

Plec de condicions tècniques per al servei integral de gestió dels sistemes i suport TI als usuaris d'AMB Informació i Serveis, S.A.

Expedient: CPS 14/2022

Índex

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	3
3. ABAST DEL SERVEI	3
4. MITJANS TÈCNICS I PERSONALS REQUERITS	4
4.1 Perfil tècnic gestor especialista en sistemes i informàtica	4
4.2 Perfil tècnic de suport informàtic	5
5. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
5.1 Propietat intel·lectual	8
5.2 Seguiment del projecte	9
5.3 Traspàs al final del contracte	9
5.4 Seguretat	10
6. CONTINGUT DE LA PROPOSTA TÈCNICA	12
6.1. Model de gestió del servei (màxim 8 fulls)	12
6.2. Pla de Qualitat (màxim 4 fulls)	12
6.3. Devolució del servei (màxim 4 fulls)	13
6.4. Sistema de reposició de les baixes (màxim 4 fulls)	13
7. RÈGIM ECONÒMIC	13

1. Introducció

AMB Informació i Serveis S.A. (AMB INFORMACIÓ, en endavant) ha experimentat recentment un important creixement en la seva activitat i la conseqüent càrrega de treball del seu equip tècnic, el qual s'ha vist reflectit en un volum més gran d'empleats, llocs de treball i equips informàtics. Al mateix temps, AMB INFORMACIÓ està introduint contínuament millores en la gestió dels recursos informàtics, permisos i gestió d'usuaris.

Per aquest motiu, s'ha identificat la necessitat de recolzar-se en serveis externs integrals que donin cobertura tant a la Direcció Tècnica en l'organització, supervisió i millora dels sistemes informàtics, seguretat IT i xarxes de comunicacions, com al departament informàtic, en l'atenció i resolució d'incidències a nivell d'usuaris (HELP DESK), gestió d'usuaris i permisos, maquetació de màquines i configuració de xarxes internes de comunicació.

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació, que es durà a terme a sol·licitud d'AMB INFORMACIÓ I SERVEIS, S.A., per al servei integral de gestió dels sistemes i suport TI als usuaris d'AMB Informació.

3. Abast del servei

AMB INFORMACIÓ té la necessitat de contractar un servei global que ha d'incloure a banda de la gestió, el control, l'organització i la millora contínua dels serveis TI, proposant i avaluant les iniciatives que ajudin a la millora de l'eficiència d'eines, processos i solucions implantats a AMB INFORMACIÓ.

Per l'altra banda, es requereix la cobertura del suport als usuaris relacionats amb el manteniment i la posada en servei dels recursos i equipaments informàtics dels usuaris i les xarxes de comunicació internes, oferint una resposta immediata en la resolució de les incidències, les consultes i les peticions

que es rebin dels usuaris interns d'AMB INFORMACIÓ. L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per l'aplicació i el compliment dels estàndards i les bones pràctiques ITIL com a metodologia de treball per a la prestació dels serveis descrits.

4. Mitjans tècnics i personals requerits

Per a dur a terme aquest servei es requereix un servei que inclogui l'adscripció d'una persona, com a mínim, per a cadascun dels dos perfils (perfil tècnic gestor especialista en sistemes i informàtica i perfil tècnic de suport informàtic) que hauran d'estar coordinats entre sí per desenvolupar les seves tasques amb un mateix criteri i coordinació de les mateixes. En aquest sentit, el perfil tècnic gestor en sistemes i informàtica donarà les corresponents instruccions al perfil tècnic de suport informàtic.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir al personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb AMB Informació i Serveis, S.A.

