

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA, SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO (HELPDESK) Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO SOBRE DATA BUSINESS INTELLIGENCE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA EN ENERGIA DE CATALUNYA (IREC)

EXPEDIENTE Nº: 23-1091

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto
3. Alcance del servicio Helpdesk
4. Alcance del mantenimiento el equipamiento informático e Infraestructura de servidores y Red
 - 4.1.1 Parque Informático Usuarios y Laboratorios
 - 4.1.2 Infraestructura de red y telefonía
5. Alcance del servicio de Data Business Intelligent
6. Horarios establecidos por los diferentes servicios de apoyo y horas contratadas
 - 6.1.1 Horario Servicio Helpdesk Mañana
 - 6.1.2 Horario Servicio Helpdesk Tarde
 - 6.1.3 Pack 50 Horas para el servicio Helpdesk
 - 6.1.4 Horario Servicio Data Business Intelligent
7. Interlocutores y comunicación entre las partes
8. Permisos, bajas y vacaciones de los técnicos de los servicios
9. Requisitos de los perfiles técnicos y certificaciones empresariales para la prestación del servicio Helpdesk
 - 9.1.1 Perfil soporte técnico Helpdesk
 - 9.1.2 Certificaciones mínimas técnicos Helpdesk
 - 9.1.3 Certificaciones mínimas vigentes de la empresa adjudicataria
10. Requisitos del perfil técnico para la prestación del servicio de Data Business Intelligence
11. Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

1. Introducción

La Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya (en adelante IREC) se enfrenta a una etapa de crecimiento, incrementando en usuarios, proyectos o infraestructura informática. El centro debe mantener un soporte adecuado para asegurar la actividad. Esta situación afecta directamente al departamento TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) pues debido al crecimiento mencionado actualmente no puede dar un servicio óptimo a todo el centro.

Según las necesidades indicadas por el departamento TIC del IREC, los técnicos deben poder dar servicio a cualquier sede del IREC, existente o futura.

Las sedes actuales del IREC son:

- Sede principal Barcelona: c/ Jardins de les Dones de Negre, 1, 2ª planta. 08930 Sant Adrià de Besòs (Barcelona).
- Sede secundaria Tarragona: Campus de Sescelades, edificio N5, c/Marcelo Domingo, 2, 43007 Tarragona.

2. Objeto

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas es fijar las bases de contratación para proveer de un servicio de soporte técnico presencial para los usuarios, mantenimiento del equipamiento informático general y de laboratorios, mantenimiento y resolución de incidentes en la infraestructura de Servidores y Red de las diferentes ubicaciones/instalaciones del IREC (sedes de Barcelona y Tarragona) o cualquier nueva sede de la que IREC disponga a lo largo de la duración de este contrato en función de las necesidades del centro.

El servicio de soporte técnico sobre Data Business Intelligence puede dar el servicio de forma remota y en caso de que sea necesario puntualmente de manera presencial. El objetivo es crear y configurar paneles en Power BI para poder explotar los datos de un ERP que ya está implantado en el IREC.

Todas las especificaciones que se detallan en este pliego de Prescripciones Técnicas Particulares no tienen carácter exhaustivo ni limitador, de manera que cualquier otro elemento que la empresa oferente considere conveniente podrá estar incluido y especificado en la oferta presentada.

3. Alcance del servicio Helpdesk

El alcance de las tareas a realizar por los técnicos asignados al servicio helpdesk es el siguiente:

- Gestionar la atención, escalado o resolución de cualquier incidencia, petición o dudas que los usuarios puedan tener en el ámbito informático, comunicaciones y telefonía del IREC.

- Gestión de garantías de los equipos informáticos del IREC con sus fabricantes.
- Control, Gestión y Test Producción de las copias de seguridad.
- Gestión de usuarios AD, Configuración y Reserva DHCP, Gestión y configuración del DNS.
- Control y Gestión del entorno Office 365 (Licenciamiento, permisos Sharepoint, Exchange online, Teams).
- Creación de procedimientos resolutivos sobre nuevas incidencias o peticiones.
- Coordinación con el Manager TIC para la implementación de proyectos evolutivos.
- Reuniones periódicas de seguimiento con el responsable TIC, para ver la evolución de las tareas asignadas, puesta en común de la integración de los técnicos en el servicio TIC del IREC y cualquier necesidad que estos puedan tener dentro del ámbito profesional para favorecer un entorno de trabajo adecuado.

