



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Obert de Catalunya

NIF: Q5856369C
Adreça: Avinguda del Paral·lel, 1-73
Codi del centre: 08045203

Prescripcions tècniques que han de regir per a la contractació del servei de manteniment informàtic del maquinari, software i servidors de l'Institut Obert de Catalunya

Objecte

L'IOC disposa d'un conjunt de servidors ubicats a les instal·lacions de l'IOC, que donen servei intern als projectes d'innovació i millora que van sorgint en el si de l'organització. Així mateix disposa d'un conjunt de punts de treball fixes i portàtils i equipament informàtic addicional utilitzat pel personal adscrit al centre.

La contractació té per objecte donar suport al sistema informàtic de l'IOC, duent a terme el servei de manteniment i l'actualització dels servidors físics i virtuals, la implantació de nous sistemes i el suport a la coordinació informàtica del centre (punts de treball, portàtils, impressores, l'administració de xarxes...).

Durada del contracte

El termini d'execució previst és des del 1 de gener de 2024, o des la data de formalització del contracte, fins al 31 de desembre de 2024.

En el quadre de característiques tècniques, inclòs en el plec de clàusules administratives, es detallen la durada, les condicions de pròrroga i de la modificació del contracte.

Òrgan gestors del contracte

Òrgan gestor	Direcció de l'IOC, Carolina Palomares
Adreça	Paral·lel, 71-73
Responsable	Miquel Àngel Carpintero
Contacte	miquel.carpintero@ioc.cat

Dades generals del contracte

L'IOC és un centre públic singular creat per a la impartició específica dels ensenyaments no universitaris en la modalitat d'educació no presencial, regulat pel DECRET 57/2020, de 19 de maig de 2020, de l'Institut Obert de Catalunya.

L'IOC té més de 20.000 alumnes, més de 600 col·laboradors docents, més de 100 professors de plantilla i un equip de personal administratiu i de serveis (PAS).

El servei que es demana ha d'incloure actuacions de caràcter preventiu, correctiu i adaptatiu, per tal de garantir la fiabilitat, seguretat i el bon rendiment d'aquest sistema. Per això es demana un servei d'administració de sistemes informàtics expert.



Descripció del servei

Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

Objectius/Requisits tècnics:

- Garantir la fiabilitat, seguretat i el bon rendiment del sistema actual.
- Implementar/mantenir nous sistemes / incorporar nous serveis, a petició dels responsables de l'IOC
- Proposar millores tècniques i metodològiques innovadores tant des del punt de vista de la implantació de la tecnologia com dels processos de gestió i provisió del servei, incloent la proposta d'implantació tècnica que la farà possible així com els requisits econòmics i d'infraestructura necessaris.
- Eliminar ineficiències del servei per evitar costos i riscos innecessaris.
- Garantir la fiabilitat del procés de treball, així com de les garanties de seguretat, confidencialitat i control de qualitat. Garantir la confidencialitat i destrucció de materials retirats, així com normativa de protecció de dades.
- Desplegament de les mesures i solucions de ciberseguretat per garantir el compliment del marc normatiu, la protecció de dades, la confidencialitat, la privacitat dels usuaris, i de forma general, fer front a les amenaces de ciberseguretat que poden afectar al lloc de treball, i sempre de forma coordinada i sota les directrius del responsable del contracte.

Tasques del servei:

- Manteniment correctiu, preventiu i normatiu dels servidors físics (actualment entre 10 i 15 depenent dels serveis actius), implementats en PROXMOX/Debian i sistemes de comunicació interns de l'IOC.
- Instal·lació i manteniment correctiu, preventiu i normatiu de servidors GNU/Linux (majoritàriament Debian) i Windows en plataforma de virtualització (actualment entre 50 i 60).
- Manteniment i optimització dels serveis en producció o sota implantació, entre els que es troben, per exemple, Apache, Nginx, Tomcat, Moodle, Dokuwiki, Nagios, Sftp, Owncloud, BigBlueButton, Grafana, GLPI, GitLab, MySQL, entre d'altres, i altres serveis web a mida.
- Gestió del firewall, VPN i certificats dels servidors.



