

Plec de prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei de manteniment de la xarxa informàtica de l'Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana

1.- OBJECTE

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:

La prestació del servei de manteniment informàtic presencial i telemàtic de (electrònica de xarxa, commutació, firewalling, servidors, ordinadors,wifi.

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:

50324100-3 "Servicio de mantenimiento de sistemas"

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 de l'Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana, 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: Tasques específiques

- Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivirus, serveis ...) en pcs es pactaran horaris amb l'usuari afectat procurant afectar el mínim possible al seu temps de feina. En el cas de servidors o aparells no utilitzats directament per un usuari les actualitzacions i qualsevol altre tipus d'intervenció que pugui afectar al funcionament o rendiment del servei es realitzarà en horaris nocturns o caps de setmana.
- 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.
- Control de vigència i renovació de dominis. Actualment 8 dominis internet, 1 site Wordpress, 2 sites php a mida.
- Panell de control amb comptes office 365 i sincronització amb controlador de domini, gestió i assignació de llicències office a usuaris.
- Control Servidor LAMP extern amb la resta de comptes de correu no allotjades a 365 i hostings d'alguns dominis propis.
- Gestió altes i baixes de comptes de correu en qualsevol dels 2 entorns disponibles. Actualment 148 comptes actius i 26 en baixa, eliminació o redirecció.
- Reinstal·lacions remotes i presencials de software.
- Gestió de garanties dels equips i perifèrics.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
- Donar compliment al que determina L'ENS i el RGPD, i notificar a l'Ajuntament les deficiències existents per a la seva resolució.
- Revisió del estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part dels diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús ...). Emprendre tasques preventives relatives a servidors i equips. Substitució de peces en servidors per manteniment preventiu o correctiu
- Còpies de seguretat Servidors: llançament, revisió, i revisió del sistema l'emmagatzemament.
- 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.
- Assessorament quan es requereixi en la presa de decisions tecnològiques relatives a l'adquisició i/o implementació de solucions de tercers, intervencions en telecomunicacions a adequació de xarxa i sistemes en nous locals o remodelació dels mateixos.
- Presència 1 cop per setmana per atenció a usuaris, manteniments, assessorament i altres tasques. Un mínim de 5 hores. La resta de desplaçaments que es poguessin produir en la mateixa setmana per altres motius d'incidències estaran inclosos en el preu de manteniment.
- Gestionar incidències amb proveïdors de comunicacions relatives a l'accés a internet, així com configuració adequada dels Routers i Firewalls en cada centre
- Gestió d'usuaris Diba administrant altes, baixes i modificacions i altres incidències d'accés.
- Gestió usuaris entorn Absis, incidències i actualització de certificats relatius al servei
- Gestió llicències Itec



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; Entorns, maquinari i software a mantenir:

Infraestructura

Seu central

Servidors

Servidor Físic Z11PA-U12 Series, Asus Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz 64Gb Ram. ESXI 6.7

Servidor Físic DELL PowerEdge R450 Intel(R) Xeon(R) Silver 4309Y CPU @ 2.80GHz 64GB Ram. ESXI 7

Servidors Virtuals:

Controlador Domin Windows 2022 Standard.

Controlador Base de dades Windows 2022 Standard.

Servidor aplicacions intern Windows 2022 Standard.

Servidor aplicacions extern DMZ Windows 2022 Standard

Servidor VideoActes Linux

Firewall + OpenVpn Linux

Windows 10 RDP Controlat per accés remots temporals

Xarxa

Wifi Ubiquiti i cablejada

Pont Wifi Seu Pij

Pont Cablejat seu Serveis socials

Pont Cablejat Espai Rajoler

Pcs

10 PC tipus torre

41 Pcs Portàtils

Punt jove

Servidors

Servidor Físic S1200SP Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1220 v5 @ 3.00GHz 16Gb ESXI 7

Servidors Virtuals:

Controlador domini Windows 2022 Standard

Firewall + OpenVpn Linux

Xarxa Wifi i cablejada

Pcs

1 PC tipus torre

4 Pcs Portàtils

Centre Cívic la Taca

Servidors

Servidor Físic Intel I5 16Gb ESXI 7



Servidors Virtuals:
Firewall + OpenVpn Linux
Linux Repositori i backups

Xarxa

Cablejat + Wifi PLC elèctrica
PCs

2 PC tipus torre
2 Pcs Portàtils

Escola Bressol Alzina

Servidors

Servidor Físic Intel I5 8Gb ESXI 7
Servidors Virtuals:
Firewall + OpenVpn Linux
Linux Repositori i backups
Xarxa Wifi Ubiquiti amb 5 punts

PCs

3 PC tipus torre
1 Pcs Portàtils, 7 telèfons mòbils sense dades

Biblioteca Municipal

Xarxa Wifi Ubiquiti 2 AP + Pont Wifi jutjats

PCs

7 PC tipus torre (destinats a formacions)
3 Pcs Portàtils

Jutjats

Servidors

Servidor Físic Intel I5 8Gb ESXI 6.7
Servidors Virtuals:
Firewall + OpenVpn Linux
Xarxa Wifi Ubiquiti 1 AP + pont Biblioteca