4. Alcance del mantenimiento el equipamiento informático e Infraestructura de servidores y Red

El soporte técnico debe gestionar también las siguientes tareas dentro del mantenimiento del equipamiento informático general y de los equipos de Laboratorios junto con la Infraestructura de servidores y Red durante su jornada:

- Mantenimiento, configuración, actualizaciones, instalación de los puestos de trabajo (Pc's, Workstations, Portátiles, docks, pantallas, móviles o cualquier otro dispositivo validado por el equipo TIC del IREC).
- Instalación, traslado de nuevos puestos de trabajo con los dispositivos correspondientes, en la misma sede o mudanza a nuevas sedes.
- Gestión de inventarios de todo el material TIC.
- Mantenimiento preventivo sobre la infraestructura de servidores virtuales o físicos, así como cualquier incidencia que éstos puedan tener a lo largo de su ciclo de vida, según indicaciones del IREC.
- Mantenimiento preventivo o resolución de incidentes sobre la infraestructura de almacenamiento y copias de seguridad.
- Mantenimiento preventivo sobre la infraestructura de red (Wifi y Ethernet).
- Mantenimiento preventivo o peticiones en PC's, problemas de conectividad en aparatos de laboratorio conectados a la red (normalmente bajo petición del Técnico de Laboratorio del IREC).
- Reportar al Responsable interno las conductas no autorizadas por parte de los usuarios en el entorno de las políticas de seguridad establecidas por el departamento TIC.

A continuación se indican algunos datos del parque informático del IREC para ayudar a cuantificar el alcance del servicio, sin embargo, no se incluye toda aquella información que al hacerla pública podría ser utilizada contra IREC en forma de escaneos no autorizados de los servicios, hacer un mapeo de la estructura y hacer una búsqueda de posibles vulnerabilidades.

En todo caso, para cualquier información adicional, se pueden dirigir a vsenero@irec.cat

Actualmente el equipo Helpdesk gestiona el equipamiento aproximado:

4.1 Parque Informático Usuarios y Laboratorios

- Las incidencias y peticiones de aproximadamente 231 personas usuarias.
- Gestión de 365 estaciones de trabajo aproximadamente entre portátiles, Pc's, Workstations, Servidores de Laboratorio.
- Gestión de 226 Docks y 350 Pantallas aproximadamente.
- 5 Impresoras, 2 de ellas multifuncionales.

4.2 Infraestructura de red y telefonía

- Firewalls
- Switchos
- Access points
- Centraleta telefónica física con 10 terminales fijas
- Centraleta telefónica Virtual con 52 terminales de telefonía móvil 2G/4G/5G

4.3 Infraestructura de Servidores

- Servidores de Servicios
- Servidores de Licencias
- Servidores de cálculo

El IREC evoluciona continuamente en la adquisición y baja del equipamiento informático. Tanto los técnicos internos como los técnicos del adjudicatario deberán dar soporte en relación al equipamiento aquí indicado, así como al equipamiento futuro que el IREC pueda adquirir.

El servicio objeto de la presente licitación no comprende las licencias ni los costes de los componentes electrónicos derivados de las reparaciones del hardware de cualquier material TIC.

5. Alcance del servicio de Data Business Intelligent

Las tareas a realizar por el técnico que dará soporte al servicio de Data Business Intelligence pueden ser:

- Apoyo en el análisis de la actual forma de gobernanza de la información al IREC, hacer una propuesta de diseño más optimizada.

- Apoyo en el análisis y definición sobre los mejores KPI's para poder ser explotados de forma conjunta con la Responsable de Unidad de gestión.
- Creación, implementación y optimización de los cuadros de Power BI para el reporting de la información del IREC y los KPI's definidos anteriormente.
- Optimización de la bajada de datos del Cloud en cargas de información en los paneles de reporte.
- Resolver las dudas por parte de los responsables del IREC.
- Gestión de incidencias que tengan que ver con toda la parte del Business Intelligence.