A continuació es detallen les tasques a desenvolupar per cada perfil:

4.1 Perfil tècnic gestor especialista en sistemes i informàtica

Les principals tasques a desenvolupar per aquest perfil són:

1. Supervisió i seguiment dels serveis de resolució d'incidències tècniques, peticions i consultes d'usuaris interns de l'empresa tant en la tasca presencial com en el tele-treball (HELP DESK), proposant, si s'escau, les millores que s'estimin pertinents per al servei.
2. Supervisió i seguiment de la resolució d'incidències i consultes relatives a equips informàtics, elements de comunicació de xarxa, sistemes operatius, aplicacions ofimàtiques i informàtiques, elements de la xarxa de transmissió de veu i dades, i elements de seguretat de la xarxa, proposant, si s'escau, les millores que s'estimin pertinents per al servei.
3. Supervisió i coordinació per a la instal·lació, l'actualització i el correcte funcionament dels sistemes operatius, programari estàndard, seguretat (antivirus), gestor de correu, programari específic de telefonia i altres eines ofimàtiques emprades per AMB INFORMACIÓ.

4. Administració i manteniment dels sistemes informàtics, compronent el disseny, la modificació i l'ampliació de la xarxa, la configuració de sistemes operatius, aplicatius, telefonia, xarxes, i servidors.
5. Tasques de documentació tècnica i arxius a nivell de Coordinació/Direcció.
6. Control del nivell de servei, el rendiment i l'ocupació dels sistemes a través del disseny d'una bateria de KPI's que quedi recollida en la realització periòdica d'informes de gestió i resolució d'incidències.
7. Disseny i implantació de processos interns, redacció de manuals d'ús i realització de sessions de formació a personal intern vinculades al control i gestió de sistemes, xarxes, seguretat, suport als usuaris, etc.
8. Contacte amb els proveïdors i els serveis tècnics de manteniment dels diferents equipaments per a la compra d'infraestructura IT, el subministrament de llicències i la resolució d'incidències.
9. Realització d'auditories de ciberseguretat, compronent la revisió dels nivells de seguretat IT, la identificació de possibles debilitats i la recomanació de propostes de millora.

Les auditories comprendran la revisió de les mesures de seguretat físiques (CPD, Firewall, etc.) i lògiques (antivirus, polítiques de permisos, gestió d'usuaris, etc.).
10. Execució i control del pla de còpies de seguretat, i recuperació de les còpies en cas de petició o incidència.

4.2 Perfil tècnic de suport informàtic

Les principals tasques a desenvolupar per donar resposta i resolució a les necessitats dels usuaris són:

1. Suport per a la resolució d'incidències tècniques, peticions i consultes d'usuaris interns de l'empresa relacionades amb la xarxa de comunicacions, realitzant el seguiment de les mateixes fins a la seva resolució.
2. Resolució d'incidències de xarxa, connectivitat, eines internes, internet i telefonia.
3. Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics (PC, impressores i altres perifèrics) amb el sistema operatiu i la plataforma de programari recomanada.
4. Suport per a l'actualització i el correcte funcionament dels sistemes operatius, programari, seguretat (antivirus), gestor de correu, programari de telefonia i altres eines ofimàtiques emprades per AMB INFORMACIÓ.
5. Gestió d'equips informàtics i perifèrics associats:
 - a. Diagnòstic d'avaries i errors, substitució/reparació, instal·lació i configuració.

- b. Manteniment i gestió de l'inventari i l'estoc dels equipaments (administració i baixes), facilitant la detecció de possibles necessitats.
- 6. Administració d'usuaris, configuracions i gestió de permisos seguint les directrius establertes per AMB INFORMACIÓ.
- 7. Elaboració de procediments i documentació tècnica necessària, així com el manteniment de l'existent.
- 8. Altres tasques auxiliars del departament que siguin encomanades per AMB INFORMACIÓ.

