

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGEN EL SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA IT Y SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE LICENCIAS INFORMÁTICAS PARA LAS ENTIDADES ADHERIDAS Y LA MANCOMUNITAT LA PLANA

Con la presentación de la oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

1. OBJETO DEL SDA

El presente SDA tiene por objeto la elección de empresas que podrán participar en la licitación por la contratación del servicio de conservación, funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura IT y suministro de equipamiento informático y de licencias informáticas por las entidades adheridas y la Mancomunitat La Plana.

En caso de que las entidades contratantes quieran desarrollar y ampliar el contenido de las condiciones técnicas del contrato específico, tendrán que determinarlo en su invitación. En caso contrario, regirán las condiciones especificadas en el presente Pliego.

2. CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA YT DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS QUE NO INCLUYEN EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA 24/7

Esta categoría comprende los servicios de conservación, funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura IT de las entidades adheridas que NO incluyen el servicio de asistencia técnica 24/7.

Los trabajos a realizar serán los siguientes, aunque las entidades destinatarias podrán definir otras en la invitación del contrato específico:

- Mantenimiento de los servidores, que incluye la gestión del mantenimiento del hardware, mantenimiento y actualización de los hypervisores y máquinas virtuales que están procesadas por éstos.
- Mantenimiento equipos de usuario.
- Mantenimiento de las comunicaciones.
- Mantenimiento software terceros.
- Mantenimiento backups.
- Mantenimiento y gestión de la seguridad de servidores y del correo electrónico.
- Asistencia técnica presencial y/oa distancia.
- Gestión de la red cableada.
- Gestión de la red inalámbrica .
- Gestión de seguridad perimetral UTM.
- Gestión de seguridad interna de red.

- Administración de red de datos y todos los elementos que la conformen, tanto de hardware como de software. Incluye los routers, switchs, cortafuegos, túneles VPN, conexiones a Internet, servidores, cabinas de disco, backups, seguridad informática, software, etc.
- Todos los ordenadores y sus periféricos. Incluye todos los elementos y accesorios instalados en los ordenadores y periféricos (electrónica básica, monitores, impresoras, escáneres, etc.)
- El software instalado en toda la maquinaria de la red.
- Mantenimiento preventivo y supervisión del sistema antivirus. Aplicar las medidas necesarias para la prevención de los virus informáticos. Aplicar las acciones necesarias para la eliminación en caso de detección de infecciones.
- Administración y mantenimiento de certificados digitales municipales y de los empleados públicos de las entidades contratantes.
- Administración y mantenimiento de enlaces con otras administraciones: Diputaciones, Consejo Comarcal de Osona, AOC, Gestor de expedientes, EACAT, etc.
- Otras funciones de asesoramiento técnico que requieran las entidades destinatarias del presente SDA.

Queda excluido de esta categoría la provisión del material y herramientas que conformen la ampliación o modificación de la red.

Condiciones de la prestación del servicio

- Mantenimiento preventivo y gestión de incidencias

El adjudicatario realizará un análisis trimestral y actuará de forma preventiva antes de que se produzca la incidencia.

El adjudicatario deberá dar respuesta a las incidencias mediante un sistema que haga registro y seguimiento durante toda la duración del contrato para poder extraer datos cuando la entidad contratante lo solicite. Este sistema también será el canal mediante el cual la entidad contratante notifique las incidencias.

Este sistema deberá llevar un registro de avisos de incidencias donde se hará constar, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de referencia.
- Identificación de los equipos.
- Fecha y hora de recepción del aviso.
- Fecha y hora de resolución de la avería.
- Técnico de la empresa adjudicataria que se ha hecho cargo del aviso y de la resolución de la incidencia.
- Descripción de la actuación realizada.
- Situación actual (resuelta, pendiente, etc.)