6. Horarios establecidos por los diferentes servicios de apoyo y Horas contratadas

El IREC tiene la necesidad de contratar a dos personas para el servicio, un técnico/a de mañana y otro técnico/a de tarde:

6.1 Horario Servicio Helpdesk Mañana:

Horario de 9:00h a 13:00h de lunes a viernes, durante todo el periodo contractual. Lo que es lo mismo que 960 horas anuales.

6.2 Horario Servicio Helpdesk Tarde:

Horario de 15:00h a 18:00h de lunes a jueves, durante todo el periodo contractual. Lo que es lo mismo que 576 horas anuales.

6.3 Pack 50 horas (adicionales) por el servicio Helpdesk:

Este pack de horas es un complemento para el servicio Helpdesk en caso de incremento de actividad o necesidad de realizar tareas extraordinarias de posibles tareas asociadas al servicio.

Se solicita 50 horas anuales en el año 1 y 2, en caso de haber prórroga del contrato a un 3er año, se contempla contratar el mismo paquete de 50 horas sumando las horas no utilizadas de años anteriores.

Se prevé como mejora el aumento de este paquete de horas propuesto. Se pide tener en cuenta que esta mejora aplica a todos los años que pueda estar vigente el contrato.

6.4 Horario servicio Data Business Intelligent

El horario de este servicio es flexible según necesidad del Responsable de Unidad de Gestión del IREC. Se solicitan 96 horas anuales.

Las horas no agotadas en el año serán acumulables de un año para otro, incluyendo esta acumulación de horas en caso de haber prórroga y así poder utilizarlas en el 3er año de vigencia del contrato.

El IREC se reserva el derecho de modificar el horario de cualquiera de los técnicos designados en cualquier servicio con un preaviso al adjudicatario de una semana.

En caso de utilizar las 50 horas contratadas del primer año, para poder hacer frente a los retos y proyectos TIC, se deben poder utilizar las horas restantes del segundo año, en su totalidad o de forma parcial.

7. Interlocutores y comunicación entre las partes

Con el fin de favorecer la comunicación entre las partes del contrato, el IREC y el adjudicatario designarán un interlocutor con poder de decisión para poder hacer frente de forma rápida a posibles decisiones de carácter urgente. Este interlocutor debe tener la visión de las vacaciones, permisos o cualquier eventualidad que puedan sufrir los técnicos/as asignados al servicio.

El IREC se reserva el derecho, y siempre de forma justificada, con preaviso escrito de un mes, de cambiar uno o varios técnicos en el servicio, sin limitación del número en la rotación y aunque éstos hayan sido previamente validados por las partes. Este hecho con la justificación se notificará por correo electrónico al interlocutor del adjudicatario.

El adjudicatario debe asegurar la máxima estabilidad de los técnicos asignados a la ejecución y prestación de los servicios durante toda la duración del contrato. En caso que el adjudicatario, por motivos operacionales, deba destinar algún técnico en otro servicio externo, deberá informarse al IREC por escrito con una antelación mínima de un mes y el IREC deberá validar o denegar la operación de cambio.

En caso de validar la operación, el contratista debe asegurar la formación/traspaso del rol y funciones entre los técnicos del adjudicatario durante un mínimo 15 días. Los costes de horas del técnico/a de sustitución serán a cargo íntegramente del adjudicatario. Las horas de dedicación a la formación del nuevo técnico sustituto no se considerarán horas de prestación de servicio y por lo tanto no deducirán de las horas destinadas a la prestación del servicio según el contrato.

Queda prohibido de forma explícita que el adjudicatario subcontrate el servicio que aquí se licita. Si, durante la duración del contrato se demuestra que el personal asignado es subcontratado, será motivo de resolución del contrato o de penalización. Esta circunstancia será notificada por IREC al contratista de manera escrita. En este caso, el adjudicatario deberá devolver al IREC el precio correspondiente al 75% del coste del servicio ya disfrutado y el 100% del servicio no utilizado que se haya podido pagar por parte de IREC de forma avanzada, como penalización de fraude y mala praxis en el servicio ofrecido.