5. Requeriments tècnics per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure, com a mínim, a la prestació del servei, els següents recursos humans a fi que es pugui fer front als objectius, les tasques i els projectes emmarcats en el present contracte:

- 1 perfil tècnic gestor especialista en sistemes i informàtica
- 1 Perfil tècnic de suport informàtic

Els requisits tècnics mínims exigibles a l'equip de treball són d'acord a la solvència tècnica indicada als plecs de clàusules particulars:

- Perfil tècnic gestor especialista en sistemes i informàtica:
 - Disposar de titulació en: grau universitari en informàtica, o titulació universitària tècnica equivalent.
 - Experiència mínima de 4 anys en Gestió de TI.
Experiència mínima de 4 anys en tasques de relació amb proveïdors.
 - Disposar de Certificació en Gestió ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
 - Idiomes català i castellà (mínim equivalent a Nivell B2 del Marc Comú Europeu de Referència-MCER) i anglès mínim nivell B1 del MCER.
- Perfil tècnic de suport informàtic:
 - Disposar de titulació en: estudis de Cicle Formatiu de Grau superior en administració de sistemes informàtics o titulació equivalent.

- o Experiència professional mínima de 2 anys en suport a usuari.
- o Experiència professional mínima de 2 anys en administració bàsica de sistemes
- o Idiomes català i castellà (mínim equivalent a Nivell B2 del Marc Comú Europeu de Referència-MCER) i anglès mínim nivell B1 del MCER.

El servei haurà d'estar disponible durant la franja horària compresa entre les 7:30 hores fins a les 20:30 hores (horari laboral d'AMB Informació), de dilluns a divendres, excepte els festius. El servei també haurà de prestar-se durant el mes d'agost. Per tal de cobrir tota la jornada d'activitat d'AMB Informació amb un mínim de dos recursos tècnics es dimensiona una borsa d'hores total del servei de 3.500 hores/any. El dimensionament d'aquesta borsa de 3.500 h/any es basa en l'assignació de com a mínim dos recursos, estimant-se la dedicació d'aquests recursos en 3.200 hores /anuals; més un marge afegit de 300 hores anuals per pic d'activitat o altres recursos d'intervenció per a l'execució dels serveis. L'assignació dels diferents recursos adscrits i la prestació del propi servei es farà d'acord amb aquesta franja horària de 7:30h a 20:30h, i segons s'estableixi a l'inici de la prestació del servei entre l'adjudicatari i AMB Informació. Aquest serà l'horari habitual d'intervenció del mínim exigible dels recursos a disposició del servei, si bé l'horari podrà ser flexible i el volum podrà incrementar-se segons necessitats puntuals d'AMB INFORMACIÓ.

El servei, donades les seves característiques definides a l'anterior punt 3, es prestarà preferentment a les oficines d'AMB Informació tot i que les parts podran acordar que una part dels serveis es prestin de forma telemàtica dintre de l'horari fixat per AMB Informació. En aquest cas, el contractista haurà d'assegurar una comunicació fluida assignada de forma permanent per telèfon i un sistema de missatgeria instantània, així com videoconferència quan pugui ser requerida.

Quan el servei es presti de forma presencial, AMB Informació i Serveis S.A. posarà a disposició del prestador del servei un espai de treball i els equips informàtics necessaris addicionals als mitjans i eines pròpies aportades pel prestador del servei.

La interlocució es realitzarà mitjançant un responsable de l'empresa adjudicatària i un responsable d'AMB Informació.

Els recursos humans que prestin el servei, hauran de disposar dels mitjans i les eines pròpies que siguin idònies per a la correcta prestació del servei.

L'adjudicatari es compromet a disposar de personal qualificat i estable per a complir les seves obligacions contractuals. Els canvis en l'equip tècnic designat per a la prestació del servei es realitzaran sempre de forma pactada i planificada amb AMB INFORMACIÓ i no es produiran canvis excepte a petició justificada d'AMB INFORMACIÓ o per motius justificats per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària cobrirà amb suplències de personal competent, les absències en l'equip tècnic adscrit al servei que es puguin produir al llarg de la durada del contracte, ja sigui per malaltia, per vacances o per qualsevol altre motiu, de manera que el servei objecte del contracte sempre estigui cobert i no es vegi afectat durant aquests períodes.

