

# **Plec d'especificacions tècniques per a la contractació de servei de manteniment, suport de sistemes i llicències, i servei de suport als usuaris de la Fundació Institut Universitari per a la recerca a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina (en endavant IDIAP).**

## **1.Objecte**

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la definició de les tasques a realitzar per a la prestació del servei de manteniment informàtic preventiu, correctiu i evolutiu dels aplicatius que componen part del sistema d'Informació de la Fundació Institut Universitari per a la recerca a l'Atenció Primària IDIAP Jordi Gol.

## **2.Abast**

### **LOT 1 (Manteniment + Suport de Sistemes + Llicències)**

Aquest lot contempla **tres blocs**: manteniment de llicències, manteniment de maquinari i suport de sistemes d'incidències d'alt nivell.

#### **1 Manteniment de llicències.**

Comprèn les llicències bàsiques que es fan servir a la infraestructura de la IDIAP Jordi Gol:

- ✓ VMware vSphere 5 Essentials Plus per 3 servidors (max 2 processadors per host)
- ✓ Commvault Sympana Commcell fins 10 TB
- ✓ Firewall Fortinet IPS, AV, Web Filtering & AntiSpam

#### **2 Manteniment de maquinari.**

Comprèn el maquinari d'infraestructura tecnològica de la IDIAP Jordi Gol, no comprèn ni ordinadors personal, ni portàtils ni estacions de treball. Es necessita un suport de dilluns a divendres en horari laborable i amb un **temps d'intervenció in situ de 4 hores**. Del maquinari en garantia, que es faci una gestió de la mateixa en cas d'incidents. Al final del document es pot veure la relació del mateix (annex 1). L'actuació en els equips comporta la reparació i/o substitució de peces dels mateixos per tornar-los a deixar

operatius. Un cas especial d'aquest manteniment son el Firewall Fortinet i les cabines de disc NetApp d'aquest material, es vol un suport directe de fabricant en cas d'incidències.

### **3 Servei de suport de sistemes d'incidències.**

El servei consisteix en una bossa d'hores de 75h anuals en horari laboral amb un temps de resposta de màxim 2 hores i **resolució en el mateix dia**, el suport pot ser tant remot com presencial. Les intervencions es computaran a raó del temps dedicat a l'assistència. Els entorns a donar suport comprenen tant l'àmbit de xarxa com de configuració/resolució de problemes d'alt nivell.

Les tecnologies sobre les que es pot demanar suport comprenen:

- Entorn de virtualització Vmware
- Sistemes operatius, serveis de correu Exchange, Postfix, Directori Actiu, etc
- BBDD MySQL, SQL Server
- Entorn de backup Sympana Commvault
- Gestió d'entorns LAN, SAN, configuració Firewalls, switchos
- Actuació/configuració en algun dels servidors físics o virtuals
- Capacitat d'escalar a enginyeria i fabricant

Actualment disposem de: 2 servidors Vmware ESX, 13 màquines virtuals i 3 servidors Linux físics

Al final de contracte s'haurà de fer un informe d'hores consumides , les hores pendents passaran a l'any següent per poder fer ús d'elles. L'incompliment dels temps de resposta i resolució pot provocar la cancel·lació del contracte.

## **LOT 2 Suport a l'usuari**

### **Especificacions tècniques del contracte de suport a usuaris per la IDIAP Jordi Gol**

El servei consisteix en una bossa de 80 hores anuals en horari laboral amb un temps de resposta de màxim 2 hores i **resolució en el mateix dia**, el suport pot ser tant remot com presencial. Les intervencions es computaran a raó del temps dedicat a l'assistència.

Els serveis són els relacionats amb la microinformàtica. Serveis típics sol·licitats:

- Eliminació de virus
- Instal·lació d'algun programari específic
- Formatació i reinstal·lació d'una màquina
- Canvi o instal·lació d'equips nous
- Instal·lació d'impressores
- Canvi d'equips entre usuaris
- Reemplaç de discos durs

Al final de contracte s'haurà de fer un informe d'hores consumides, les hores pendents passaran a l'any següent per poder fer ús d'elles. L'incompliment dels temps de resposta i resolució pot provocar la cancel·lació del contracte.

### **3. Documentació a presentar**

La documentació tècnica a presentar és la següent:

- Memòria tècnica amb relació expressa de la proposta per a la realització del servei, destacant la planificació (mètodes, sistemes i procediments).
- Recursos:
  - ✓ Descripció de l'equip tècnic proposat pel servei.
  - ✓ Qualificació del personal tècnic, que inclogui detall dels perfils i recursos humans que participaran en el contracte.

#### **4. Propietat intel·lectual i confidencialitat**

L'adjudicatari accepta expressament que, els drets d'explotació dels productes desenvolupats a l'empara del present contracte, corresponen únicament a la la IDIAP Jordi Gol, amb exclusivitat i a tots els efectes.

Aquesta prestació de serveis pot comportar l'accés per part del contractista a dades de caràcter personal contingudes en fitxers propietat de la IDIAP Jordi Gol i per tant, d'acord amb allò previst a l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), el contractista haurà de formalitzar contractualment les seves obligacions per tal de garantir el compliment de la norma esmentada.

#### **5. Garantia**

Tots els productes desenvolupats a l'empara del present contracte tindran una garantia de dos anys.

#### **6. Durada del contracte.**

La prestació d'aquest servei té una durada de 12 mesos, amb inici previst l'1 de gener de 2021 i fins el 31 de desembre de 2021, i amb possibilitat de pròrroga per un període de 6 mesos més.

#### **7. Pressupost de licitació**

L'import estimat per aquesta contractació pel període previst de durada de 12 mesos, amb inici l'1 de gener de 2021 i fins al 31 de desembre de 2021, és:

|              | <b>IMPORT 2021<br/>SENSE IVA</b> | <b>IMPORT 2021<br/>AMB IVA</b> |
|--------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>LOT 1</b> | 20.000,00                        | 24.200,00                      |
| <b>LOT 2</b> | 3.200,00                         | 3.872,00                       |
| <b>TOTAL</b> | 23.200,00                        | 28.072,00                      |



Barcelona,

Josep Basora Gallisà  
Director de l'IDIAP Jordi Gol

EXP 09/2021\_Mant\_inf

## ANNEX 1

### HARDWARE

| Nom          | Marca          | Model                | Processador                                         | Mem   | SO                  | Serial Num. / Service Tag      | Disk i Altres                                        | Fmanten |
|--------------|----------------|----------------------|-----------------------------------------------------|-------|---------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|---------|
| ESX1         | Bull           | R460 F2              | Xeon E5630(2.53 Ghz, 12 Mb Cache, Turbo,HT,1066)    | 64GB  | Vmware Vsphere 5    | CL8CD5J                        | 2x300Gb SAS 15Krpm, 2 HBA(4Gb/s), 8 port GB Ethernet |         |
| ESX2         | Bull           | R460 F2              | Xeon E5630(2.53 Ghz, 12 Mb Cache, Turbo,HT,1066)    | 64GB  | Vmware Vsphere 5    | GVCCD5J                        | 2x300Gb SAS 15Krpm, 2 HBA(4Gb/s), 8 port GB Ethernet |         |
| Llibreria    | Bull           | NEO 200S             | 2 x 12 cintes                                       |       |                     |                                |                                                      |         |
| Drive LTO-5  | Bull           |                      | 1 x LTO5                                            |       |                     | 1S3573X2U78X1468               |                                                      |         |
|              |                |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| KVM          | Avocent        | SwitchView 1000 8KVM |                                                     |       |                     | 0321011050                     |                                                      |         |
| KVM          | Avocent        | SwitchView 1000 8KVM |                                                     |       |                     | 0321031833                     |                                                      |         |
| TFT          | Bull           | TFT -17" + teclat    |                                                     |       |                     | 373898                         |                                                      |         |
|              |                |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| Firewall     | Fortinet       | FortiGate 101E       | 2 WAN + 2 HA Ports + 16 Giga Ports                  |       |                     | FG101ETK18004641               |                                                      |         |
| Router       | Telefonica     |                      | Fibra                                               |       |                     |                                |                                                      |         |
|              |                |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| Switch       | HP             | 2724                 | Auto 10/100/1000 24 ports                           |       |                     | ?                              |                                                      |         |
| Switch       | HP             | 2724                 | Auto 10/100/1000 24 ports                           |       |                     | ?                              |                                                      |         |
| Switch       | Avaya          | 3524-GT              | Auto 10/100/1000 24 ports Routing Switch            |       |                     | 12JP211F50KV                   |                                                      |         |
| Switch       | Avaya          | 3524-GT              | Auto 10/100/1000 24 ports Routing Switch            |       |                     | 12JP211F50F1                   |                                                      |         |
| Switch       | Cisco          | WS-C2960-48TC-L      | Auto 10/100/1000 50 ports Routing Switch Fiber      |       |                     | FOC1016X445                    |                                                      |         |
| Acc Point    | Aruba Networks |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| Acc Point    | Aruba Networks |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| Acc Point    | Aruba Networks |                      |                                                     |       |                     |                                |                                                      |         |
| Cabina       | Netapp         | Eseries 2800         | 32Gb Caché + 1 Disc enclosure 2U                    |       |                     | 721810500233                   | 24 x 1.2 Tb SAS 10Krpm 12GB/s                        | 2021    |
| Switch Fibra | Brocade        | BR-300               | 8 ports FF, Power Switch, 8Gb/s                     |       |                     | ALJ1909K002                    |                                                      |         |
| Switch Fibra | Brocade        | BR-300               | 8 ports FF, Power Switch, 8Gb/s                     |       |                     | ALJ1909K002                    |                                                      |         |
| Nyeria       | DELL           | PowerEdge R630       | 2 x Xeon E5-2637 v3 3.5GHz,15M, 2x FC 8Gb           | 256Gb | Ubuntu Server 14.04 | DQJL82                         | 2 x 200 SSD SAS, 2x 1Gb LAN                          |         |
| VESTA        | DELL           | PowerEdge R630       | 2 x Xeon E5-2630 v3 2.4GHz,20M, 2x FC 8Gb, LAN 10Gb | 64Gb  | W2012               | GKS7WC2                        | 2x300Gb SAS 10Krpm, 1 HBA(8Gb/s)                     |         |
| Obara        | HP             | DL-380 Gen 9         | 2 x Xeon E5-2637v4 (4 Cores)                        | 512Gb | Ubuntu Server 16.04 | CZJ713096C                     | 4 x 1,2TB SAS en Raid5                               |         |
| Switch       | DELL           | N4032F               | 24 x10 GbE+ 3 transceiver                           |       |                     | 87TZX42                        |                                                      |         |
| Cabina       | Netapp         | FAS2520              | 12 x 2TB                                            |       |                     | SHJHU1613000175 / 211615000062 |                                                      |         |

En manteniment durant l'any en curs  
A donar de baixa o mantingut per un altre proveïdor

Comvault Manteniment  
VMWare Manteniment  
Fortinet Manteniment