Adicionalmente, por cada día transcurrido desde la notificación por parte del IREC de la comisión de la mala praxis por parte del adjudicatario hasta el día que el IREC disponga de los servicios de Helpdesk por el siguiente licitador de la lista de resolución, el contratista, que ha cometido la mala praxis, deberá hacer un abono de 230€ día.

8. Permisos, bajas y vacaciones de los técnicos de los servicios

Siempre que se haga efectivo un permiso, baja, vacaciones o cualquier situación que pueda afectar al servicio del IREC por parte de alguno de los técnicos asignados por el adjudicatario, automáticamente el otro técnico/a asignado/a, sustituirá y asumirá la franja horaria donde quede descubierto el servicio.

En cuanto al período de vacaciones o días de libre disposición, los técnicos designados por el adjudicatario no podrán coincidir en el mismo período de vacaciones o libre disposición. De esta manera en el ámbito técnico no se pierde el know-how, evitando una pérdida de efectividad en el servicio. Como se ha indicado en el punto anterior, los técnicos deberán asumir los horarios del/de la compañero/a que ejerce su derecho a vacaciones.

En el supuesto de que la afectación del servicio sea dada por los dos técnicos a la vez, el adjudicatario se compromete a hablar con el Responsable TIC del IREC para ver cómo gestionar la situación. La solución a aplicar en este caso podrá incluir enviar dos técnicos de sustitución para cubrir las dos vacantes con el fin de cubrir de forma completa o parcialmente las bajas o vacaciones. En caso de que el IREC decida sustitución de forma parcial las horas no utilizadas deberán incrementar el pack de horas acumulables. Este proceso de sustitución no podrá tardar más de 24h en volver a dar el servicio habitual.

En el período de vacaciones, bajas, permisos por parte del Técnico/a de Data Business intelligence se notificará al IREC. El IREC evaluará si se necesita un técnico/a de sustitución por este periodo afectado.

En caso de que el IREC necesite personal sustitutivo, el adjudicatario deberá garantizar la sustitución con un técnico con el mismo nivel de pericia en la materia.

9. Requisitos de los perfiles técnicos y certificaciones empresariales para la prestación del servicio Helpdesk

Para poder ejecutar de forma correcta las funciones requeridas en puntos anteriores, a continuación se indican los conocimientos y certificados mínimos requeridos para los técnicos y con respecto a la empresa licitadora que se deben cumplir. En caso de no cumplir los requerimientos mínimos, quedará excluida la candidatura del licitador de forma automática.

En el supuesto de demostrarse durante el servicio ya iniciado que el requerimiento mínimo no se cumple por parte del dos técnico/a o las certificaciones de empresa, será motivo de rescisión de contrato. Esta circunstancia será notificada por escrito por parte del IREC al contratista. El contratista deberá devolver el 75% del coste del servicio ya disfrutado y el 100% del servicio

no utilizado que se haya podido pagar por parte del IREC de forma avanzada, como penalización.

Adicionalmente, por cada día transcurrido desde la notificación por parte del IREC de la comisión de la mala praxis por parte del adjudicatario hasta el día en que el IREC disponga de los servicios de Helpdesk por el siguiente licitador de la lista de clasificación, el contratista que ha cometido la mala praxis, deberá hacer un abono de 230€ día.

En caso de que el fraude sea por parte de un técnico y el resto sea correcto, se pedirá al adjudicatario el abono del 75% del coste del servicio ya disfrutado y el 100% del servicio no utilizado correspondiente al técnico afectado que el IREC haya podido pagar de forma avanzada. Así como una compensación económica por cada día transcurrido sin el servicio de este técnico afectado por una cuantía de 131,4€/día si el técnico afectado es de 4h diarias o de 98€ en caso de que el técnico afectado sea de 3h diarias y una amonestación equivalente a 2 faltas muy graves.

En el caso de que se rescinda el contrato y el IREC ya haya disfrutado de las horas del servicio de Data Business Intelligence o el pack de 50 horas, el IREC si aún no ha hecho el pago de la parte proporcional utilizada, el IREC deberá hacer el pago correspondiente o descontar la parte proporcional de la penalización anterior por falta de servicio.

