



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT, BACKUP I ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DE COMUNICACIONS DE L'ORGANISME AUTONOM D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL SOCIAL I SANITÀRIA (AISSA)

Identificació de l'expedient

Núm.Exp. 155/2023/eAISSA

1.- OBJECTE

L'objecte del present contracte és la contractació dels serveis de manteniment dels sistemes informàtics detallats i l'assistència tècnica.

L'objecte del contracte està compostat per les prestacions següents:

La prestació del servei de manteniment informàtic presencial i telemàtic de (electrònica de xarxa, servidors, cabines, ordinadors,...) tots els sistemes informàtics de l'OM AISSA que inclou un tècnic informàtic de Nivell 1 a Mitja Jornada (12 hores setmanals presencials) i una borsa 120 hores anuals d'un tècnic de Nivell 2.

La prestació del servei de manteniment de la central telefònica i l'assistència tècnica dels serveis de telefonia i comunicacions de l'OM AISSA que inclou una borsa de 36 hores anuals.

Igualment és objecte del present *Plec de Prescripcions* l'establiment de les prestacions d'assistència i suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica, complexitat, etc. necessitin de la intervenció de terceres empreses especialitzades.

L'adjudicatari haurà de proporcionar serveis de Backup en Cloud per l'OM AISSA amb una capacitat en disc de 4 TB. Els serveis bàsics proporcionats seran de còpia de seguretat i restauració de tot tipus d'arxius.

Les còpies de dades entre l'OM AISSA i el Cloud de l'adjudicatari es realitzaran mitjançant un determinat software o sistema de còpia (hardware més software) proporcionat per l'adjudicatari. Qualsevol software, hardware, material, instal·lació, consultoria, que no s'expliciti en aquest plec i sigui necessari per complir, es considera implícitament inclòs en la oferta de la quota única per Servidor per l'alta, posada en marxa, instal·lació i configuració d'agent. Totes les llicències dels productes emprats per la prestació dels serveis d'aquest contracte estan inclosos en el preu del contracte.

2.- CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA I EL MANTENIMENT



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 programaris informàtics propis o declarats estàndard de l'Organisme Municipal AISSA, 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, exposem els tipus de tasques que l'adjudicatari haurà de cobrir.

2.1.- Tasques de manteniment i suport informàtic que cobreix el contracte:

Seràn feines diàries 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'Organisme Municipal AISSA. Queden incloses en aquestes feines:

- Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivirus, serveis...).
- Administració i manteniment dels serveis informàtics (DNS, DHCP, WINS, HTTP, Active Directory, Terminal Server, etc.) i de telecomunicacions.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, Impressores), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Reinstal·lacions remotes de software.
- Còpies de seguretat: llançament, revisió, i emmagatzemament.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconectar equips informàtics.
- Substitució d'equips avariats per altres que OM AISSA disposi en magatzem, sempre que la criticitat del Servei requereixi intervencions immediates.
- Revisió del 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 ...).
- Gestió de garanties dels equips i perifèrics.
- Realització d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i actuacions de futur envers aquestes incidències.

2.2.- Servei de manteniment informàtic

L'adjudicatari garantirà la cobertura i garantia de manteniment integral en modalitat 24x7 de l'inventari que es defineix a continuació, i es detalla a l'annex:

- a) Servidors instal·lats.
- b) Sistema operatiu i aplicacions de servidor instal·lats.



c) Commutadors instal·lats.

Les tasques que cobrirà el servei de manteniment integral seran:

- a) Totes les descrites a l'apartat anterior.
- b) Cessió temporal en cas d'averia fins la reparació de l'element avariament o la seva substitució per un altre de nou, per models d'iguals prestacions o superiors.

El període màxim de cessió d'aquests productes es fixa en 1 mes des de la notificació de l'averia d'aquests elements.

L'adjudicatari disposarà de tots els materials necessaris per poder oferir cobertura del present contracte.

2.3.- Servei de manteniment de les centraletes

Seràn feines de manteniment totes les que deriven del control, revisió, configuració i programació de la Centraleta Avaya IPOffice instal·lada a La Plataforma de Serveis, al carrer Sant Josep 16 de Vilanova i la Geltrú. Queden incloses en la cobertura del contracte aquestes feines:

- Dintre la cobertura de garantia s'inclouen els elements que formen part integral de la central telefònica, els elements maquinari del fabricant Avaya i els elements programari subministrat junt amb la central que son desglossats a l'inventari que s'adjunta a l'Annex 1.
- L'adjudicatari garantirà la cobertura i garantia de manteniment en modalitat 24x7.
- Instal·lació i configuració de les actualitzacions emeses per Avaya per a aquest model de centraleta, així com tots els pegats o correccions inclosos pel fabricant.
- Actualitzacions dels Microprogramaris dels telèfons connectats a la centraleta de la marca Avaya.
- Configuracions necessàries per al correcte funcionament de la central telefònica.
- Instal·lació de programari d'utilitats subministrat per Avaya en els sistemes indicats pel client.
- Reconfiguracions de rutes d'entrada, rutes de sortida, bústies de veu, operadores automàtiques i qualsevol altra funció integrada a la centraleta.
- Mà d'obra necessària per dur a terme els punts anteriors fins al límit indicat al contracte.
- Assistència presencial, si així és requerit per complir amb els temps de resposta i resolució pactats.
- Assistència remota de configuració.
- Atenció telefònica per a la resolució d'incidències.
- Assessorament tècnic en els processos de configuració o reconfiguració.
- Mà d'obra, peces i desplaçament en la substitució del maquinari, equip o mòdul danyat de la firma Avaya, incloent instal·lació i configuració si això fos necessari, dels productes desglossats al annex 1.
- Cessió temporal de telèfons i commutadors de xarxa per telefonia IP en cas d'averia fins a la reparació de l'element avariament o la seva substitució per un altre



de nou, per models d'iguals prestacions o superiors. El període màxim de cessió d'aquests productes es fixa en 1 mes des de la notificació de l'avaria d'aquests elements. Les despeses ocasionades per la reparació i/o substitució d'aquests elements correran a càrrec del client.

Exclusions del contracte:

- Temps destinat a la instal·lació i configuració de nous dispositius o noves aplicacions adquirides (ampliació de mòduls, instal·lació de llicències, Voice Mail Pro, CBC Server, CCC, SCN, etc.).
- Rutes avançades de Call Center.
- Avaries produïdes per instal·lació inadequada, manipulació incorrecta, alteració del corrent inapropiat o qualsevol altre tipus d'accident.

2.4.- Servei de backup en NAS privat

L'adjudicatari garantirà la disponibilitat, configuració i operativa de còpies i restauració del conjunt de dades emmagatzemades en els servidors amb un sistema de backup Cloud amb un espai en disc de 4 TB.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla de seguretat, d'alta disponibilitat i de Contingència de totes les infraestructures i equipaments necessaris per la prestació del present contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat amb la seva subscripció a serveis d'avisos de bugs, alertes sobre el software de base de còpia, serveis objecte del contracte i alertes de seguretat.

2.5.- Cartera de serveis

Les principals aplicacions de gestió existents són les següents:

- Denario per gestionar la nomina i portal de l'empleat
- Aegerus com programa assistencial de La Plataforma
- JANO 365 com programari del Servei SAD
- Aramak per la gestió de menús
- Hestia dins l'àmbit dels serveis socials.
- LINX per la gestió de tiqueting.
- Office 365 com eina ofimàtica documental i gestió col·laborativa.
- Antivirus ESET Cloud.
- Silcawin d'Aytos i TAO 2.0 com programaris corporatiu de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

3.- TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Per a un correcte manteniment s'estableixen els següents criteris en els temps de resposta i resolució del present contracte:



Tipus d'Incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Incidència Lleu	NBD (Següent dia feiner)	NBD + 1
Incidència Normal	8 hores	NBD
Incidències Greus	2 hores	4 hores (*)

(*) Aquest temps màxim de resolució solament seran d'aplicació per els equips subjectes a manteniment descrits a l'annex 1.

Definició de temps de resposta: el temps transcorregut entre l'avís d'una incidència per part de l'OM AISSA, o la detecció d'aquesta per part del d'adjudicatari, i l'inici de les gestions per a la seva resolució (inici d'assistència) per part d'adjudicatari.

Definició de temps de resolució: el temps transcorregut entre l'avís d'una incidència per part de la l'OM AISSA, o la detecció d'aquesta per part del d'adjudicatari, i la resolució d'aquesta incidència (finalització de l'assistència).

Les incidències s'agruparan segons nivells atenent els següents paràmetres:

- **Incidències Greus (Nivell 2 i 3):** Incidència que afecti més de 5 persones de l'organització. També tindrà aquesta consideració les incidències hardware que afectin als equips relacionats al document annexat a aquest contracte.
- **Incidències Normals (Nivell 2):** Totes aquelles incidències que afectin un usuari o grup d'usuaris.
- **Incidències Lleus (Nivell 1):** Resta d'incidències. També s'inclourien dins d'aquest grup les tasques pròpies d'administració.

El tipus d'incidència la indicarà la persona autoritzada d'OM AISSA, en el moment de realitzar la petició. Per poder oferir efectivament les SLAs (Acord de Nivell de Servei), OM AISSA permetrà l'accés als tècnics de l'adjudicatari a les instal·lacions.