- Horario de prestación del servicio

Si la entidad contratante no especifica lo contrario, se requerirá una asistencia presencial mínima de dos jornadas mensuales de 8 horas cada una, que se podrá

ampliar en la oferta del licitador. El día que se prestará el servicio será objeto de concreción en la adjudicación del contrato específico.

- Plazo de resolución de incidencias

La empresa contratista tendrá que resolver las incidencias no urgentes en un plazo máximo de 72 horas, salvo que las entidades contratantes dispongan otro plazo.

- Lugar de prestación del servicio

En caso de que el servicio deba prestarse de f o r m a p r e s e n c i a l, la entidad contratante indicará la ubicación en el momento previo de la adjudicación del contrato específico.

La entidad contratante entregará un listado con la relación de dependencias e instalaciones municipales y las correspondientes direcciones que requerirán la prestación de los servicios.

La entidad contratante también puede establecer que el servicio se preste de forma 100% remota sin atención presencial.

- Seguimiento del servicio

Una vez al mes se entregará un resumen con el detalle de las incidencias y consultas resueltas, junto con la presentación de la factura.

Se mantendrá un inventario actualizado de la maquinaria y el programario instalado, así como de la infraestructura informática de la entidad contratante.

Se podrán solicitar las reuniones que sean necesarias por parte de los responsables de los contratos específicos para hacer un seguimiento del servicio.

Otros trabajos a realizar

La empresa adjudicataria se compromete a formar, a su cargo, los técnicos informáticos que emplacen a la entidad contratante en la gestión y administración de las aplicaciones y herramientas instaladas en el momento del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar un gestor de contraseñas donde quede toda la información guardada y encriptada a un repositorio onprem o cloud.

La empresa adjudicataria deberá realizar formaciones al personal de la entidad contratante sobre asuntos relacionados con el objeto del contrato cuando así le solicite la entidad contratante.

Responsable para la ejecución de servicios

La empresa adjudicataria dispondrá de un técnico informático responsable para la entidad contratante, que se encargará de los trabajos de mantenimiento, conservación y gestión de la infraestructura IT y dar respuesta a todas las incidencias no urgentes que se hayan podido ir creando durante el período.

Se exige un mínimo para la adscripción en cada contrato específico de un técnico informático con la titulación de grado superior en sistemas informáticos o equivalente. Este técnico se hará cargo de las labores de mantenimiento y conservación de la infraestructura IT y de dar respuesta a las incidencias no urgentes que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato.

La empresa contratista nombrará a una persona responsable para cada contrato específico que será la encargada de velar su cumplimiento.

En los contratos específicos se podrá exigir la disposición de más personal técnico con titulación distinta a la exigida en este Pliego, siempre y cuando esté relacionada con el objeto del contrato.

La empresa adjudicataria le dará todo el soporte y asesoramiento técnico necesario para que pueda realizar los trabajos que se le encomiendan, desplazando técnicos especializados a las instalaciones de la entidad contratante si fuera necesario.

Los requerimientos técnicos específicos de cada entidad destinataria se detallarán en la invitación del contrato específico que enviará la entidad a las empresas adjudicatarias.

3. CATEGORÍA 2: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS QUE INCLUYEN EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA 24/7

Esta categoría comprende los servicios de conservación, funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura IT de las entidades adheridas que incluyen el servicio de asistencia técnica 24/7.

Los trabajos a realizar serán los siguientes, aunque y las entidades destinatarias podrán definir otros en la invitación del contrato específica:

- Mantenimiento de los servidores, que incluye la gestión del mantenimiento del hardware, mantenimiento y actualización de los hypervisores y máquinas virtuales que están procesadas por éstos.
- Mantenimiento equipos de usuario.
- Mantenimiento de las comunicaciones.
- Mantenimiento software terceros.
- Mantenimiento backups.
- Mantenimiento y gestión de la seguridad de servidores y del correo electrónico.
- Asistencia técnica presencial y/oa distancia durante los 365 días del año y las 24 horas del día.
- Coordinación con todos los terceros que tengan una interacción con los sistemas informáticos de la entidad contratante.
- Gestión de la red cableada.
- Gestión de la red inalámbrica .
- Gestión de seguridad perimetral UTM.
- Gestión de seguridad interna de red.
- Administración de red de datos y todos los elementos que la conformen, tanto de hardware como de software. Incluye los routers, switches, cortafuegos, túneles

VPN, conexiones a internet, servidores, cabinas de disco, backups, seguridad informática, software, etc.

