

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT
INFORMÀTIC DEL CONSORCI TELEDIGITAL
MOLLET**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT INFORMÀTIC DEL CONSORCI TELEDIGITAL MOLLET

CAPÍTOL I. RÈGIM GENERAL DEL CONTRACTE

Clàusula 1. Definició de l'objecte del contracte

1. L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica en matèria de gestió i manteniment de sistemes informàtics del Consorci Teledigital Mollet i de la televisió que gestiona, Vallès Visió.
2. En funció d'aquest objecte, la codificació corresponent a la classificació del vocabulari comú de contractes públics (CPV) és, de conformitat amb el Reglament (CE) núm. 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell i llurs modificacions, és la 50312000-5 - Manteniment i reparació d'equips informàtics i la 50300000-8 - Serveis de reparació i de manteniment i serveis associats relacionats amb ordinadors personals i equips d'oficina, de telecomunicacions i audiovisual.
3. Aquest contracte no es pot dividir en lots donada la seva naturalesa i per ser un servei únic i integral en l'organització del Consorci Teledigital Mollet.
4. Sent l'objecte de contracte ben definit, es considera pertinent que la selecció del contractista sigui mitjançant el procediment obert simplificat sumari previst a l'article 159 de la LCSP. Aquest procediment permet la participació del màxim nombre d'empreses del sector i dona ple compliment dels principis rectors de la contractació pública d'igualtat de tracte i pública concurrència.

Clàusula 2. Disposicions generals

Mitjançant aquest plec de prescripcions tècniques es defineixen els requeriments funcionals i tècnics que es consideren necessaris i que hauran d'acomplir les propostes presentades pels contractistes, d'acord amb el resum de l'Annex I. Juntament amb la descripció tècnica i detallada de les funcionalitats i de la solució tècnica proposada, s'haurà de presentar també la proposta del servei de manteniment i suport als usuaris.

CAPÍTOL II. CONSIDERACIONS GENERALS

a.- Objectius

El principal objectiu d'aquest projecte és contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica en matèria de gestió i manteniment de sistemes informàtics del Consorci Teledigital Mollet i de la televisió que gestiona, Vallès Visió.

b.- Característiques del sistema de manteniment informàtic

El contingut dels serveis a prestar per part de l'adjudicatari és el següent:

1.- Feines regulars de manteniment:

Seràn feines regulars de manteniment totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa del Consorci Teledigital Mollet i Vallès Visió. Queden incloses en aquestes feines:

- Actualitzacions programades del programari del Consorci Teledigital Mollet (sistemes operatius, antivírics, ofimàtica, etc.)
- Programari necessari per la seguretat dels equips informàtics instal·lats a Vallès Visió, fins a un màxim de 20 equips.
- Administració i manteniment dels serveis (DNS, DHCP, WINS, HTTP, Active Directory, correu MS Exchange, Terminal Server, etc.)
- Seguiment i control de les polítiques de seguretat implantades en els sistemes i en les bases de dades.
- Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware, així com la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, bases de dades, aplicatius i serveis.
- Suport informàtic i de xarxes dels ordinadors gestionats per empreses de tercers.
- Tanmateix, caldrà garantir l'assistència tècnica (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquests menester. Queden incloses en aquestes feines:

- o Rebre i enregistrar incidències reportades pels usuaris a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o altres.
 - o Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
 - o Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris.
 - o Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
 - o Confirmar als usuaris la solució del problema i la solució adoptada.
 - o Reinstal·lacions remotes de software
 - o Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicatius.
 - o Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics (PC's, smartphones, impressores) quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
 - o Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics
 - o Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, targetes de xarxa, impressores, etc.) per altres que el Consorci Teledigital Mollet disposi en magatzem o adquireixi.
 - o Revisió de l'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...).
 - o Revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.
 - o Administració dels usuaris de la xarxa (altes, baixes i modificacions dels usuaris).
 - o Administració dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
 - o Control i gestió de les bústies de correu
- Presencialitat en un termini de sis hores com a màxim, en el cas d'incidència greu.
 - Manteniment pàgina web, que inclogui:
 - o Manteniment i actualització del Wordpress i dels seus complements.
 - o Còpia de seguretat setmanals de la base de dades de la pàgina web www.vallesvisio.cat i de tots els seus derivats
 - o Assistència, remota o presencial, en cas de caiguda del servidor o el servei web.

- o Compromís a no deixar inoperativa la pàgina web www.vallesvisio.cat durant un temps màxim de dues hores.

2. Prestació del servei

La prestació del servei al llarg de la vigència del contracte es farà per una única persona, exceptuant els supòsits de baixa per malaltia, llicències, supòsits en què el contractista podrà ser substituït per una altra persona si el temps d'absència afecta negativament el bon funcionament del servei i així és requerit pels òrgans de govern del Consorci.

Els serveis es prestaran per mitjà de la presència física del contractista en el lloc que a tal efecte, o mitjançant servei remot, i amb els mitjans de què disposi el Consorci per a dur a terme la finalitat del seu objecte.

3. Durada del servei

La durada del contracte de prestació del servei d'informàtica del Consorci Teledigital Mollet serà de 24 mesos, comptat a partir del dia següent al de la formalització del contracte en document administratiu. No obstant, per mutu acord de les parts, es podrà prorrogar per 12 mesos més.

Les prestacions objecte d'aquest contracte s'hauran d'iniciar a partir del dia següent a la seva formalització.

CLÀUSULA III. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE LA PROPOSTA DEL LICITADOR

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès. Tot i això, haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

- a) Identificació del licitador
- b) Resum executiu de l'oferta tècnica amb detall del pressupost destinat al projecte desglossat per partides.
- c) Descripció dels serveis a prestar, els quals hauran de complir amb tot allò que s'especifica en aquest Plec de prescripcions tècniques.
- d) Acceptació amb caràcter general a les condicions establertes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- e) Pla d'organització dels recursos humans, propis, adscrits, col·laboradors, etc. Descripció del personal tècnic que participarà en el contracte.

ANNEX I

Equipament informàtic actual del Consorci Teledigital Mollet:

- 15 Ordinadors de taula Work Center - Cabines d'edició de vídeo
- 10 Ordinadors d'ofimàtica
- 1 Impressores de xarxa
- 1 Pach de 100 Canalss de Ethernet
- 4 Swich de 48 entrades cadascun
- 4 Routers de fibra òptica de diferents operadors
- Central Telefónica Ethernet - Alcatel OmniPCX
- 1 Servidor de Ofimàtica
- 1 Router Fibra de la Xarxa
- 1 Workcenter HPZ4 (Máquina Virtual de Plató)
- 80 boques d'ethernet
- 5 QNAPS