

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DE COMUNICACIONS DE L'EPEL NEÀPOLIS

1. OBJECTE DEL SERVEI

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

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

- El servei de manteniment informàtic presencial i telemàtic d'electrònica de xarxa, commutació, firewalling i serveis de distribució de node, servidors, cabines, ordinadors, IOT, torre de comunicacions, sistemes de videovigilància, sistema wifi, etc... Tots els sistemes informàtics de l'EPEL NEAPOLIS, el que inclou un tècnic informàtic de Nivell 1, 15 hores setmanals presencials, i una bossa de 180 hores anuals d'un tècnic de Nivell 2.
- El servei de manteniment de la central telefònica i l'assistència tècnica del serveis de telefonia i comunicacions de NEÀPOLIS, el que inclou una bossa de 24 hores anuals d'un tècnic especialitzat en centrals telefòniques i comunicacions.
- El servei d'accés a Internet a través de Fibra Òptica de 500Mb garantits i un servei d'assistència tècnica 24x7.
- El servei de telefonia fixa IP, compatible amb la centraleta telefònica de Neàpolis, que inclogui 3 números regionals i una tarifa plana de 1.000 minuts a telèfons fixes nacionals i 200 minuts a mòbils nacionals.
- El servei de telefonia mòbil de 4 línies amb trucades il·limitades i 80GB de dades.

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.

Els codis CPV d'aquest contracte de conformitat amb el Reglament CE 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, pel qual es modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament europeu i el Consell pel qual s'aprova el Vocabulari comú dels contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament europeu i el Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que fa referència a la revisió del CPV, són:

- 50312000-5 "Mantenimiento y reparación de equipo informático"
- 50324100-3 "Servicio de mantenimiento de sistemas"
- 72590000-7 "Servicios profesionales relacionados con la Informática"

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'EPEL NEÀPOLIS, 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, IOT i torre de comunicacions així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'EPEL NEÀPOLIS. 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 revisió del sistema d'emmagatzemament.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
- Substitució d'equips avariats per altres que NEÀPOLIS 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.
- Documentació exhaustiva de tot l'inventari actual d'EPEL NEÀPOLIS.
- Donar compliment al que determina L'ENS i el RGPD, i notificar a NEÀPOLIS les deficiències existents per a la seva resolució.

- Donar manteniment als servei IOT que te desplegat l'EPEL NEAPOLIS al territori.
- Administrar i mantenir la torre de comunicacions que te l'EPEL NEAPOLIS i documentar correctament el emplaçament, així com controlar i autoritzar els accessos a la mateixa torre de comunicacions.
- Mantenir i controlar el software de Videovigilància i de Wifi.

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'avaría fins la reparació de l'element avariàt 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'avaría 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 Centralleta Avaya IPOffice instal·lada a l'Edifici NEAPOLIS de Vilanova i la Geltrú en modalitat Multitenant. 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 centralleta, així com tots els pegats o correccions inclosos pel fabricant.
- Actualitzacions dels Microprogramaris dels telèfons connectats a la centralleta 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'avaría fins a la reparació de l'element avariàt 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'avaría d'aquests elements. Les despeses ocasionades per la reparació i/o substitució d'aquests elements correran a càrrec del client.
- Donar suport a les empreses que estan dins del servei Multitenant de la centraleta com ara els Coworkers i altres empreses.

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 d'accés a Internet

El servei d'accés a Internet consta de les següents característiques:

- Connexió a través de Fibra Òptica
- Cabal simètric de 500Mb amb una garantia del 100%
- Assignació de 8 IP's públiques
- Servei 24x7

2.5. Servei de telefonia fixa i mòbil

Els serveis de telefonia fixa i mòbil consten de les següents característiques:

- 3 línies fixes IP (3 números regionals), compatibles amb la centraleta telefònica de Neàpolis, amb una tarifa plana de 1.000 minuts a telèfons fixes nacionals i 200 minuts a mòbils nacionals, per a les 3 línies.
- 4 línies mòbils amb trucades il·limitades i 80GB de dades cadascuna

2.6. Cartera de serveis

Les principals aplicacions de gestió existents son les següents:

- Aplicatius de gestió de Neàpolis, (A3, Unifi Controller, Grafana, Proxmox, Circutor.etc)
- Aplicatius de ofimàtica desplegats actualment (Office, LibreOffice, etc.)
- Serveis IOT Lorawan
- Software de Videovigilància Blueiris
- Software de control de Personal EN:Hora
- Software de control de accessos al pàrquing.

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'EPEL NEAPOLIS 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'EPEL NEAPOLIS, 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 de l'EPEL NEAPOLIS, en el moment de realitzar la petició. Per poder oferir efectivament les SLAs (Acord de Nivell de Servei), l'EPEL NEAPOLIS 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 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 de l'EPEL NEAPOLIS, 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'aconsegüiment 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'EPEL NEAPOLIS 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: 3 dies a la setmana a raó de 5 hores diàries o 5 dies a la setmana a raó de 3 hores diàries, els dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09:00 a 14:00, presencialment i excepcionalment de manera Remota.
- 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 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

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

El Servei d'accés a Internet a través de Fibra Òptica:

- 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 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

El Servei de telefonia fixa i mòbil:

- 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 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

ANNEX 1. INVENTARI DE MANTENIMENT TIC.

Els servidors, electrònica de xarxa, centraletes i altres elements amb garantia i cobertura de manteniment en modalitat 24x7 seran els següents:

- Xarxes: 24 Xarxes desplegades.
- Serveis Coworking: Actualment serveis a 17 Empreses dependents de xarxes de Neapolis.
- Hosts: 1 Clúster de Servidors Dell de 3 Servidors Poweredge (PROXMOX), 1 Cluster de Servidors HP DL180G11 (VMware). Servidors Virtualitzats (Linux – Windows): 48 Servidors Virtualitzats.
- Commutadors Edge: 13 Commutadors de 48 Ports.
- Dispositius Terminal: 23 PC's.
- Telèfons Interns: 16 Telèfons.
- Telèfons Cowork: 17 Telèfons
- Càmeres de Videovigilància: 32 Càmeres.
- Dispositius de accés: 5 Unitats En:Hora empremta digital.
- Perifèrics: 5 Impressores.
- Sistema WIFI Unifi: Distribuït a tota la seu amb un total de 13 AP's.
- Sistema d'Alimentació Ininterrompuda: Socomec Modular 50KVA – 20KVA instal·lats.

Serveis de telefonia:

- Centraleta Avaya IP Office 500 R11.
- SD Card a Law Embeeded Messaging Expansió KittÇ
- Mòdul de 2 Ports BRI (8 canals ISDN)
- Extensions SIP 299 Definides..
- 2 Troncals SIP redundats
- Mòdul de 4 Ports Analògics (4 ATM)
- SCN Integrat
- Mòdul de compressió de veu VCM
- Telèfon d'operadora Avaya 1603IP
- Programari: Administrator Manager, System Status, Monitor, Phone Manager Lite.

L'empresa adjudicatària durà el control de totes les garanties, i de la seva renovació en cas de ser necessari.