

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS INFORMÀTICS PER LES OFICINES DE FIRA 2000 S.A.

OBJECTE

L'objecte de la present licitació és contractar els serveis tècnics necessaris pel bon funcionament dels sistemes informàtics i les telecomunicacions de Fira 2000 S.A.

S'haurà de proporcionar el suport necessari per a l'usuari, en modalitat presencial i/o remota sota demanda, realitzant el seguiment de les incidències fins a la seva resolució en qualsevol de les àrees d'IT, ja sigui directament o bé a través de proveïdors existents (ex: proveïdor del programa comptabilitat, , servei d'equips multifunció, Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació - CTTi, etc).

TASQUES A REALITZAR

Les tasques a realitzar seran:

1-Tasques Proactives

Seguiment d'alertes que superin els llindars warning per dur a terme els ajustaments necessaris respecte d'espai lliure al disc, pegats dels sistemes amb les versions últimes que s'alliberin etc.

2-Tasques reactives i a petició

Són aquelles que es fan després d'una incidència no prevista. Aquestes incidències poden tenir un impacte diferent, per això s'estableixen els nivells de servei en funció de la seva criticitat.

També són les tasques que origina el departament intern d'IT per la raó que sigui. Aquestes es tractaran igual que les reactives amb el mateix nivell de Servei.

TIPUS DE TASQUES

Tasques Proactives

- Administració d'assistència Tècnica de Sistemes en els servidors de l'entitat (actualment Windows Server Family), revisió periòdica d'ús de recursos de servidors (CPU, RAM, Disc), també allò referent al servidor i als diferents programes d'ús de l'entitat.

- Actualització de sistemes, servidors i estacions de treball (patchs, antivirus ...)
- Còpies de Seguretat al núvol donant compliment a les normatives de protecció de dades. Aquestes còpies de seguretat hauran de ser completes del servidor: controlador de domini primari i servidor de fitxers departamentals, amb un espai màxim d'origen de 5Tb, amb verificació diària, còpia de seguretat diària amb una retenció màxima de 30 dies, accés amb VPN pels usuaris a distància, i 1 servei de recuperació anual total, així com les llicències del software necessàries pel seu desenvolupament.

Es prioritzarà la realització de les tasques fora de l'horari laboral, sense produir afectacions al normal funcionament de la entitat. Aquestes tasques es desenvoluparan durant el temps necessari sense imputar-se a cap còmput extraordinari.

Les tasques relacionades es realitzaran diàriament.

Tasques reactives i/o a petició

Les tasques poden venir condicionades per incidències o necessitats sobtades o actualitzacions en funció de les normatives d'aplicació vigent. Aquestes tasques tenen caràcter enunciatiu, no limitatiu.

- Gestió de seguretat i configuració dels elements comuns de la xarxa ofimàtica (Impressores, Recursos compartits, VPN, pantalles, projector, perifèrics, terminals mòbils, etc.)
- Disseny, implementació i control de la política de Salvaguarda.
- Gestió i assessorament en nous subministraments tecnològics, seguiment de la resolució d'avaries per part d'externs, proveïdors, per ordinadors, Servidors de Comunicacions, Impressores i perifèrics.
- Detecció d'incidències, aportació de solucions i seguiment fins a la seva correcció, per incidències de maquinari (hardware).
- Assessorament en les Configuracions i Revisió de Firewall de seguretat perimetral. Suport a la instal·lació i posada en marxa de les diferents aplicacions.
- Suport al trasllat web i dominis.
- Qualsevol altra funció anàloga per tal de garantir el normal funcionament de l'entitat.

PRESTACIÓ DELS SERVEIS

1- ONCALL 8*5 i Manteniment Proactiu

Amb servei ONCALL 8*5 es dona servei garantit d'actuació amb unes prioritats. Cada sol·licitud/tasca/incidència oberta s'establirà, mitjançant acord mutu entre les parts, segons el nivell de severitat apropiat per a aquesta. Fira 2000 podrà proposar la severitat que consideri adequada.

La severitat ajudarà a classificar i definir l'impacte a la xarxa de Fira 2000 a l'àmbit tècnic i al seu negoci. Definint igualment la prioritat d'una incidència.

Definicions de Prioritat

Prioritat 0 (Emergència: Errors crítics amb pèrdua total de la prestació del servei)

- ✓ Caiguda del servidor o dispositiu crític
- ✓ La major part dels dispositius, servidors i/o usuaris es veuen afectats
- ✓ Pèrdua contínua o total de la connectivitat de l'usuari
- ✓ Impacte sever en el negoci

Prioritat 1 (Urgent: Errors greus amb pèrdua parcial dels serveis)

- ✓ Una part dels dispositius, servidors i/o usuaris es veuen afectats
- ✓ Pèrdua discontinua o parcial de la connectivitat de l'usuari
- ✓ Impacte moderat en el negoci

Prioritat 2 (Normal: Problemes sense repercussió greu en el servei)

- ✓ Canvis o addició de noves funcionalitats o configuracions
- ✓ La major part dels dispositius, servidors i/o usuaris no es veuen afectats
- ✓ Pèrdua mínima de la connectivitat de l'usuari
- ✓ Impacte menor o nul en el negoci

Temps de Resposta: Temps transcorregut des de la notificació de la incidència fins que un tècnic es posa a solucionar la mateixa

Severitat	Temps resposta horari laboral.
0	1 hora
1	4 hores
2	Dia següent

2- MODALITAT SUPORT

Suport remot per part d'un Tècnic de sistemes a petició de Fira 2000, davant incidències detectades.

Suport presencial, en modalitat planificada o d'urgència, davant incidències detectades.

