

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT INFORMÀTIC PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT UNIVERSITARI PER A LA RECERCA A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT JORDI GOL I GURINA (IDIAPJGol).

Exp. 34/2025_MANT_INF

1. Objecte del contracte.

La Fundació Institut Universitari per a la recerca a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina (IDIAPJGol) és un centre de referència en la recerca i la promoció de la salut al primer nivell assistencial que té com a objectiu impulsar i desenvolupar la innovació, la recerca clínica, epidemiològica i en serveis de la salut en l'àmbit de l'atenció primària, així com oferir formació amb la finalitat de generar coneixements, difondre resultats i traslladar-los a la pràctica clínica per aportar eficiència al sistema sanitari i promoure i millorar la salut de les persones.

És objecte d'aquesta licitació la contractació del servei de manteniment i suport informàtic per a la Fundació Institut Universitari per a la recerca a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina (IDIAPJGol).

2. Actuacions que s'inclouen en la licitació

Mitjançant aquesta licitació, es pretén donar cobertura de servei de manteniment i suport informàtic d'incidències per a l'IDIAPJGol, i s'inclouen tant les incidències d'alt nivell com les d'usuaris.

A continuació s'enumeren les actuacions principals incloses en el servei, que es divideixen en dos lots:

LOT 1 - Manteniment de llicències, manteniment de maquinari i suport de sistemes d'incidències d'alt nivell.

Aquest lot contempla **tres blocs**: manteniment de llicències, manteniment de maquinari i suport de sistemes d'incidències d'alt nivell.

A. Manteniment de llicències

El manteniment requerit comprèn les llicències bàsiques que es fan servir a la infraestructura de la IDIAP Jordi Gol:

- VMware vSphere Standard, 8.1, 64 cores
- Commvault Sympana Commcell fins 14 TB
- Firewall Fortinet IPS, AV, Web Filtering & AntiSpam
- Sophos Antivirus
- NetApp Support for FAS 2520 and Eseries 2800

B. Manteniment de maquinari

El manteniment requerit comprèn el maquinari d'infraestructura tecnològica de l'IDIAPJGol. L'actuació en els equips comporta la reparació i/o substitució de peces dels mateixos per tornar-los a deixar operatius. Un cas especial d'aquest manteniment són el Firewall Fortinet i les cabines de disc NetApp d'aquest material, cal un suport directe de fabricant en cas d'incidències.

Es requereix suport de dilluns a divendres en horari laboral i amb un temps d'intervenció in situ de 4 hores.

Pel que fa al maquinari en garantia, es realitzarà la gestió de la mateixa en cas d'incidents.

A l'ANNEX 1 d'aquest document es recull la relació dels equips.

Queden exclosos del manteniment ordinadors personals, portàtils i estacions de treball.

C. Servei de suport de sistemes d'incidències

El servei consisteix en donar suport en horari laboral tant l'àmbit de xarxa com de configuració/resolució de problemes d'alt nivell.

Les tecnologies sobre les que es pot demanar suport comprenen:

- Entorn de virtualització Vmware
- Sistemes operatius, serveis de correu M365, Directori Actiu, etc
- BBDD MySQL, SQL Server
- Entorn de backup Sympana Commvault
- Gestió d'entorns LAN, SAN, configuració Firewalls, switchos
- Actuació/configuració en algun dels servidors físics o virtuals
- Capacitat d'escalar a enginyeria i fabricant

El suport facilitat pot ser tant remot com presencial, i es requereix un temps de resposta de màxim 2 hores i resolució en el mateix dia. Les intervencions es computaran a raó del temps dedicat a l'assistència, no podent-se imputar el temps de desplaçament com temps de resolució.

Actualment l'IDIAPJGol disposa de: 2 servidors Vmware ESX, 11 màquines virtuals, 1 servidor físic per còpies i 5 servidors físics Linux.

Es calcula per donar cobertura a aquest servei, una bossa de 140 hores anuals (acumulatives durant la vigència del contracte).

Cal que es faciliti a l'IDIAPJGol amb caràcter trimestral un seguiment detallat del número d'hores aplicades a la resolució de les sol·licituds realitzades pels usuaris.

LOT 2 - Suport informàtic a usuaris de l'IDIAPJGol

El servei consisteix en donar suport relacionat amb la microinformàtica a demanda dels usuaris, en horari laboral. El suport facilitat pot ser tant remot com presencial, i es requereix un temps de resposta de màxim 2 hores i resolució en el mateix dia.

Les intervencions es computaran a raó del temps dedicat a l'assistència, no podent-se imputar el temps de desplaçament com temps de resolució. Els serveis són els relacionats amb la microinformàtica.

Es calcula per donar cobertura a aquest servei, una bossa de 140 hores anuals (acumulatives durant la vigència del contracte).

Cal que es faciliti a l'IDIAPJGol amb caràcter trimestral un seguiment detallat del número d'hores aplicades a la resolució de les sol·licituds realitzades pels usuaris.

Principals serveis a cobrir:

- Eliminació de virus
- Instal·lació d'algun programari específic
- Formatació i reinstal·lació d'una màquina
- Canvi o instal·lació d'equips nous
- Instal·lació d'impressores
- Canvi d'equips entre usuaris
- Reemplaçament i/o clonat de discos durs
- Afegir usuaris al AD, reinici de cues d'impressió
- Assignar llicències de productes (Office 365 u altres requerits)

3. Condicions generals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal amb la qualificació adient per donar suport a totes aquestes tecnologies.

3.1. Horari d'atenció

L'equip de treball haurà d'estar disponible per donar cobertura al servei en horari laboral (mínim de 9 a 16 hores) de dilluns a divendres durant tot el termini de vigència del contracte. Cal la continuïtat del servei en període de vacances.

4. Documentació tècnica a presentar

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica d'acompliment dels requeriments obligatoris d'aquest plec., amb la proposta per a la realització del servei, destacant la planificació (mètodes, sistemes i procediments).

Barcelona,

Josep Basora Gallisà
Director de l'IDIAP Jordi Gol
Exp. 34/2025_MANT_INF

