



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pi. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SUPORT I CONSULTORIA PELS SERVEIS INFORMÀTICS MUNICIPALS DE
L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES**

1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de suport, consultoria i resolució d'incidències en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i Comunicació a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

2. DESCRIPCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El detall de la contractació contempla el suport, consultoria i resolució d'incidències dels diferents equips i programari que s'especifiquen a continuació, i que formen part del sistema informàtic municipal.

- Assessorament de:
 - tecnologies de xarxa
 - programari lliure
 - seguretat
- Gestió global de:
 - Virtualització Vmware
 - Cabina HP
 - Switch Aruba
 - Aruba Central
 - Emmagatzemament NAS i SAN
 - Microsoft EXCHANGE
 - Microsoft SQL Server
 - GFI MailEssentials
 - Veeam Backup
 - Tallafocs Fortinet
 - Windows Terminal Server
 - Servidor WEB IIS
 - S.O. Windows i Windows Server
 - S.O. Centos + GLPI
 - Antivirus ESET
 - Switch Unifi
 - AP's Unifi
 - Certificats digitals de domini i llocs web
 - Hòsting web

- Altres treballs que puguin sorgir, que no s'hagin descrit i que l'Ajuntament cregui necessari.





Ajuntament de Castelló d'Empúries

Pi. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

3. EQUIP TÈCNIC

Es precisa que el servei objecte del contracte s'executi per professionals que tinguin les següents perfils i capacitats i experiència:

Perfil de:

Tècnic/a de sistemes i xarxes de comunicacions
Enginyer superior relacionat amb les TIC

Serveis de gestió de sistemes i suport d'incidències que incloguin una experiència demostrable en:
(Designar el tècnic i perfil per a cadascun dels serveis detallats en el següent punt i la certificació específica en els punts que es detalla.)

- Virtualització amb VMWARE (VMware Certified Professional 6 i 6.5)
- Cabina de virtualització HP (Building HPE Hybrid IT Solutions)
- Configuracions Switch Aruba (HPE ARUBA Implementing Aruba OS-CX Switching)
- Gestió Aruba Central
- Emmagatzemament NAS
- Microsoft (Microsoft Certified Profesional)
- Microsoft EXCHANGE 2016
- Microsoft SQL server 2016 2019
- GFI MailEssentials (Certificació GFI Mail Essentials Level 100 i 200)
- Veeam Backup
- Tallafocs Fortinet (NSE 4 Network Security Professional_2022)
- Active Directory – GPOs - LDAP
- Configuracions Servidors Terminal Server
- Servidor WEB IIS, Apache
- S.O. Windows Server
- S.O. Linux + GLPI
- Antivirus ESET (ESET Network Security Management Administrator)
- Configuració Switch Unifi
- Configuracions AP's Unifi
- Gestió de certificats digitals de domini i llocs web
- Gestió de hosting web
- Gestió parc informàtic(EndPointCentral): actualitzacions, seguretat, inventari hard soft,(Manage Engine Desktop Central)

4. REQUISITS EMPRESA

S'exigeix que l'empresa sigui certificada com a Partner de com a mínim:

- HPE Silver Partner
- Microsoft Silver Partner
- Fortinet Silver Partner
- QNAP Partner





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pi. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Veeam Cloud Service Provider
- Veeam ProPartner Silver
- VMware partner Connect: Partner-Level
- HPE Aruba Networking partner

5. ÀMBIT DEL SUPORT, CONSULTORIA I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les intervencions objecte del contracte es refereixen al manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i perfectiu de servidors, sistemes d'emmagatzemament, còpies de seguretat, telecomunicacions, connexions entre equipaments, així com la infraestructura microinformàtica de L'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Tot això implica la resolució d'incidències físiques i lògiques, l'atenció al departament d'Eines TIC i caldrà demostrar mitjançant facturació a tercers dels següents tipus d'incidències:

- Servidors Windows: Controladors de domini, servidors de fitxers i impressió així com la seva perifèria associada (cabina de discos, racks, monitors, etc.) i els elements NAS i SAN.
- Servidors de terminal server, gestió de perfils de Terminal Server
- Sistemes de gestió de Base de dades, SQL Server
 - ✓ comprovacions de rendiment
 - ✓ reindexat
 - ✓ còpies de BBDD
- Servidors Linux: Centos.
- Servidors Web
- Hosting, mailchimp
- Estacions de treball. Equips microinformàtics, ordinadors personals, de sobretaula i portàtils amb tots els seus elements, escàners, etc.
- Sistemes d'emmagatzemament.
- Còpies de seguretat
 - ✓ Actualitzar versió Veeam Backup
 - ✓ Gestió sistemes d'alertes
 - ✓ resolució incidències de BAD VEEM CNS.
 - ✓ Seguiment còpies de seguretat
- Switching Aruba Central
- Equips de telefònica mòbil.
- Programari propietari (directe de fabricant o mitjançant distribuïdor)
- Sistemes d'impressió.
- Gestionar garanties de proveïdors de hardware (Garanties contractes per l'Ajuntament)
- Virtualització amb VMWARE:
 - ✓ configurar ampliació discs i volums MSA
 - ✓ reparació VCSa
 - ✓ configurar i comprovar i netejar snapshot servidors virtuals
- Cabina de virtualització HP:
 - ✓ servidors ESXI substituir bateria cache, ampliar ram
 - ✓ configurar Vlans core per esxi





Ajuntament de Castelló d'Empúries

Pi. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- ✓ actualització firmware
- Servei de correu Exchange:
 - ✓ Gestió de serveis OWA
 - ✓ Renovar certificat servei correu
 - ✓ Recuperació de bústies.
- Gestió Renovacions Certificats Domini
- Gestió tallafocs Fortinet: configuració de polítiques, VPN's, perfils de seguretat, gestió de logs, etc..
- Gestió consola ESET, actualitzacions

6. Requeriment generals

Coordinació amb els tècnics del departament d'eines TIC

Coordinació amb altres tècnics de l'empresa per a la resolució conjunta d'incidències que afectin a diversos serveis.

L'horari del servei serà el que marqui l'Ajuntament de Castelló d'Empúries segons les seves necessitats.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema d'alertes per a les incidències que poden sorgir als elements crítics del sistema informàtic de l'ajuntament. En aquest cas, l'empresa adjudicatària haurà de personar-se immediatament a les dependències de l'ajuntament per resoldre el problema.

Documentació associada als serveis prestats

En els casos que determinin els tècnics municipals caldrà que l'empresa adjudicatària lliuri documentació tècnica del servei prestat (document descriptiu, scripts de configuració, etc.)

Còmput d'hores

- Només es podran facturar les hores reals de treballs realitzats, comprovats i conformats per l'Ajuntament.
- Les actuacions realitzades s'imputaran en fraccions no més petites de 15 minuts.
- Les actuacions realitzades per a resoldre les incidències que comportin despeses, seran informades prèviament al departament d'Eines TIC.
- Quan l'adjudicatari prevegi que per resoldre una incidència el nombre d'hores necessàries serà superior a 5 hores, aquest haurà d'informar al departament d'Eines TIC perquè aquest accepti expressament els treballs pertinents abans del seu inici.

Facturació

La facturació dels serveis es realitzaran de forma mensual en funció de les fulls de treball i/o albarans emesos.





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pi. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

7. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

A més dels requisits que suposa el compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari assumirà el compliment que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) fent referència a les mesures de seguretat i interoperabilitat dels serveis de la e-administració.

Amb caràcter general l'adjudicatari ha de garantir els principis bàsics i requisits de l'Esquema Nacional de Seguridad: l'accés, integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació sobre les dades que tracti i tingui accés, i els sistemes d'informació dels que faci servei.

Castelló d'Empúries, a la data de la signatura electrònica

Margarita Planas Gispert
Tècnica Informàtica