- Todos los ordenadores y sus periféricos. Incluye todos los elementos y accesorios instalados en los ordenadores y periféricos (electrónica básica, monitores, impresoras, escáneres, etc.)
- El software instalado en toda la maquinaria de la red.
- Mantenimiento preventivo y supervisión del sistema antivirus. Aplicar las medidas necesarias para la prevención de los virus informáticos y malware . Aplicar las acciones necesarias para la eliminación en caso de detección de infecciones.
- Administración y mantenimiento y mantenimiento de certificados otorgados a los municipales y de los empleados públicos de las entidades contratantes.
- Administración y mantenimiento de enlaces con otras administraciones: Diputaciones, Consejo Comarcal de Osona, AOC, Gestor de expedientes, EACAT, etc.
- Otras funciones de asesoramiento técnico que requieran las entidades destinatarias del presente SDA.

Queda excluido de esta categoría la provisión del material y herramientas que conformen la ampliación o modificación de la red.

Condiciones de la prestación del servicio

- Mantenimiento preventivo y gestión de incidencias

El adjudicatario realizará un análisis trimestral y actuará de forma preventiva antes de que se produzca la incidencia.

El adjudicatario deberá dar respuesta a las incidencias mediante un sistema que haga registro y seguimiento durante toda la duración del contrato para poder extraer datos cuando la entidad contratante lo solicite . Este sistema también será el canal mediante el cual la entidad contratante notifique las incidencias.

Este sistema deberá llevar un registro de avisos de incidencias donde se hará constar, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de referencia.
- Identificación de los equipos.
- Fecha y hora de recepción del aviso.
- Fecha y hora de resolución de la avería.
- Técnico de la empresa adjudicataria que se ha hecho cargo del aviso y de la resolución de la incidencia.
- Descripción de la actuación realizada.
- Situación actual (resuelta, pendiente, etc.)

- Horario de prestación del servicio

Si la entidad contratante no especifica lo contrario, se requerirá una asistencia presencial mínima de dos jornadas mensuales de 8 horas cada una, que se podrá ampliar en la oferta del licitador. El día que se prestará el servicio será objeto de concreción en la adjudicación del contrato específico.

La empresa adjudicataria debe tener la posibilidad de ofrecer un servicio de guardia todos los días del año y las 24 horas del día. Este servicio debe poder apoyar a cualquier trabajador de la entidad contratante de forma telefónica o bien, en caso necesario, presencialmente.

- Plazo de resolución de incidencias

La empresa contratista tendrá que resolver las incidencias no urgentes en un plazo máximo de 48 horas, salvo que las entidades contratantes dispongan otro plazo.

- Lugar de prestación del servicio

En caso de que el servicio deba prestarse de forma presencial, la entidad contratante indicará la ubicación en el momento previo de la adjudicación del contrato específico.

La entidad contratante entregará un listado con la relación de dependencias e instalaciones municipales y las correspondientes direcciones que requerirán la prestación de los servicios.

La entidad contratante también puede establecer que el servicio se preste de forma 100% remota sin atención presencial.

- Seguimiento del servicio

Una vez al mes se entregará un resumen con el detalle de las incidencias y consultas resueltas, junto con la presentación de la factura.

Se mantendrá un inventario actualizado de la maquinaria y el programario instalado, así como de la infraestructura informática de la entidad contratante.

Se podrán solicitar las reuniones que sean necesarias por parte de los responsables de los contratos específicos para hacer un seguimiento del servicio.

