

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DEL BRUC

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: OBERT SIMPLIFICAT (art. 159 LCSP)

Codi	01.04.008.00 2.2023	Descripció	Assistència tècnica informàtica.		
Import pressupost	3.471,08 €	Tipificació contracte	Serveis	Codi CPV	72510000-3

1.- Objecte del plec.

L'objecte del present Plec de Condicions és la definició de les prestacions dels serveis d'administració i manteniment dels sistemes informàtics, per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin. Igualment és objecte del present Plec de Condicions l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'informàtica, la gestió per al correcte funcionament dels sistemes informàtics municipals, la identificació i resoldre qualsevol avaria, incidència o necessitat relacionada amb els bens i serveis objecte d'aquest contracte, així com el seu normal funcionament (no inclou el subministrament de cap mena de material)

2.- Contingut de l'assistència

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin, inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicatius informàtics propis o declarats estàndard del Ajuntament del Bruc, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

Per tal de definir d'una manera molt més acurada el servei que caldrà prestar, s'exposen els tipus de tasques que l'adjudicatari haurà de cobrir:

Tasques quotidianes i de manteniment en general

Seràn tasques quotidianes i de manteniment totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'Ajuntament del Bruc. Queden incloses en aquestes feines diàries:

- Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivirus, serveis...).
- Administració i manteniment dels serveis
- Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en els sistemes i en les bases de dades.
- Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware, així com la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, bases de dades, aplicatius i serveis.

- Tanmateix, caldrà garantir l'assistència tècnica (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquest menester.

Queden incloses en aquestes tasques quotidianes:

- Rebre les incidències reportades pels usuaris a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
- Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
- Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Confirmar als usuaris la solució del problema i la solució adoptada.
- Reinstal·lacions remotes de software.
- Proves de productes que s'avaluin per tal d'incorporar-los en producció.
- Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicatius.
- Realització, revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, PDA, Impressores i altre hardware), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
- Configuració i monitorització d'enllaços inalàmbrics.
- Substitució, instal·lació i configuració d'equips avariats per altres que l'Ajuntament disposi.
- Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, targetes de xarxa, etc.) per altres.
- Revisió dels logs dels sistemes (servidors, serveis o aplicacions específiques).
- Revisió de l'estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part del diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús...).
- Monitorització de rendiments i consums dels sistemes.
- Monitorització de rendiments, consums, ocupacions i accessos a les bases de dades.
- Administració dels usuaris de la xarxa, a l'Ajuntament i a altanet o semblant (altes, baixes i modificacions d'usuaris).
- Administració dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
- Realització i manteniment de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes.
- Control de les mesures de seguretat aplicades d'acord amb el document de seguretat d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Control i gestió de les bústies de correu.
- Definició dels plans de millores anuals i els seus objectius.
- Control i interrelació dels contractes relacionats i de manteniment amb tercers.
- Administració i optimització dels sistemes de comunicacions i els seus costos, en col·laboració amb l'Ajuntament

Altres funcions associades al servei

Tasques de manteniment

- Manteniment Hardware i software de tots els PC's
- Suport a tots els treballadors en temes informàtics d'àmbit general.
- Manteniment de tots els perifèrics (impressores, escàners...)
- Manteniment Xarxa interna i WIFI'S i domòtica.
- Manteniment del Tallafof Fortinet (o altre similar)
- Manteniment del/s servidor/s
- Gestió de còpies de seguretat
- Manteniment del software intern

- Disposar d'un pla de contingència (còpies de seguretat, recuperació de còpia de seguretat, caiguda del sistema o de la base de dades, rearrencades del sistema, etc.)
- Tramitació i seguiment de les intervencions derivades amb tercers (contractes de manteniment, compres de hardware i software i comunicacions).

La prestació del servei es farà en horari ordinari, durant la jornada laboral. A més, el present contracte preveu prestació de serveis en horari no habitual, per a intervencions amb caràcter d'urgència que siguin necessàries realitzar per la seva afectació en el funcionament normal dels usuaris.

4.- Disposició de personal i seguiment i control dels treballs.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'aconseguint dels objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un tècnic de sistemes i no existirà cap tipus de vinculació laboral entre l'Ajuntament i el/s tècnics designats per l'adjudicatari per a la prestació del servei.

Els canvis de tècnic designat a l'Ajuntament es realitzaran sempre de forma pactada i planificada amb l'Ajuntament i no es produiran canvis excepte a petició justificada de l'Ajuntament o per motius justificats per l'adjudicatari.

El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia, vacances o qualsevol altre motiu, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert i no es vegi afectat durant aquests períodes.

El contractista posarà a disposició de l'ajuntament un número de telèfon (mòbil) per a la comunicació entre el responsable del contracte (o aquells aquest disegni) i l'empresa. Així mateix disposarà una persona que serà la interlocutora entre l'empresa i l'ajuntament. Aquesta serà la via de comunicació principal sens perjudici que se'n puguin establir d'altres per raons d'operativitat.

5.- Criteris d'adjudicació.

L'adjudicació dels contractes es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.