PCs

1 PC tipus torre
1 Pcs Portàtils

Policia

Servidors

Servidor Físic Intel I5 16Gb ESXI 6.7
Servidors Virtuals:
Firewall + OpenVpn Linux
Windows server 2022



Xarxa Cablejada + Wifi Dlink

PCs

4 PC tipus torre
2 Pcs Portàtils

Consergeries i altres

4 Pcs portàtils

TOTAL

7 Servidors Físics

16 Màquines Virtuals entre Servidors, Firewall i altres

26 Pc tipus torre

58 Pc tipus portàtil

Configuracions PC:

70 Windows 10/11 Pro

14 Windows 10/11 Home

60 Programari Microsoft Office 365 o 2019 llicència perpetua

La resta Open Office

La configuració de PC varia segons usuari tots durant antivirus, alguns eines de gestió de certificats electrònics, programari de gestió interna, Adobe PDF Reader i altres eines que no requereixin llicència, programari Diba tipus Accede, firmadoc, sicalwin i altres.

Xarxa vpn municipal

L'ajuntament disposa d'una xarxa Vpn encriptada entre els diversos locals on presta serveis, aquesta xarxa és gratuïta i serà mantinguda per el adjudicatari sense cap cost addicional. El canvi de tipologia de xarxa haurà de ser valorat en tot cas i justificat si fos necessari.

Els usuaris autoritzats podran teletreballar fent servir la Vpn existent. L'alta, configuració i gestió d'usuaris amb accés a VPN

Xarxes Wifi

L'adjudicatari haurà de mantenir les xarxes wifi existents, assegurant el seu funcionament òptim i ressolent les incidències que se'n derivin.

La instal·lació de noves xarxes es pressupostarà a banda, però quedaran incloses en el contracte marc de manteniment.

Les tasques que cobrirà el servei de manteniment integral seran:

- Totes les descrites a l'apartat anterior
- L'adjudicatari disposarà de tots els materials necessaris per poder oferir cobertura del present contracte.

3.- HORES DEL SERVEI DE MANTENIMENT

Per a un correcte servei de manteniment de tots els aspectes que s'estableixen en els punts anteriors s'estableixen els següents criteris:

- Es requereixen un mínim de 6 hores setmanals de forma presencial en un dia habitual a la setmana, el fet de definir un dia concret acostuma als usuaris a saber quan pot consultar o quedar amb el tècnic informàtic per aclarir aspectes de les seves feines o problemes puntuals que no es tramiten com incidència o urgència però als que cal donar suport, assessorament o resoldre convenientment.
- Les hores presencials hauran de ser habitualment en dimarts o dijous, aquests són els dies en que l'ajuntament roman obert per les tardes i també assisteixen presencialment els regidors i per tant facilita donar cobertura a tots els usuaris. De manera puntual es podrà variar el dia de la setmana per motius de reunions prèvies o altres, sempre pactat amb el responsable del seguiment del contracte de l'ajuntament.
- 9 hores de servei remot i preventiu remot per resoldre incidències puntuals o manteniments nocturns o de cap de setmana.
- Les hores esmentades defineixen mínims en relació a servei presencial i estimatius en relació a serveis remots basats en l'experiència actual, el contracte però no determina màxims i les hores a invertir seran les necessàries per a que els serveis informàtics es mantinguin correctament i amb un mínim d'incidències.

4.- 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	6h	24h
Incidència Normal	4h	12h
Incidències Greus	2h	6h

(*) Aquest temps màxim de resolució solament seran d'aplicació per els equips subjectes a manteniment descrits al punt 2.2.- Servei de manteniment informàtic d'aquests plecs.

Definició de temps de resposta: el temps transcorregut entre l'avís d'una incidència per part de l'Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana i 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 l'Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana 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 a servidors o nodes de comunicació.

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.

5.- RENOVACIÓ D'EQUIPS

Anualment l'adjudicatari plantejarà quines peces o equips cal renovar per envelliment, millora o altres motius. N'establirà el cost econòmic estimatiu i la importància crítica de la renovació. Serà responsabilitat de l'ajuntament disposar de recursos per poder invertir en les millores i en cas de no poder assumir-ho no repercutirà en penalitzacions sobre l'adjudicatari les incidències que es puguin derivar de les inversions no realitzades.

6.- CLÀUSULES ADDICIONALS

En cas d'incompliment de qualsevol dels punts, el contractista actuarà segons es descriu a continuació:

Incompliment d'una incidència normal	Penalització d'un 5% del preu adjudicat del contracte
Incompliment d'una incidència greu	Penalització d'un 10% del preu adjudicat del contracte
Incompliment de dos o més incidències greus o incompliment de quatre o més incidències normals	A petició de l'ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana, 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