficial.
- SW o subscripció: dret de suport, actualització o vigència de programari segons la naturalesa del producte.

La disponibilitat del helpdesk i l'escalat de casos crítics serà 24x7.

11. Organització, equip i mitjans

- Un responsable del servei com a interlocutor únic, encarregat del seguiment, escalats, informes i coordinació.
- Personal tècnic amb experiència acreditable en xarxes Cisco i capacitat de diagnosi, configuració i suport dels equips inclosos.
- Accés a especialistes de nivell avançat i al TAC del fabricant.
- Eina de ticketing amb traçabilitat completa i consulta d'estat i històric.
- Canals de telèfon i correu per a l'atenció urgent.
- Capacitat d'intervenció presencial a les dependències de l'Agència quan sigui necessari.

A l'inici del servei s'acordarà una matriu de contactes i escalats funcionals i jeràrquics, que s'haurà de mantenir actualitzada durant tota la vigència contractual.

12. Seguiment, informes i documentació

- Informe inicial d'activació de cobertures i validació de l'inventari.
- Informe periòdic de tiquets, prioritats, compliment de SLA, escalats, incidències repetitives i accions pendents.
- Informe semestral d'inventari, versions, avisos, bugs, vulnerabilitats, obsolescència i recomanacions.
- Informe específic per a cadascun dels incidents crítics.
- Control de la bossa evolutiva, amb detall d'hores autoritzades i consumides.
- Acta o resum de les reunions de seguiment i dels compromisos assumits.

Tota la documentació s'ha de lliurar en format electrònic editable i, quan es requereixi, en català. La informació tècnica generada en el marc del contracte serà propietat de l'Agència.

13. Condicions de prestació i devolució del servei

El servei es prestarà principalment de manera remota, sens perjudici de l'atenció presencial necessària. Les intervencions que puguin afectar la disponibilitat s'han de planificar amb l'Agència i executar en la finestra autoritzada.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatària haurà de facilitar la transició ordenada al nou prestador o a l'Agència, lliurant l'inventari actualitzat, l'estat de cobertures, els tiquets oberts, la documentació tècnica, els riscos identificats, les actuacions pendents i el saldo de la bossa d'hores.

14. Durada

La prestació s'iniciarà en la data que s'estableixi al contracte i es mantindrà fins al 31 de desembre de 2027. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat de les cobertures durant tot el període, evitant qualsevol buit de suport imputable a la seva gestió.

15. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- Assumir la coordinació integral del servei i de les relacions amb el fabricant.
- Garantir que totes les cobertures, llicències i subscripcions queden correctament activades.
- Complir els nivells de servei i informar anticipadament de qualsevol risc d'incompliment.
- No substituir ni reduir les cobertures definides sense autorització expressa de l'Agència.
- Mantenir la confidencialitat i la seguretat de la informació.

- Aportar els recursos humans i tècnics necessaris sense costos addicionals no previstos.
- Cooperar amb altres proveïdors quan la resolució d'una incidència ho requereixi.
- Comunicar canvis d'interlocutors, canals, procediments o condicions de suport.

16. Annex I. Inventari detallat de l'equipament i les subscripcions

L'inventari següent defineix els elements mínims objecte de cobertura. La identificació i els números de sèrie s'han de validar durant la fase d'inici del servei.

Núm.	Product Number	S/N	SLA	SKU	Data fi	Q.
1	N9K-C93180YC-FX3B	FDO25431UDL	24x7x4	CON-PSUP-N9KC93X1	31/12/2027	1
2	NXOS-ES-XF		SW	CON-PSBU-N9SWESXF	31/12/2027	1
3	N9K-C93180YC-FX3B	FDO25431UEG	24x7x4	CON-PSUP-N9KC93X1	31/12/2027	1
4	NXOS-ES-XF		SW	CON-PSBU-N9SWESXF	31/12/2027	1
5	C9300L-24T-4G-A	FOC2542YLS5	24x7x4	CON-PSUP-C9300LA2	31/12/2027	1
6	C9300L-24T-4G-A	FOC2542YGAH	24x7x4	CON-PSUP-C9300LA2	31/12/2027	1
7	N9K-C93180YC-FX3	FDO26031H56	24x7x4	CON-PSUP-N9KC93X3	31/12/2027	1
8	N9K-C93180YC-FX3	FDO26040GXB	24x7x4	CON-PSUP-N9KC93X3	31/12/2027	1
9	NXOS-AD-XF=	POVV043GWJD	SW	CON-PSBU-N9SWADXF	31/12/2027	2
10	C9500-48Y4C-A	FDO27141QZC	24x7x4	CON-PSUP-C9504YA4	31/12/2027	1
11	C9500-48Y4C-A	FDO274202DZ	24x7x4	CON-PSUP-C9504YA4	31/12/2027	1
12	C9120AXI-E	FCW2727Y8XR	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
13	C9120AXI-E	FCW2727Y8Y1	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
14	C9120AXI-E	FCW2727Y8YH	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
15	C9120AXI-E	FCW2727Y8WX	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
16	C9120AXI-E	FCW2727Y8X4	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1