4.- CLÀUSULES ADDICIONALS

En cas d'incompliment de qualsevol dels SLAs, el contractista actuarà segons es descriu a continuació:

Incompliment d'una incidència lleu	Tiquet d'1 Hora addicional sense càrrec
Incompliment d'una incidència normal	Tiquet de 2 Hores addicionals sense càrrec
Incompliment d'una incidència greu	Tiquet pel temps de parada de servei sense càrrec



Incompliment de dos o més incidències greus o incompliment de quatre o més incidències normals	A petició d'OM AISSA, anul·lació del contracte de manteniment i devolució de les quotes de manteniment dels mesos que restin fins a la data de venciment del contracte
--	--

L'adjudicatari establirà els seus propis mecanismes de control horari i prendrà les mesures correctives pertinents en cas de que existeixin incompliments en l'horari d'execució dels serveis per part del tècnic designat per a la prestació de serveis.

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'OM AISSA i els tècnics designats per l'adjudicatari per a la prestació del servei.

5.- HORARI DEL SERVEI DE MANTENIMENT

A continuació es descriuen els diferents horaris de realització de les assistències, segons el tipus de servei i nivell d'incidència:

El Servei de manteniment informàtic:

- De primer nivell: 4 dies laborables, de dimarts a divendres, en horari de 10:00 a 13:00, presencialment.
- De segon nivell:
 - Incidències greus dels servidors i networking troncal: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
 - Resta d'incidències de servidors, networking i PC's: Dies laborables, de dilluns a divendres i en horari de 08:00 a 20:00, presencial i remotament.

Totes les incidències que ho permetin es resoldran de forma remota. Aquestes es comptabilitzaran per minuts.

El Servei de manteniment de centraletes telefòniques:

- Incidències greus: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
- Incidències normals i lleus: Dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 08:00 a 20:00, presencial i remotament.

Totes les incidències que ho permetin es resoldran de forma remota; aquestes es comptabilitzaran per minuts.



ANNEX 1.

Els servidors, electrònica de xarxa, centraletes i altres elements amb garantia i cobertura de manteniment en modalitat 24x7. L'empresa adjudicatària durà el control de totes les garanties, de la seva renovació i del seu pagament durant la vigència del contracte, que serà al seu càrrec:

- **Servidor:**

SERVIDOR DELL PowerEdge Xeon R630
E5-2620V4 / 2.1 GHz - RAM 16 GB - SAS - 8hot-swap 2.5" - HDD
- gravador. 24GB de RAM
○ Data de compra: 9/7/2018
Etiqueta de Servicio: C0078P2
<https://www.dell.com/support/home/en-us/product-support/servicetag/0-aGVioHRWbXImRINpQVphcDVRMkhtQT090/overview>

Software de virtualització:

VMware ESXi (6.5.0)

Servidors virtuals i sistema operatiu:

- PTSDCP03, PTSFAP02 -> Windows server 2016 - Servidor de Domini + Dades / impressores
- PTSAPP04 - Windows Server 2019 - Servidor LINX

- **Electrònica de xarxa:**

SEU	CODI	UBICACIÓ N	MARC A	MODELO	SN
PLT		CDIA	HP	PROCURVE 1700-8	CN046ZG14V
PLT			HP	ProCurve 2910al	SG038IP0HW
PLT	PTCZ010 3	RACK PB	HP	ProCurve 2510-24	CN028FW37S
PLT		RACK P1	HP	ProCurve 2510-24	CN040FW1Q3
PLT		RACK P2	HP	ProCurve 2510-24	CN040FW26N
PLT	PTCE020 1	RACK SRV	HP	ProCurve 2510-24	CN040FW1SZ
PLT	PTCZ010 1	RACK PB	HP	ProCurve 2510-24	CN040FW26Z
PLT			HP	ProCurve 2510-24	CN028FW3WZ
PLT	PTCZ010 2	RACK PB	HP	ProCurve 2510-24	CN028FW2XL
PLT		RACK PB	HP	ProCurve 1810-8	CN0402F0C0
PLT		RACK SRV	Linksys	SRW2024P	WMPOWJC005 07

- **Serveis de telefonia de La Plataforma:**

- Centraleta Avaya IP Office 500 R6.
- SD Card a Law Embeeded Messaging Expansió Kitt
- Mòdul de 2 Ports PRI (30 canals ISDN)



- Mòduls de 42 Extensions digitals propietàries.
- Mòduls de 200 Extensions analògiques (POTS)
- Mòdul de 4 Ports Analògics (4 ATM)
- Mòdul de telefonia IP (10 Unitats)
- Mòdul de compressió de veu VCM
- Telèfon d'operadora Avaya 1618IP
- Programari: Administrator Manager, System Status, Monitor, Phone Manager Lite.

Tècnic Sistemes Informàtics

Tomás Prados Molina