- Manteniment, planificació i recuperació de còpies de seguretat a diferents nivells de granularitat (sistema, fitxers, BD...) i manteniment dels sistemes físics que els donen suport.
- Instal·lació, manteniment i actualització d'altres serveis sota demanda.
- Actualització periòdica de versions dels serveis en funcionament.
- Aportació de propostes de millora del sistema (pressupost).
- Suport a la Coordinació informàtica del centre.
- Gestió d'imatges de SO (creació/actualització/còpia) pels punts de treball i portàtils del personal de l'IOC amb SO GNU/Linux.
- Manteniment preventiu i correctiu dels equips i instal·lació de programari.
- Automatització dels processos de manteniment i suport.
- Manteniment preventiu i correctiu dels equips multimèdia i comuns de l'IOC, impressores, sales multimèdia, cablejat de xarxa, equips de comunicacions i equipament tecnològic.
- Atenció a la persona usuària i gestió d'incidències in-situ i remota.
- Manteniment de la documentació necessària per garantir el servei, present i futur.
- Control i seguiment de la planificació dels treballs setmanal.

Control i seguiment del contracte

- Informe setmanal de control, seguiment de la planificació i documentació de les tasques realitzades.

Horaris per a la prestació del servei:

El servei s'ha pressupostat sobre un màxim de 600 hores. D'aquestes hores s'ha previst una prestació presencial del servei de 500 hores, en jornades de 4 hores en tres dies setmanals.

Puntualment es requereix disponibilitat d'assistència remota, amb disponibilitat dins l'horari de 8 a 20 h de dilluns a divendres (màxim 50 hores).

Hi ha una bossa addicional de 50 h per a millores, incidències i/o emergències crítiques fora d'horari.

Cobertura del servei en cas de contingències del personal (baixes, substitucions, etc.)

Amb la finalitat que la prestació de servei no quedi interrompuda i es continuï duent a terme, amb els coneixements tècnics i específics requerits, en cas d'incapacitat temporal o qualsevol altra circumstància que no sigui motiu d'extinció del contracte que impedeixi la prestació del servei, l'adjudicatari persona física, si és el cas, haurà de proporcionar la substitució de forma immediata que requerirà el vistiplau de l'òrgan de contractació per tal de garantir la prestació del servei amb els coneixements tècnics i específics requerits.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Obert de Catalunya

NIF: Q5856369C
Adreça: Avinguda del Paral·lel, 1-73
Codi del centre: 08045203

Control presencial

Tot el personal que per part de l'empresa adjudicatària intervingui en els treballs objecte d'aquest contracte, haurà de sotmetre's a les normes de control presencial i d'assistència establertes per l'IOC.

Plans de prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de conèixer els plans d'emergència dels edificis i, a petició de l'administració, participar activament en els simulacres.

Un cop formalitzat el contracte, l'empresa contractista lliurarà al responsable del contracte tota la documentació que en matèria de coordinació d'activitats empresarials li pugui requerir.

Marc de la prestació

Aquest contracte que es qualifica com a contracte de serveis, té caràcter administratiu. L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les prestacions que són objecte del contracte amb observació de les disposicions vigents i, en concret de les disposicions en matèria de legislació laboral, social, de prevenció de riscos laborals, de protecció de dades personals i mediambientals.

L'incompliment de les obligacions d'ordre laboral, social i mediambiental per part de l'empresa adjudicatària, o la infracció de les disposicions sobre seguretat i salut laboral i la normativa sobre protecció de dades personals no comporten cap mena de responsabilitat per a l'administració contractant. Sense perjudici d'això, l'òrgan de contractació podrà requerir a l'empresa adjudicatària per tal que acrediti documentalment el compliment de les referides obligacions.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i l'IOC.

Facturació del servei

L'empresa adjudicatària realitzarà una factura mensual per les hores reals realitzades. Si les hores realment efectuades en el mes de la facturació són inferiors a les establertes en la programació anual efectuada, es descomptarà aquesta quantitat de la facturació del mes corresponent.

En cas que quedi sense cobrir alguna hora de servei per causa d'alguna baixa imprevista, que no ha pogut ser substituïda a temps, caldrà bé, descomptar les hores de la facturació del mes en qüestió, o bé recuperar les hores de servei en dies posteriors, sempre d'acord amb el responsable de l'òrgan gestor del contracte.

Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut Obert de Catalunya

NIF: Q5856369C
Adreça: Avinguda del Paral·lel, 1-73
Codi del centre: 08045203

- a) La documentació i la informació a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal tècnic i d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, de l'IOC. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenient realitzar.

La directora de l'Institut Obert de Catalunya

Barcelona, 4 de desembre de 2023