9.1 Perfil soporte técnico Helpdesk

- El personal técnico con horario de mañana es indispensable que tenga conocimiento de lengua inglesa con nivel intermedio a nivel de conversación con usuarios.
- El personal técnico con horario de tarde es deseable, pero no obligatorio que tenga conocimientos de la lengua inglesa a nivel conversación.
- Indispensable acreditar experiencia mínima 5 años de experiencia como técnico de campo y Helpdesk.
- Experiencia demostrable en el trato directo con los usuarios y seguimiento de incidencias.
- Experiencia demostrable en el mantenimiento de parques informáticos y servidores.
- Experiencia demostrable de los 3 servicios o proyectos más relevantes que hayan ejecutado los técnicos en el último año.

Los técnicos asignados deben tener alguna de estas certificaciones vigentes:

9.2 Certificaciones mínimas de los técnicos Helpdesk:

- Microsoft Azure Administrator Associate
- Fortinet NS4 Network Security Professional

9.3 Certificaciones mínimas vigentes de la empresa adjudicataria:

Para ofrecer un buen servicio al IREC de forma inmediata y en el futuro con un crecimiento constante, se requiere que los licitadores tengan las siguientes certificaciones mínimas:

- Esquema Nacional de Seguridad (Nivel medio)
- ISO 9001

- ISO27001
- ISO27018
- Microsoft Gold Certified Partner
- VMware Enterprise Partner

Cualquier otra certificación puede ser considerada una mejora.

10. Requisitos del perfil técnico para la prestación del servicio de Data Business Intelligence

El técnico que dará soporte para el servicio de Data Business Intelligence debe tener conocimientos demostrables en las siguientes herramientas:

- Power App
- Power bi
- Power automate

Se deberá acreditar la participación en 2 proyectos, como mínimo, donde se haya utilizado Power BI y otro proyecto donde las tres herramientas hayan podido convergir.

11. Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Los técnicos del servicio Helpdesk se registrarán por la gestión y SLA's propias del IREC según su criticidad.

En el caso de que el IREC haga uso del Pack de 50 horas del servicio Helpdesk para dar resolución a una incidencia o petición, se establecerá un tiempo de atención al incidente (TA) y un tiempo de resolución (TR).

En caso de peticiones de proyectos tendremos presentes Tiempo de Planteamiento (TP), Tiempo De implementación (TI) y Tiempo de Facturación IREC (TV-IREC).

TA: Tiempo desde que el IREC notifica por teléfono o correo electrónico la incidencia/petición hasta que un técnico del adjudicatario gestiona la primera atención.

TR: Tiempo que transcurre desde la primera atención hasta la resolución del incidente/petición.

Afectación Global: Incidencia con afectación a todo el personal del centro.

Afectación Parcial / Individual: Incidencias con afectación de un departamento entero o menos de 10 personas.

Notificación	Prioridad	Afectación	Estado	SLA's
Incidencia /Peticiones	Crítica	Global	Tiempo de Atención (TA)	30 Min
			Tiempo Resolución (TR)	1 Hora
		Parcial / Individual	Tiempo de Atención (TA)	30 Min
			Tiempo Resolución (TR)	2 Horas
	Alta	Global	Tiempo de Atención (TA)	1 Hora
			Tiempo Resolución (TR)	3 Horas
		Parcial / Individual	Tiempo de Atención (TA)	1 Hora
			Tiempo Resolución (TR)	4 Horas
	Medio	Tiempo de Atención (TA)		2 Horas
		Tiempo Resolución (TR)		6 Horas
	Baja	Tiempo de Atención (TA)		4 Horas
		Tiempo Resolución (TR)		16 Horas
	Muy Baja	Tiempo de Atención (TA)		6 Horas
		Tiempo Resolución (TR)		24 Horas

De forma mensual el adjudicatario aportará un informe de seguimiento de las horas pendientes que quedan disponibles en las diferentes bolsas de horas y en qué tareas se han imputado las horas utilizadas.

Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya