

**Plec de Prescripcions Tècniques pel
servei de manteniment evolutiu,
preventiu i correctiu del software
Vigiplus corresponent als sistemes de
control de seguretat, control
d'accessos i visites d'instal·lacions de
la Fundació Privada de l'Hospital de la
Santa Creu i Sant Pau**

Febrer 2024

Contenido

1	Objecte del contracte.....	2
2	Situació actual.....	2
3	Abast.....	2
4	Objectius.....	3
5	Necessitats identificades.....	3
6	Contracte	4
7	Característiques tècniques que s'ha de tenir presents	4
8	Organització del servei	5
9	Manteniment evolutiu, preventiu i correctiu.....	6
9.1	Actuacions evolutives	7
9.2	Actuacions preventives.....	7
9.3	Actuacions correctives	8
10	Valoració econòmica	9

1 Objecte del contracte

El present plec té per objecte la prestació dels serveis de manteniment evolutiu, preventiu i correctiu del software Vigipius corresponent als sistemes de control de seguretat, control d'accessos i visites, centrals de detecció d'incendis d'instal·lacions, per part de l'empresa Desenvolupament de Sistemes Integrats de Control S.A. (DESICO)

2 Situació actual

Actualment el Centre de Control del Recinte Modernista disposa d'aquest software que es troba dins de l'ordinador de la sala de Control, situat a la planta -1 del pavelló d'Operacions i disposa de les següents llicències:

- VI-00377-02 (Server Alarmes + Comunicador + SQL)
- VI-00377-03 (Gestor accessos + visites)
- VI-00377-04 (Gestor de visites)
- VI-00377-05 (Gestor de visites)
- VI-00377-06 (Client alarmes + comunicador remot)

En conseqüència, les necessitats concretes a satisfer mitjançant la present licitació consisteixen en la contractació del servei de manteniment preventiu i correctiu del software Vigipius corresponent als sistemes de control de seguretat, control d'accessos i visites, centrals de detecció d'incendis de les instal·lacions constant de la realització d'intervencions per a la realització del manteniment evolutiu, preventiu i correctiu, suport tècnic i resolució d'avaries pròpies de la aplicació.

Es detalla a l'**Annex I** les especificacions i els requisits de l'estació de treball i el servidor Vigipius..

3 Abast

El present contracte pretén contractar un servei de manteniment del software Vigipius corresponen als sistemes de control de seguretat, control d'accés i visites d'instal·lacions del Recinte Modernista.

L'objectiu d'aquesta contractació serà la realització d'intervencions per a la realització del manteniment evolutiu, preventiu i correctiu, suport tècnic i resolució d'avaries pròpies de l'aplicació. S'inclouen així mateix consultes de suport tècnic a

la nostra Hot Line, sempre que siguin realitzades pel personal format en aquesta aplicació i el projecte.

4 Objectius

Els objectius principals que es volen assolir, són els següents:

- Proporcionar un servei de manteniment evolutiu, preventiu i correctiu del software Vigiplus
- Disposar d'un canal per fer consultes de suport tècnic i assistència (telèfon, mails, connexió remota) necessaris per complir amb les obligacions recollides en el contracte
- Programació periòdica de les visites preventives per a la inspecció obligatòria de seguretat radiològica.
- Realitzar un manteniment evolutiu mitjançant una actualització anual remota, pactada entre ambdues parts
- Disposar d'un equip de treball propi de l'empresa, que és concretarà abans de la signatura del contracte
- Proporcionar un pla de formació de personal de manteniment de sistemes seguretat de la Fundació pel correcte ús dels equips

5 Necessitats identificades

La contractació es considera necessària per tal que mitjançant la plataforma programari denominada VIGIPLUS, es pugui controlar i supervisar els sistemes de seguretat i el control d'accessos, centrals de detecció d'incendis en el Centre de Control del Recinte Modernista, fent tasques de manteniment evolutiu, preventiu i correctiu d'aquest sistema.

El funcionament d'aquest software esdevé necessària per a facilitar el normal funcionament del Recinte i garantir la seguretat del mateix.

6 Contracte

El contracte serà de 1 any (1+1+1).

L'adjudicatari facturarà anualment pel servei de manteniment preventiu i per cada hora de servei de manteniment correctiu, quan la situació ho demani.

7 Característiques tècniques que s'ha de tenir presents

7.1. Requisits estació de treball Vigiplus:

- Processador: i5, i7
- Memòria: 8 GB (16 GB en cas d'ús de vídeo)
- Disc dur: 500 GB (mínim 100 GB)
- Sistema operatiu recomanat Windows 10 o Windows 11
- Adaptador gràfic: targeta gràfica NVIDIA o ATI amb memòria 1 GB DDR3. Si va a tenir molta càrrega de vídeo, millor que la memòria sigui més 2 GB o 3GB

7.2. Requisits servidor Vigiplus / Servidor SQL

7.2.1. Requisits Hardware:

- Processador Intel Xeon 2.40GHz (8 cores)
- Memòria: 16 GB
- Disc dur Vigiplus + servidor SQL al mateix equip: 500 GB
- Disc dur Vigiplus sense servidor SQL: 100 GB

7.2.2. Requisits SW:

- Sistema operatiu recomanat Windows server 2013 en endavant
- Segons els gravadors integrats podria ser necessària alguna versió de .NET, ActiveX o SDK del fabricant que proporciona DESICO

7.2.3. BBDD:

- Es recomana Microsoft SQL Server 2016 o superior
- Per a la creació de la base de dades es necessita un usuari de Microsoft SQL Server amb permisos db_owner

- Per l'ús posterior del programa, l'usuari deu tenir com a mínim els permisos: db_datareader, db_datawriter i db_dlladmin.

Les versions dels sistemes poden ser superiors, però es deu tenir en compte que si es pot demanar instal·lar un clúster la versió del Sistema Operatiu, hauria de ser Enterprise. Al cas de SQL, si es demana replicació de la base de dades en els dos sentits, la versió hauria de ser SQL Server 2008 R2 Standard, en versions superiors de SQL es requereix de la versió Enterprise. Si no és necessària la replicació bidireccional, la versió de SQL pot ser la Standard. En aquest últim cas, la reunificació de les dades s'hauria de realitzar de forma manual.

8 Organització del servei

En aquesta apartat es detallen altres aspectes que hauran de desenvolupar en les seves propostes.

- **Organització del servei:** Detall de l'organització del servei a realitzar.
- **Gestió d'incidències:** Detall de la gestió de tot tipus d'incidències i els temps de resposta en avaries, reparació i substitució.
- **Pla detallat de manteniment preventiu:** Planificació d'accions preventives
- **Pla detallat de manteniment evolutiu:** Planificació d'accions evolutives
- **Pla detallat de manteniment correctiu:** Planificació d'accions correctives

Model de prestació de servei

L'empresa contractista i l'adjudicatari destinarà a l'execució del contracte un responsable de Servei, que respondrà davant la Fundació de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació d'aquest.

- Serà el punt de contacte entre la Fundació, per temes d'escalat d'incidents, temes administratius, tecnològics i implantació de noves funcionalitats, aportant el màxim valor de negoci a la Fundació basant-se la seva experiència i que permetin la presa de decisions per a la millora contínua de el servei.
- Un cop rebuda la incidència per a part de la Fundació, l'empresa adjudicatària ha de reaccionar de forma ràpida i donar una solució provisional o definitiva, en funció de la magnitud de la incidència.
- Complir amb els nivells de servei pactats.

DESICO es compromet a disposar del personal de servei qualificat per complir amb les obligacions recollides en el present document. Es destinarà un equip de treball amb personal propi de DESICO, que es concretarà abans de la signatura del contracte.

Estructuració de Servei

DESICO posarà a disposició del Client, una sèrie de mecanismes, a definir per ambdues parts, a fi de donar el suport i assistència (telèfons, mails, connexió remota) necessaris per complir amb els requisits contemplats en el present document.

Seguiment de Servei

Semestralment l'empresa adjudicatària, presentarà un informe del servei, on figurarà l'estat i l'evolució del servei prestat, al Cap de Seguretat de la Fundació.

Tota la informació ha d'estar disponible per a la Fundació en el format acordat i/o a través d'una eina web.

Reunions de seguiment

Amb l'objectiu de dur a terme una anàlisi proactiva i conjunt de el servei i d'optimitzar l'ús dels dispositius, es durà a terme una reunió de seguiment semestral.

En les reunions de seguiment es revisaran els informes, s'avaluarà el nivell de compliment del servei i es treballarà per a la millora constant del mateix. El seguiment i control de l'acompliment de la prestació del servei es farà entre el responsable del servei de l'empresa adjudicatària i el Cap de Seguretat de la Fundació.

9 Manteniment evolutiu, preventiu i correctiu

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar un servei integral de manteniment i assistència tècnica del sistema de control de seguretat.

El servei de manteniment i assistència tècnica serà prestat, en tot cas, per personal especialista qualificat, i comprendrà la realització de totes les operacions siguin necessàries per a la resolució d'incidències relacionades amb el software Vigiplus incloent desplaçaments, transports, mà d'obra o actuacions remotes, sense cap càrrec addicional.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la previsió del manteniment del Software Vigiplus.

9.1 Actuacions evolutives

El manteniment evolutiu consisteix en la instal·lació de les noves versions del sistema Vigiplus incloent tots els seus components.

Pel pas a la explotació de la nova versió s'hauria de coordinar en les finestres del temps que seran definides pel Client.

Es realitzarà una actualització anual remota, a pactar entre ambdues parts, que tindran com a objectiu garantir el correcte funcionament del sistema de centralització amb els nous equipaments que siguin instal·lats en les dependències objecte d'aquest contracte.

9.2 Actuacions preventives

L'empresa adjudicatària realitzarà una revisió anual remota a pactar entre les dues parts a l'inici del contracte, que tenen com a objectiu verificar que els equips, hardware específic i el conjunt de software es troben en perfecte estat i funcionament a tots els nivells, així com a prevenir accions de millora que poden optimitzar el rendiment de les instal·lacions o equips.

Aquestes inspeccions es realitzaran segons unes pautes que s'acordaran abans de l'inici del manteniment. Amb les dades obtingudes es generarà un informe posterior, que inclourà un checklist amb els elements inspeccionats i que servirà per detectar mal funcionaments actuals o tendències dels equips instal·lats i poder així planificar accions correctives de millora que garanteixin el normal funcionament dels sistemes.

Les tasques a realitzar en cada actuació del preventiu seran al menys les següents:

- Anàlisi de logs provinents dels propis aplicatius
- Anàlisi de logs del sistema operatiu en el que corren les aplicacions (warning, errors, re-arranques del sistema, etc) que permeten detectar qualsevol mal funcionament en un proper futur
- Actualització dels procediments tècnics i operatius en cas de qualsevol variació o modificació
- Observació del rendiment del hardware (CPU, memòria, espai en disc, etc)
- Comprovació del tamany de la base de dades (registre de dades actuals) i depuració de la mateixa (eliminació de transaccions per reduir l'espai)
- Limitar i verificar el consum de memòria RAM mitjançant procediments emmagatzemats (stored procedures)

- Extreure un informe d'us de disc i memòria de cadascuna de les bases de dades
- Generació d'una còpia de seguretat de cadascuna de les bases de dades, si es detecta algun estat anòmal es procedeix a la seva correcció, recuperació i es realitza de nou una còpia de seguretat per assegurar un punt de restauració sense anomalies
- Comprovació de l'estat de les comunicacions
- Comprovació conjunta amb el mantenidor de seguretat de la operació amb els equips integrats
- Realització de còpies de seguretat de la configuració de la aplicació i de la base de dades

Aquesta informació serà agrupada en un o varis informes i estarà a disposició del Client pel seu coneixement, i possibles actuacions correctives.

9.3 Actuacions correctives

El manteniment correctiu tindrà com a finalitat obtenir una disponibilitat del sistema la més alta possible, per això es deuen establir els protocols necessaris, en base a dos nivells de manteniment:

- Primer nivell de manteniment: en aquest nivell es contemplen les incidències bàsiques. El personal que integra aquest primer nivell està format pel personal de l'empresa que realitza el manteniment de les instal·lacions objecte d'aquest contracte i pels operadors del sistema, que té presència 24h en sala de control
- Segon nivell de manteniment: en aquest nivell es contemplen les incidències que sobrepassen l'abast del primer nivell de manteniment. Aquest segon nivell el realitzarà DESICO. Aquesta cobertura inclou les actuacions en remot necessàries per resoldre qualsevol anomalia no resolta pel primer nivell de manteniment.

9.4. Horari de prestació del servei

- Servei jornada laboral: l'horari de prestació del servei serà en dies laborables, de dilluns a dijous, de 9 a 18h i el divendres, de 9 a 13.30h. Si per necessitats tècniques, fos necessari realitzar els treballs en horaris diferents, als previstos, les condicions dels mateixos hauran d'acordar-se entre ambdues parts.

9.5. Accés remot

- Per la execució de les tasques de manteniment evolutiu, preventiu i correctiu, s'acordaran mitjançant un procediment l'operativa i els mitjans tècnics a emprar per disposar d'una connexió remota.

9.6. Seguiment i reporting

- Prèviament a l'inici de la contractació, es definiran els protocols de seguiment i reporting que el Client desitja aplicar per aquest projecte
- Amb la finalitat de garantir i millorar els nivells de qualitat, es preveu realitzar una reunió de seguiment a l'any, un cop finalitzades una de les actuacions de manteniment evolutiu.

10 Valoració econòmica

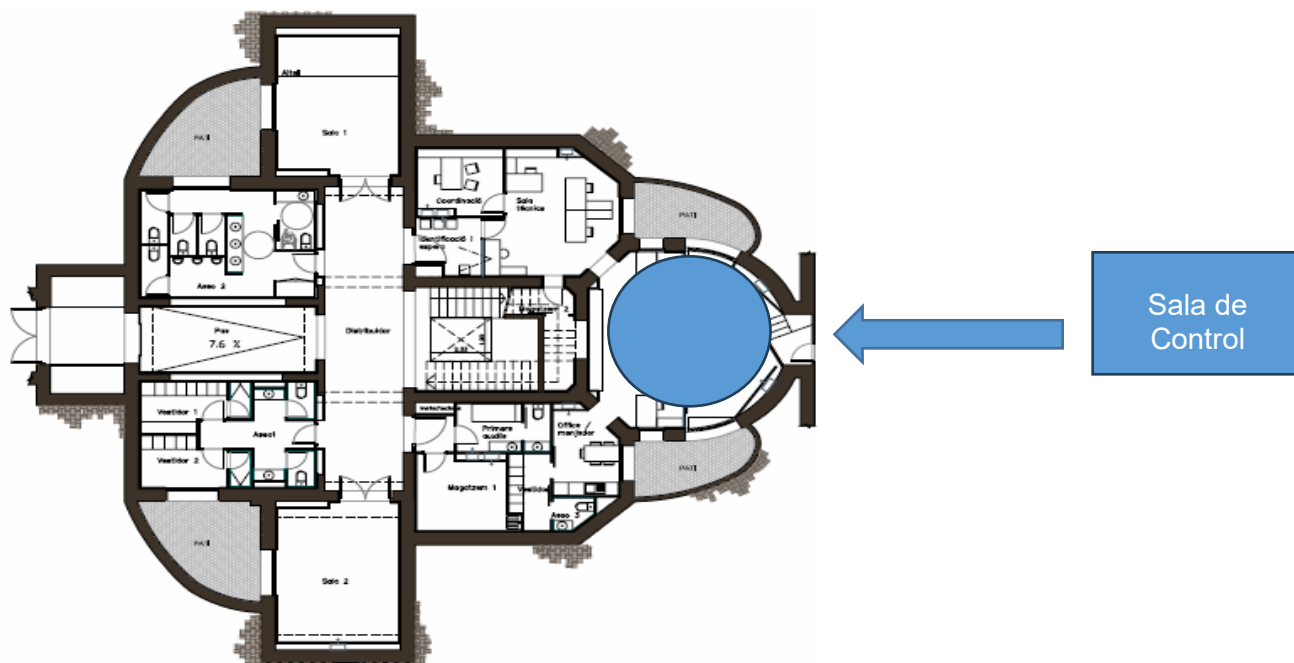
El manteniment evolutiu, preventiu i correctiu, en les condicions descrites anteriorment puja a:

- Evolutiu i preventiu: 3.980,00 € (sense IVA)
- Correctiu: 5.000,00 € (sense IVA) i 90,00 €/h, a demanda

Tots els treballs derivats del manteniment estan previstos realitzar-los mitjançant d'una connexió remota, en cas de que fos necessari desplaçar-se al centre es realitzarà un pressupost per valorar aquests treballs.

S'emetrà una factura a l'inici del contracte pel concepte dels manteniments contractats.

Plànol sala de Control Pavelló Operacions, planta -1, on DESICO ha d'actuar



Barcelona, 27 de febrer del 2024

Agustí Grau

Director de Serveis Generals