Otros trabajos a realizar

La empresa adjudicataria se compromete a formar, a su cargo, los técnicos informáticos que emplacen a la entidad contratante en la gestión y administración de las aplicaciones y herramientas instaladas en el momento del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar un gestor de contraseñas donde quede toda la información guardada y encriptada a un repositorio onprem o cloud.

La empresa adjudicataria deberá realizar formaciones al personal de la entidad contratante sobre asuntos relacionados con el objeto del contrato cuando así le solicite la entidad contratante.

Responsable para la ejecución de servicios

La empresa adjudicataria dispondrá de un técnico informático responsable para la entidad contratante, que se encargará de los trabajos de mantenimiento, conservación

y gestión de la infraestructura IT y dar respuesta a todas las incidencias no urgentes que se hayan podido ir creando durante el período.

Se exige un mínimo para la adscripción en cada contrato específico de un técnico informático con la titulación de grado superior en sistemas informáticos o equivalente. Este técnico se hará cargo de las labores de mantenimiento y conservación de la infraestructura IT y de dar respuesta a las incidencias no urgentes que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato.

La empresa contratista nombrará a una persona responsable para cada contrato específico que será la encargada de velar su cumplimiento.

En los contratos específicos se podrá exigir la disposición de más personal técnico con titulación distinta a la exigida en este Pliego, siempre y cuando esté relacionada con el objeto del contrato.

La empresa adjudicataria le dará todo el soporte y asesoramiento técnico necesario para que pueda realizar los trabajos que se le encomiendan, desplazando técnicos especializados a las instalaciones de la entidad contratante si fuera necesario.

Los requerimientos técnicos específicos de cada entidad destinataria se detallarán en la invitación del contrato específico que enviará la entidad a las empresas adjudicatarias.

4. CATEGORÍA 3: SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

Plazos de entrega de los equipos: El plazo de entrega de los equipos será de 3 días laborables, que la empresa podrá mejorar en su oferta. Las entidades contratantes podrán establecer un plazo superior.

5. CATEGORÍA 4: SUMINISTRO DE LICENCIAS INFORMÁTICAS

El objeto de la presente categoría es la selección de las empresas que podrán participar en las licitaciones por la adquisición de licencias informáticas de mejora y actualización y en régimen de derecho de uso.

La actualización y mejora debe incluir la adaptación a los cambios legales, mejoras de la aplicación, resolución de errores y servicio de descargas de nuevas versiones.

Los suministros podrán llevar asociado un servicio de soporte en relación con la administración, instalación, formación y configuración de los programas, lo que se concretará para cada contrato específico.

A continuación se indica un **listado orientativo** del software más común, sea en modalidad suscripción o licencia perpetua, pero no debe tratarse como una lista cerrada, ya que los productos pueden variar según las necesidades reales de la entidad contratante o los posibles cambios efectuados en el propio fabricante.

Licencias de mejora y actualización en el ámbito administrativo: Fact @ (SAF) AYTOS, Sicalwin AYTOS, Firmadoc AYTOS, Gestor de subvenciones AYTHOS, PHM AYTOS,

Gestión de patrimonio Aytos (GPA), Auditoría registro factura AYTOS, órganos colegiados y Registros (Accede) AYTOS, Nitro Pro.

Licencias de mejora y actualización en otros ámbitos: VMWare vSphere , VMware vCenter Server, VMware Horizon , VMware Airwatch , CITRIX.

Licencias informáticas en régimen de derecho de uso: Software Adobe Acrobat , software Autodesk Autocad, DeepFreeze, Software Kaspersky, RIPE, Atlas SAP I, Team Viewer , Grupo de productos Microsoft 365 Business, Veritas Netbackup , Confluence , Java, JIRA service desk , Antivirus Sentinelone Advanced Endpoint Protection , Zoom, Software de sistema de fidelización de clientes en el ámbito del comercio, etc.