3- HORES D'ASSISTENCIA

El nombre d'hores en horari laboral (de dilluns a divendres de 8-18h) per prestar els serveis per a les tasques reactives i/o a petició, es computaran de tal manera que les 4 primeres hores estan incloses en la quota fixa i la resta es facturarà per l'import corresponent a preu/hora extra. S'informarà per part de l'empresa adjudicatària a Fira 2000 un cop s'hagin consumit les hores mensuals de la quota fixa.

El nombre màxim d'hores extra anuals serà de 48 hores a realitzar en horari laboral - HL presencial o remot.

Fora de l'horari laboral -FHL indicat, el nombre màxim d'hores per prestar els serveis programats seran de 10 hores extres anuals.

LLOC I HORARI

El consultor assignat prestarà els seus serveis:

- En les instal·lacions de Fira 2000 per a la modalitat presencial, oficina Fira 2000 S.A. ubicada al carrer Dolors Aleu 19-21 3r 4^a, 08908 L'Hospitalet de Llobregat, i a les casetes d'obra ubicades dins d'un radi de 5 km com a màxim des de les oficines indicades.

El servei es realitzarà en horari laboral, de dilluns a divendres, de 8:00h a 18:00h. En modalitat presencial o en remot en funció del tipus d'incident. El servei programat que es realitzi fora d'aquest horari es considerarà Fora d'Horari Laboral.

ABAST

En oficina Fira 2000 S.A., Dolors Aleu 19-21 3r 4^a, 08908 L'Hospitalet de Llobregat:

Servidors

El parc maquinari (hardware) es compon de:

- Controladors de Domini i servidor de fitxers.
- Servidor d'impressores
- 1 Switches Comunicacions (CTTI)

Comunicacions i Seguretat

Gestionar les incidències amb el CTTI.

Ordinadors:

El parc inclou 14 ordinadors PC/MACs.

Si el parc d'ordinadors augmenta, es repercutirà el cost individual per equip segons es defineix en el contracte.

EQUIP DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatari dedicarà els mitjans humans i materials necessaris en cada moment per al correcte desenvolupament dels serveis previstos, havent de complir amb les obligacions vigents en matèria de Seguretat Social, prevenció de riscos, així com tributàries del personal a càrrec seu.

La composició mínima de l'equip de treball amb el qual haurà de prestar els serveis l'adjudicatari, en qualsevol cas aquest haurà d'estar compost per personal amb experiència suficient i adequada, i amb els requisits mínims següents:

L'adjudicatari, dins de l'equip assignat per al desenvolupament dels treballs descrits, ha de designar la figura del responsable del contracte, amb la capacitat necessària per a la resolució de les incidències que puguin sorgir durant la prestació del servei i que serà l'interlocutor amb Fira 2000 S.A.

- El responsable assignat al contracte objecte d'aquesta licitació haurà de tenir una titulació acadèmica d'enginyeria informàtica o telecomunicacions o titulació dins d'aquest àmbit amb una experiència de més de 10 anys com a assessor informàtic. Amb una dedicació del 10% respecte del total del servei.
- Per a l'equip de treball, sense tenir en compte al responsable del contracte, s'entendrà per experiència suficient i adequada, tenir tots i cadascun dels seus membres una titulació acadèmica d'enginyeria informàtica o una titulació dins d'aquest àmbit amb una experiència mínima de 4 anys com a tècnic informàtic. Amb una dedicació del 90% respecte del total del servei.

Els possibles canvis o modificacions en la composició de l'equip hauran de ser comunicats per escrit a Fira 2000 S.A. amb la deguda antelació i acceptats per aquesta. En aquest supòsit l'adjudicatari haurà de proposar una/es persona/es amb formació i experiència mínimes requerides en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Fira 2000 S.A. es reserva la facultat de requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol dels membres que componen l'equip per tal d'assolir un compliment òptim del contracte.

L'obligació de destinar o adscriure els mitjans personals i materials suficients previstos en la present clàusula té la consideració d'obligació contractual essencial del contracte.

FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

- Facturació a finals de mes de la quota fixa dels serveis, més les hores addicionals incorregudes en el mes, i l'increment proporcional per ordinadors, en el seu cas.

Juntament amb la factura s'annexarà el detall de les hores incorregudes presencialment, indicant la data d'execució, el servei prestat i el nombre d'hores extres facturades. Caldrà enviar un correu electrònic al/la responsable del contracte, annexant la factura i l'informe del desglossament dels serveis prestats.

- Forma de pagament a 30 dies des de data factura.

TRASPAS DEL SERVEI

És preveu a càrrec de l'adjudicatari la dedicació necessària per desenvolupar les feines de les tasques de trasllat i de posta en marxa del servei.

1. Finalització del servei:

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la transferència del coneixement/servei al nou proveïdor que Fira 2000 designi, realitzant-se durant el temps necessari. Una vegada invocat el pla de devolució a instàncies de Fira 2000. Igualment, l'adjudicatari, es compromet a lliurar tota la documentació generada i mantenir les sessions necessàries per a la transferència del servei, entenent-se que no es tracta d'impartir coneixements genèrics del producte sinó d'explicar les peculiaritats i detalls de les infraestructures a administrar.

2. Període de fi de servei:

- Identificació d'interlocutors del traspàs.
- Lliurament de la relació de claus i accessos als sistemes obtinguda durant la prestació del servei.
- Lliurament de mapa d'arquitectura dels sistemes.
- Lliurament de la relació d'incidències, consultes i peticions en curs.
- Resposta a dubtes/consultes del nou proveïdor.

L'Hospitalet de Llobregat, maig 2024