Núm.	Product Number	S/N	SLA	SKU	Data fi	Q.
17	C9120AXI-E	FCW2727Y8X5	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
18	C9120AXI-E	FCW2727Y8W5	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
19	C9120AXI-E	FCW2727Y8WF	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
20	C9120AXI-E	FCW2727Y8WJ	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
21	DN2-HW-APL	WMP2722003T	24x7x4	CON-PSUP-DN2HWPL	31/12/2027	1
22	SNS-3715-K9	WMP2729000S	24x7x4	CON-PSUP-SN3715K9	31/12/2027	1
23	SNS-3715-K9	WMP2729000P	24x7x4	CON-PSUP-SN3715K9	31/12/2027	1
24	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L1CU	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
25	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L1AZ	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
26	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L0Z5	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
27	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L0Z6	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
28	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L1D2	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
29	C9300L-48P-4X-A	FVH2732L1LL	8x5xNBD	CON-PSRT-CA00LXL8	31/12/2027	1
30	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05H	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
31	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L053	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
32	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05M	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
33	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05N	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
34	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05P	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1

Agència de l'Habitatge de Catalunya

Núm.	Product Number	S/N	SLA	SKU	Data fi	Q.
35	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05Q	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
36	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05R	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
37	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05T	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
38	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05V	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
39	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05X	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
40	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05Y	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
41	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05Z	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
42	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L054	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
43	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L056	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
44	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L057	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
45	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L059	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
46	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05A	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
47	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05D	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
48	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05E	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
49	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05G	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
50	C9300L-24P-4X-A	FVH2728L678	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
51	C9300L-24P-4X-A	FVH2737L8V6	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
52	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L04G	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1

Núm.	Product Number	S/N	SLA	SKU	Data fi	Q.
53	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L04S	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
54	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L04T	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
55	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L04U	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
56	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L04X	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
57	C9300L-24P-4X-A	FVH2740L05L	8x5xNBD	CON-PSRT-C93024PX	31/12/2027	1
58	C9120AXI-E	FCW2733Y5NB	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
59	C9120AXI-E	FCW2733Y5ND	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
60	C9120AXI-E	FCW2733Y5NE	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
61	C9120AXI-E	FCW2733Y5NH	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
62	C9120AXI-E	FCW2733Y5PM	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
63	C9120AXI-E	FCW2733Y5H0	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
64	C9120AXI-E	FCW2733Y5DD	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
65	C9120AXI-E	FCW2733Y5DL	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
66	C9120AXI-E	FCW2733Y5F7	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
67	C9120AXI-E	FCW2733Y5GT	8x5xNBD	CON-PSRT-C9120AXE	31/12/2027	1
68	C9800-CL-K9		SW	CON-PSBU-C9800CLC	31/12/2027	2
69	AIR-DNA-A		Subscripció	AIR-DNA-A-1M	31/12/2027	19
70	C9300L-DNA-A-48		Subscripció	C9300L-DNA-A-48-1M	31/12/2027	6

Agència de l'Habitatge de Catalunya

Núm.	Product Number	S/N	SLA	SKU	Data fi	Q.
71	C9500-DNA-48Y4C-A		Subscripció	C9500-DNA-A-1M	31/12/2027	2
72	C9300L-DNA-A-24		Subscripció	C9300L-DNA-A-24-1M	31/12/2027	28
73	ST-FR-100-LIC		Subscripció		31/12/2027	16
74	ISE-A-LIC		Subscripció		31/12/2027	800

Nota: qualsevol discrepància material detectada en l'inventari durant l'activació s'haurà de comunicar immediatament a l'Agència i resoldre sense reduir l'abast funcional ni la cobertura requerida.