El personal suplent que s'adscriu al contracte haurà de complir els mateixos requisits de solvència indicats als Plecs pel que fa a formació, titulació i experiència, així com respecte de les experiències addicionals ofertes que hagin estat valorades com a criteris automàtics.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els sistemes, interfícies d'usuaris i la documentació que es generi, en català.

5.1 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual i d'indústria de tots els continguts, així com de totes les accions realitzades per l'empresa adjudicatària o que se'n puguin derivar de la prestació del servei objecte de la present licitació, pertanyerà a AMB INFORMACIÓ I SERVEIS, S.A., de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part d'AMB INFORMACIÓ.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es podran emprar sense la deguda autorització.

5.2 Seguiment del projecte

AMB INFORMACIÓ designarà un cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

L'adjudicatari proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs aquí presentats i designarà un cap de projecte que actuarà com a interlocutor amb AMB INFORMACIÓ.

Per tal de vetllar per un òptim funcionament del servei, serà imprescindible l'estreta col·laboració entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària. Amb aquest objectiu, es podran realitzar reunions, presencials i/o per videoconferència, amb la periodicitat que es requereixi o en funció de les necessitats del projecte, en les quals es podrà requerir la participació d'un comitè de seguiment tècnic que estarà compost pels dos caps de projecte (el proposat per AMB INFORMACIÓ i el designat per l'adjudicatari) i dels membres de l'equip de treball que es considerin oportuns en cada moment. La principal funció d'aquestes reunions serà la de coordinar l'evolució del projecte i certificar l'entrega de la documentació tècnica corresponent.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a AMB INFORMACIÓ la informació i documentació que sol·liciti per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuals problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

5.3 Traspàs al final del contracte

L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per a la prestació del servei totalment actualitzada.

Un cop finalitzat el contracte subscrit entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària, sense renovació o pròrroga, l'adjudicatari vindrà obligat a fer una transmissió del coneixement i traspàs de dades al sistema del proveïdor que la succeeixi o a AMB Informació. En tot cas AMB Informació

podrà demanar al contractista que efectui la transmissió del coneixement i traspàs de dades abans de la finalització del contracte.

L'equip del proveïdor sortint posarà a disposició de l'entrant o d'AMB Informació tota la documentació considerada necessària per al correcte funcionament del servei.

Per al compliment d'aquest requisit el licitador ha de concretar en la seva oferta un Pla de migració que permeti al nou proveïdor integrar al seu sistema d'una forma senzilla les dades i informació que hagi recopilat i generat al llarg de la duració del contracte.

De forma consensuada entre AMB INFORMACIÓ i els proveïdors sortint i entrant o, en tot, cas entre el proveïdor sortint i AMB INFORMACIÓ, s'establiran unes pautes en relació amb el calendari i el personal dedicat a aquest procés. Un cop planificada, es realitzarà el traspàs de coneixement per part del proveïdor sortint al proveïdor entrant o, en cas de que encara no estigués designat el proveïdor entrant, a AMB INFORMACIÓ.

AMB INFORMACIÓ es reserva el dret a realitzar una avaluació del traspàs realitzat en els termes establerts en aquest apartat. El traspàs per finalització del contracte no suposarà a AMB Informació cap cost addicional.

5.4 Seguretat

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per AMB Informació, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

El desenvolupament del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), per a sistemes d'informació de categoria Mitjà; sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals – atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles - i la informació que suportin aquests sistemes.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat d'AMB Informació.

L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions d'AMB Informació durant l'execució del projecte. El personal de l'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per AMB Informació, principalment:

- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personals a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes d'AMB Informació, a terceres persones, incloent a altre personal o responsables de l'adjudicatària.
- Accedir al CPD, les infraestructures i sistemes d'AMB Informació únicament sota autorització dels responsables d'AMB Informació.
- La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant prèvia autorització d'AMB Informació.
- Aplicar les mesures de seguretat que AMB Informació indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.
- Evitar, en la mesura del possible, la rotació de personal. Qualsevol canvi de personal haurà de ser prèviament validat i aprovat per AMB Informació prèvia sol·licitud de l'adjudicatari i amb un perfil, formació i experiència que aconsegueixi com a mínim els requeriments de contractació, així com respecte de les experiències addicionals ofertes que hagin estat objecte de valoració per criteris automàtics i les possibles millores proposades per l'adjudicatari.
- Establir un sistema d'identificació i seguiment diari del personal que accedeix a la informació i executa el servei.

