

ANEXO III

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE DE LA ELECTRÓNICA DE RED IT DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

I. OBJETO DEL SERVICIO

El Parlamento de Navarra dispone desde octubre del 2020 de un nuevo equipamiento de la marca Extreme Networks para su electrónica de red IT.

El equipamiento dispone de contrato de soporte de fabricante de 1 año, que en breve llega a su fin.

Parlamento de Navarra requiere ahora la renovación del soporte de fabricante, ampliado con un servicio profesional de soporte técnico sobre dicha plataforma, con acuerdo de SLA, que dé apoyo y ejecute las actuaciones necesarias tanto para resolver incidencias como para realizar tareas de mantenimiento preventivo y evolutivo.

II. DISPOSITIVOS A INCLUIR EN EL SERVICIO DE SOPORTE

A continuación, se indica la relación de equipos a incluir en el servicio de soporte:

DISPOSITIVO	DURACIÓN	UDS.
Product: X590-24x-1q-2c Base System Part Number: 16790 Serial Number: 2039N-46897	Start Date: 1-nov-2022 End Date: 31-oct-2023	1
Product: X695-48Y Part Number: X695-48Y-8C Serial Number: 2022Q-30110, 2022Q-30067	Start Date: 1-nov-2022 End Date: 31-oct-2023	2
Product: 220-48p-10GE4 Part Number: 16565 Serial Number: 2020N-40110, 2020N-40123, 2020N-40129, 2020N-40133, 2020N-40134, 2020N-40137, 1911N-46321, 1911N-46335, 2005N-40933, 2005N-40969, 2005N-40991	Start Date: 1-nov-2022 End Date: 31-oct-2023	11

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SOPORTE

La propuesta de servicio ha de comprender los siguientes términos:

- Renovación del soporte con el fabricante EXTREME NETWORKS, para todos los dispositivos mencionados en el apartado II. Las características del soporte de fabricante ha de contemplar:
 - Modalidad de soporte PW NBD Advanced Hardware Replacement
 - Reemplazo avanzado de piezas averiadas.
 - Acceso al TAC del fabricante para resolución de casos.
 - Acceso a las actualizaciones de las versiones de software de los equipos y acceso a parches que resuelvan fallos.
 - Acceso a datasheets y especificaciones del fabricante.
 - Release Notes.
- Soporte adicional de partner con un servicio por horas. Se estima un máximo de 20 horas anuales para realizar este soporte que deberá incluir las siguientes tareas:
 - Gestión y atención de Incidencias, de reemplazos y de garantías.
 - Atención a consultas del servicio.
 - Revisión de la infraestructura de red, logs, warnings, configuraciones, etc.
 - Revisión y actualización de firmware de toda la infraestructura.
 - Apertura y seguimiento de casos con el fabricante.
 - Diagnóstico y resolución de incidencias complejas que afecten a la plataforma de red Extreme Networks.
 - Soporte de segundo nivel en la operativa cotidiana de la red y para trabajos programados.
 - Recomendación de metodologías para implantar nuevos equipos
 - Desarrollo de nuevas funcionalidades y/o modificaciones sobre la plataforma actualmente en funcionamiento.
 - Asesoramiento y suministro de información ante consultas sobre nuevas actualizaciones.
 - Actualización correctiva de versiones ante bugs reconocidos por el fabricante que acaben repercutiendo en una incidencia o indisponibilidad de servicio.
 - Asesoría técnica, en caso de requerirse.
 - SLA de 4 horas de respuesta de lunes a viernes en horario de 08.00h a 18.00h.

IV. CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE ADICIONAL PARTNER POR HORAS

Este servicio se prestará del siguiente modo:

- Se estima un máximo de 20 horas anuales de servicio. El precio/hora máximo según el SLA del apartado anterior es de 150,00 euros, IVA excluido, por lo que el importe máximo de gasto previsto para este apartado será de 3.000,00 euros, IVA excluido. El precio de las fracciones de hora se determinará de manera directamente proporcional al precio/hora ofertado.
- El adjudicatario proporcionará mensualmente un informe del estado de la bolsa de horas, incluyendo:
 - Detalle de horas mensuales empleadas (día, duración y concepto)
 - Horas restantes en la bolsa.
- Las horas destinadas a dar este soporte se facturarán mes a mes.
- No existe compromiso de gasto por parte del Parlamento de Navarra por el total del gasto autorizado, facturándose únicamente las horas efectivamente empleadas en la prestación del servicio.

V. PERFILES TÉCNICOS REQUERIDOS.

La empresa ofertante deberá contar con personal técnico cualificado y certificado en las soluciones de infraestructura de red de EXTREME NETWORKS, con la asignación de al menos:

- Un consultor senior
- Un técnico de IT especializado