

**PLECS DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I
MONITORITZACIÓ DEL CENTRE DE PROCESSAMENT DE DADES DE L'INSTITUT DE DIAGNÒSTIC
PER LA IMATGE.**

ÍNDEX

Contenido

1.	Objecte de la contractació	3
2.	Servei de manteniment i monitorització del Data Center	4
2.1	ABAST DEL SERVEI	4
2.2	DESCRIPCIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI	5
2.3	ESCALAT DE CASOS	¡Error! Marcador no definido.
2.4	REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI	5
2.5	HORARI DEL SERVEI	5
2.6	ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS	6
2.7	MITJANS HUMANS.....	6
2.8	SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC	6
2.9	ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS	6
2.10	CONDICIONS GENERALS	¡Error! Marcador no definido.
2.11	TRANSICIÓ DEL SERVEI	6
2.12	PLA IMPLEMENTACIÓ	¡Error! Marcador no definido.
3.	Clàusules d'obligat compliment de l'equipament.....	7
2.1	Annex I –Criteris Mínims	7
4.	Clàusules d'obligat compliment de caràcter general.....	8
3.1	Certificacions	8
3.2	Pla d'entrega del servei.....	8
3.3	Garantia.....	¡Error! Marcador no definido.
5.	Annexos.....	8
	Annex I – Criteris mínims	8
	Annex II – Criteris valorables.....	8
	Annex III. Oferta econòmica.....	8
	Annex III. Descripció de servidors virtuals i físics.....	9

1. Objecte de la contractació

Mitjançant aquest document s'exposen les condicions tècniques mínimes que ha de reunir el servei que s'haurà de prestar:

Servei de manteniment i monitorització del Centre de Processament de Dades de l'Institut de Diagnòstic per la Imatge

Característiques bàsiques:

Es requereix la contractació del Servei de manteniment i monitorització del Centre de Processament de Dades per tal de assegurar la disponibilitat i rendiment òptim de la infraestructura TI del IDI. Amb un enfocament proactiu i atenció 24/7, es realitzen activitats preventives i correctives per a garantir un entorn segur i actualitzat. Es necessita suport tècnic especialitzat i monitoratge constant per a detectar i resoldre incidències de manera eficient. Aquest servei permet que l'IDI es centri en les seves activitats principals, confiant en una solució integral i professional per a la gestió del seu datacenter.

Els requisits que ha de complir el servei són els següents:

Manteniment

- Realització de manteniment preventiu regular dels servidors virtuals i físics que figuren en l'ANNEX IV.
- Execució de tasques d'actualització i resolució de problemes de programari en els servidors.
- Resolució proactiva de problemes i gestió d'incidències dins dels terminis acordats exposats en aquest plec tècnic.
- Manteniment i actualització de la documentació tècnica rellevant que s'exposa en aquest plec tècnic.
- Avaluació periòdica del rendiment i les prestacions del sistema per a maximitzar la seva productivitat.
- Revisió de seguretat i aplicació de pegats i actualitzacions per prevenir possibles punts febles de seguretat.

Monitoratge

- Monitoratge constant de la infraestructura del datacenter, incloent servidors virtuals, servidors físics, comunicacions, emmagatzematge i bases de dades.
- Recepció i anàlisi d'alertes i alarmes generades pels equips de la xarxa de l'IDI.
- Registre i seguiment d'incidències, activitats del servei i resolució de problemes.
- Generació d'informes periòdics sobre la situació de la infraestructura.
- Manteniment de la base de dades de gestió de la configuració (CMDB).
- Monitoratge de paràmetres clau com ara PING, CPU, disc, memòria i serveis de Windows/Linux.

Administració

- Suport tècnic preventiu i evolutiu de les infraestructures del datacenter.
- Resolució de problemes i anticipació de possibles incidències.
- Preparació i seguiment de plans i polítiques d'actualització d'infraestructures.
- Acompanyament en plans de millora de la continuïtat del negoci.
- Execució de manteniments proactius anuals sobre la plataforma de virtualització.

L'incompliment parcial d'aquests requisits, pot implicar l'exclusió de l'oferta. Tots els requisits a valorar hauran de ser adequadament documentats. L'oferta serà presentada d'acord amb els serveis exigits i prenent com a referència els servidors virtuals i físics que figuren en el ANNEX IV.

S'haurà d'adjuntar tota la documentació tècnica original i un document tipus taula d'Excel en format electrònic amb un llistat ordenat de les diferents clàusules i els criteris de valoració tècnica indicant el número de pàgina de l'oferta on es trobi la informació específica de cada aspecte (Annex I)

La no entrega d'aquesta taula Excel implicarà l'exclusió a aquest procediment.

Les clàusules d'obligat compliment són requisits imprescindibles. Qualsevol incompliment de les especificacions tècniques pot implicar l'exclusió de l'oferta.

Nota: En cas que s'incloguin en la oferta productes que permetin fer aquestes tasques, la interpretació del compliment dels requeriments mínims i de l'aplicació dels criteris d'adjudicació sobre el producte ofertat (si n'hi ha) es duran a terme prenent com a referència el DataSheet del producte. Per tant, el documents esmentat predominarà davant de qualsevol memòria o document que elabori l'empresa, en cas d'informació incongruent, contradictòria o manca d'informació a l'oferta sobre l'aspecte a verificar o valorar, segons el cas.

2. Servei de manteniment i monitorització del Data Center

2.1 ABAST DEL SERVEI

El servei de mans remotes gestionat 24x7 es centrarà a proporcionar una gestió integral de la infraestructura TI de l'IDI, permetent-li concentrar-se en tasques de major valor per al negoci. Els objectius principals seran mantenir i millorar la disponibilitat de l'entorn TI, així com vetllar per la qualitat del servei percebuda pels usuaris. L'abast del servei inclourà:

Monitorització proactiva de la infraestructura TI, incloent servidors virtuals i físics, infraestructura de virtualització, comunicacions, sistemes operatius, emmagatzematge i bases de dades.

Operació 24x7 per a la vigilància permanent de l'estat de la xarxa i els seus components, recepció i gestió d'incidències, anàlisi d'alarmes i actuació segons la prioritat.

Administració 8x5 per al suport preventiu i evolutiu d'infraestructures, avaluació del rendiment del sistema i anticipació a possibles problemes.

2.2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El proveïdor es compromet a resoldre problemes de baixa prioritat dins d'un termini màxim d'un dia hàbil des de la detecció i els problemes d'alta prioritat seran abordats de manera immediata, no superant un termini de 2 hores des de la notificació.

Els problemes d'Alta Prioritat són situacions crítiques que impacten de manera immediata en l'operació del Data Center, la seguretat o el rendiment. Inclouen pèrdua de disponibilitat, vulnerabilitats de seguretat crítiques, degradació severa del rendiment i falles crítiques de maquinari o programari.

Els problemes de Baixa Prioritat engloben situacions menys urgents que no afecten significativament l'operació immediata. Poden incloure millores de rendiment no crítiques, actualitzacions programades i tasques de manteniment preventiu planificades.

S'implementarà una metodologia proactiva que inclourà l'aplicació mensual d'accions preventives i actualitzacions regulars en els servidors, amb l'objectiu de prevenir l'aparició de problemes recurrents.

La resolució de incidències es comunicarà al client de manera clara i detallada, especificant les accions preses i qualsevol mesura preventiva implementada. Aquesta comunicació es realitzarà dins d'un termini de dos dies hàbils des de la resolució del problema.

També es proporcionaran informes setmanals sobre el rendiment del sistema, un llistat de tots els canvis realitzats i qualsevol recomanació per a millorar l'estabilitat i seguretat de l'entorn. La documentació tècnica serà elaborada en format PDF de manera mensual, assegurant la seva actualització i accessibilitat.

2.3 DESCRIPCIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI

El servei utilitzarà una metodologia basada en ITIL, recolzada per eines de gestió i monitoratge. L'eina de monitorització principal permetrà la detecció primerenca d'incidències i esdeveniments especials a la infraestructura. A més, s'utilitzaran eines de tiqueting i gestió d'incidències per a un seguiment eficient i la resolució oportuna de casos.

2.4 REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI

Per prestar el servei, s'instal·larà una sonda de monitorització a les instal·lacions de l'IDI. Aquesta sonda supervisarà via SNMP els elements especificats en el contracte i generarà informes sobre disponibilitat, continuïtat i capacitat. L'equip tècnic comptarà amb accés remot a la infraestructura de l'IDI per a tasques d'administració i operació.

2.5 HORARI DEL SERVEI

El servei de manteniment i monitoratge, juntament amb totes les accions de resolució d'incidències que comporten hauran d'estar disponibles en un horari continu 24x7, assegurant

la disponibilitat i atenció durant les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, incloent dies festius.

No obstant això, la part administrativa associada a aquests serveis s'ajustarà a un horari de disponibilitat de 8 hores al dia, 5 dies a la setmana (8x5).

2.6 ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS

El servei de gestió remota estarà operatiu les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, permetent l'execució immediata d'accions necessàries en el Centre de Processament de Dades (CPD). En cas de requerir-se intervencions específiques durant l'horari laboral, es garantirà la disponibilitat d'un tècnic per a realitzar les accions corresponents en la infraestructura física. La coordinació de l'assistència per territoris es durà a terme des del centre d'operacions per a assegurar una cobertura adequada i una resposta àgil davant qualsevol eventualitat en les instal·lacions de l'IDI.

2.7 MITJANS HUMANS

L'equip de treball estarà compost per enginyers especialistes amb coneixements multidisciplinaris. S'assignaran tècnics amb experiència en diferents tecnologies per a oferir el suport necessari en els diferents nivells del servei.

2.8 SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC

S'establirà un pla de contingència per a la substitució del personal tècnic en cas d'absència o necessitat de reemplaçament. Es garantirà que el personal de substitució tingui la formació i experiència adequades per a continuar oferint un servei de qualitat.

2.9 ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS

El servei s'adaptarà a les necessitats específiques de l'IDI, assegurant que els nivells de suport i la cobertura satisfacin els requisits particulars.