L'Adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb el seu personal recollint aquests punts.

6. Contingut de la proposta tècnica

La proposta tècnica ha de recollir, amb caràcter general, els serveis necessaris per garantir el bon funcionament del servei i s'haurà d'estructurar seguint els apartats descrits en aquesta clàusula. Haurà de tenir una extensió màxima de fulls DIN-A4 que es detallen a cada subapartat, amb una mida de lletra mínim 11, tipus Arial, a doble espai. En el cas de propostes que superin aquests límits, no es consideraran objecte de valoració el nombre de fulls sobre-passants dels límits definits. A aquests efectes, no es computaran els fulls destinats als índexs, les portades, annexes que s'hagin d'adjuntar segons indicació expressa establerta als Plecs, o els fulls separadors.

Segons el que s'estableix en aquest document, es demana oferta tècnica per a la realització d'aquest contracte, tan detallada com es consideri oportú. La proposta s'haurà d'adequar al demanat en el plec i contindrà com a mínim la informació detallada en els següents punts, corresponents als diferents criteris de valoració d'aquesta contractació esmentats al Plec de clàusules particulars:

6.1. Model de gestió del servei (màxim 8 fulls)

S'haurà d'incloure en l'oferta tècnica la proposta del model de gestió del servei, indicant els models de relació i coordinació, amb inclusió de propostes de planificació tipus, i les corresponents eines proposades per al seguiment i gestió del servei.

6.2. Pla de Qualitat (màxim 4 fulls)

S'haurà de presentar la proposta del pla de qualitat per assegurar l'objectiu del servei a contractar. S'haurà d'incloure una proposta d'indicadors i metodologia associada, així com la presentació, si s'escau, de certificats de gestió de la Qualitat¹.

¹ Només seran objecte de valoració aquests certificats si s'aporten, com un Annex, amb l'oferta tècnica.

S'haurà d'especificar el mètode per registrar incidències, sol·licituds o consultes i d'assignar prioritats.

6.3. Devolució del servei (màxim 4 fulls)

S'haurà de descriure la proposta del Pla de Devolució del servei segons especificacions descrites en els plecs.

6.4. Sistema de reposició de les baixes (màxim 4 fulls)

Caldrà que el licitador descrigui el sistema de reposició de les baixes/substitucions que es puguin produir al llarg de la durada del contracte, ja siguin programades (ex. vacances) o no programades (malalties, permisos, baixa voluntària, etc.) per garantir la correcta execució del contracte.

En aquest apartat també haurà de detallar el pla de formació que es seguirà per a disposar de personal preparat per a realitzar les substitucions quan aquestes siguin necessàries, així com les eines que utilitzarà per a aquest fi (com l'elaboració de manuals o documentació preparada per a aquest objectiu).

7. Règim econòmic

La facturació s'efectuarà mensualment el dia últim de cada mes de conformitat amb la proposta econòmica, a la baixa, resultant de l'oferta guanyadora, en funció dels serveis prestats durant el mes en qüestió i indicant amb prou detall la dedicació horària i els serveis realitzats.

L'acreditació dels serveis realitzats s'efectuarà mitjançant certificació de la pròpia empresa adjudicatària, a revisar per AMB INFORMACIÓ.

Aquesta factura haurà de ser conformada per la unitat encarregada del seguiment i execució del contracte per part d'AMB INFORMACIÓ. El seu pagament es realitzarà de conformitat amb el previst en el plec de clàusules particulars.

Barcelona, a data de la signatura,
El Director Tècnic, Ramon Prunedà i Felip