El servicio comprende también la adquisición del servicio de actualización de versiones a partir del primer año por licencias adquiridas por parte de las entidades con anterioridad a este SDA y el servicio de mantenimiento de las mismas.

La adquisición de las licencias de software de los productos relacionados se realizará a través de distribuidores autorizados del software de que se trate, sin perjuicio de la documentación solicitada en el Pliego de Cláusulas administrativas en relación con la solvencia económica, financiera y técnica. Los licitadores presentarán la siguiente documentación:

- Documento acreditativo de la condición de distribuidor oficial autorizado de productos del software de que se trate.

La entrega será a nombre de la entidad contratante con la que celebre el contrato específico.

En concreto, esta entrega podrá facultarse mediante descargas desde el portal web autorizado del producto registrado, previa autenticación de permisos y/o códigos de acceso a la entidad contratante. La recepción procederá una vez satisfecha la entrega, comprobadas las funcionalidades implementadas y su correcta operativa, y una vez entregada la certificación de integridad y garantía técnica del producto por parte del contratista y proveedor, mediante acta de recepción.

Las empresas deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- Las empresas tendrán que acreditar que son partner oficial de la empresa fabricante o estar debidamente autorizadas para comercializar sus productos o servicios, según establezca el fabricante, y que disponen del código fuente para realizar la implantación y el mantenimiento que se establecerá en las correspondientes invitaciones a las pujas de los contratos específicos.
- Estabilidad y actualización tecnológica de la oferta: Durante la vigencia del SDA, las entidades debidamente adheridas al mismo, podrán celebrar contratos específicos sobre todo el catálogo vigente en cada momento.
- Optimización de adquisiciones y asesoramiento proactivo: El licitador velará para que la entidad obtenga el suministro requerido con el mínimo coste, proponiendo los productos que mejor se adecuen a las necesidades de la entidad y tendrá que

asesorar proactivamente a los usuarios para para optimizar la adquisición de suministros.

- Registro de suscripciones: Los adjudicatarios tendrán que registrar las suscripciones/licencias, a nombre de las entidades correspondientes, en la cuenta de cada una de ellas de la plataforma de registro de licencias.
- Servicio de apoyo básico: Los licitadores tendrán que ofrecer un servicio de apoyo básico que incluirá los siguientes aspectos:
 - Dar acceso y soporte a todas las actualizaciones y novedades sobre las aplicaciones contratadas que tengan lugar durante el plazo de vigencia del contrato.
 - Gestionar el pedido de las licencias a contratar hecho por el ente una vez formalizado el contrato.
 - Tramitar las renovaciones de las licencias contratadas.
 - Proporcionar soporte telefónico durante el horario de trabajo de ocho horas laborables, con un período obligatorio comprendido necesariamente entre las 9:00 horas y las 15:00 horas, de lunes a viernes no festivos. Este servicio prevé el soporte relacionado con el uso y administración de las licencias adquiridas en el contrato. A tal carño, el órgano de contratación designará a una persona como interlocutora con la empresa adjudicataria.
- Plazo máximo: Se fija un plazo máximo de una semana para ejecutar el suministro de la licencia contratada, una vez tramitado el pedido.

Deberá entregarse un comprobante de la renovación de la mejora y de la actualización, donde salga el nombre del producto, que se renueva, con las fechas de inicio y vencimiento del contrato junto con un fichero de claves de las nuevas licencias . Este comprobante y archivo deberá entregarse en formato digital, en la dirección de correo electrónico que se especifique en la invitación del contrato específico.

En caso de rescisión del contrato específico, la empresa adjudicataria deberá garantizar a la entidad contratante el uso de los programas para garantizar la continuidad del servicio por sus propios medios hasta que la entidad contratante no adopte una solución alternativa.

Firmado electrónicamente

Humbert Oferil Fernandez
Jefe de Área de servicios de gestión