2.10 TRANSICIÓ DEL SERVEI

El servei detallarà una transició sense inconvenients després d'adquirir el coneixement de les plataformes, garantint que el servei estigui plenament operatiu en el període d'un mes. S'iniciarà amb la recopilació d'informació essencial de la plataforma, programant reunions estratègiques amb les parts involucrades per a revisar i ajustar el model de relació.

A més, s'elaboraran documents, procediments i workflows per a la comunicació i l'escalat entre l'empresa licitadora i el IDI. La implantació d'eines de gestió, com la configuració de l'eina de monitoratge i la creació de portals personalitzats per al ticketing i la documentació, completaran aquesta fase. Com a lliurable fonamental, es proporcionarà un document d'adopció del servei, que servirà com a referència per a les fases posteriors.

2 Clàusules d'obligat compliment de l'equipament

A continuació s'especifiquen els criteris mínims. Es considerarà que els següents criteris seran motiu d'exclusió en cas de no complir un o més d'ells.

Haurà de completar-se amb un SI/NO del compliment de l'exclusió i la pàgina de l'oferta on estigui documentat aquest compliment. Si no figura correctament completada la columna "Índex" serà considerat motiu d'exclusió. (Annex I)

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió o criteri d'adjudicació amb el valor màxim, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troben les característiques tècniques així com, si es requereix, el servei tècnic i les condicions de manteniment.

2.1 Annex I –Criteris Mínims

Requeriments	Prestacions tècniques i funcionals	Dada	Índex
Manteniment			
Exclusió	Realització de manteniment preventiu regular dels servidors virtuals i físics esmentats a l'inventari, amb una freqüència no superior a 2 mesos.		
Exclusió	Execució de tasques d'actualització i resolució de incidències de programari en els servidors, amb un temps de resolució no superior a 2 hores per a problemes d'alta prioritat.		
Exclusió	Resolució proactiva de problemes i gestió d'incidències dins dels terminis acordats exposats en aquest plec tècnic. En cas de problemes de baixa prioritat, el termini màxim serà d'un dia hàbil, i per a problemes d'alta prioritat, no superar dues hores des de la notificació.		
Exclusió	Manteniment i actualització de la documentació tècnica rellevant que s'exposa en aquest plec tècnic de manera periòdica i mensual.		
Exclusió	Avaluació periòdica del rendiment i les prestacions del sistema per a maximitzar la seva productivitat, amb informes setmanals i una avaluació mensual.		
Monitoratge			
Exclusió	Monitoratge constant de la infraestructura del datacenter, incloent servidors virtuals, servidors físics, comunicacions, emmagatzematge i bases de dades, amb intervals de verificació no superiors a 5 minuts.		
Exclusió	Recepció i anàlisi d'alertes i alarmes generades pels equips de la xarxa de l'IDI, amb una resposta immediata per a problemes d'alta prioritat.		
Exclusió	Registre i seguiment d'incidències, amb comunicació detallada al client dins dels 2 dies hàbils des de la resolució.		
Exclusió	Generació d'informes periòdics sobre la situació de la infraestructura de manera periòdica i mensual.		
Exclusió	Manteniment de la base de dades de gestió de la configuració (CMDB).		

Exclusió	Monitoratge de paràmetres clau com ara PING, CPU, disc, memòria i serveis de Windows/Linux.		
Administració			
Exclusió	Suport tècnic preventiu i evolutiu de les infraestructures del datacenter, amb una resolució màxima de 2 hores per a problemes d'alta prioritat.		
Exclusió	Resolució de problemes i anticipació de possibles incidències.		
Exclusió	Preparació i seguiment de plans i polítiques d'actualització d'infraestructures.		
Exclusió	Acompanyament en plans de millora de la continuïtat del negoci.		
Exclusió	Execució de manteniments proactius anuals sobre la plataforma de virtualització.		

3. Clàusules d'obligat compliment de caràcter general

3.1 Certificacions

El licitador haurà de proporcionar tota la documentació i les certificacions que acreditin el compliment de la normativa europea en relació al servei de manteniment, monitorització i administració del datacenter. S'ha de garantir que tot l'equipament utilitzat en aquest servei compleix amb els requisits i està marcat amb el segell de conformitat CE.

3.2 Pla d'entrega del servei

L'entrega del servei de manteniment, monitorització i administració del datacenter s'iniciarà com a màxim en un termini de 3 setmanes des de la formalització del contracte. El licitador ha de presentar un pla d'implementació detallat i sotmès a aprovació pel contractant abans de l'inici del servei.

4. Annexos

Annex I – Criteris mínims

S'adjunta Annex I en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Annex II – Criteris valorables

S'adjunta Annex II en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Annex III. Oferta econòmica

S'adjunta Annex III en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Annex IV. Descripció de servidors virtuals i físics

S'adjunta Annex IV en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió o criteri d'adjudicació amb el valor màxim, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troben les característiques tècniques així com, si es requereix, el servei tècnic i les condicions de manteniment.

Signat

Mario Rabasseda Hurtado
Director de Tecnologies i Sistemes
Institut de Diagnòstic per la Imatge