



Prescripcions tècniques per a la contractació de serveis de suport tècnic in situ per al manteniment informàtic de l'EOI Barcelona

1. Objecte del contracte

Serveis de suport tècnic in situ per al manteniment informàtic de l'EOI Barcelona.

2. Tipologia del servei

Es demana expressament un servei presencial de jornada sencera d'un tècnic especialista de provada experiència, amb horaris a concretar amb l'equip directiu del centre.

Aquest servei s'ajustarà al calendari escolar del centre, però amb certa flexibilitat per dur a terme tasques de manteniment o tancament de servidors els dies posteriors al tancament per vacances o anteriors a l'obertura del centre després de vacances; així mateix, en situacions generades per obres, reparacions o actuacions de manteniment de l'edifici que impliquin alguna afectació.

3. Perfil del personal tècnic in situ objecte de la contractació

- Experiència similar en centres docents d'idiomes dependents del Departament d'Educació.
- Experiència en l'entorn Windows Server.
- Alt grau d'autonomia i d'iniciativa i coneixements per resoldre les incidències.
- Experiència en distracció de sistemes ARCSERVE UDP
- Coneixements i experiència en plataformes de matriculació en línia, mòdul woocommerce i gestió d'usuaris del sistema d'impressió (Equitrac).
- Coneixements i experiència per solucionar incidències dels equips informàtics equipats amb alfabets no llatins que es fan servir al centre per als idiomes oficials: àrab, coreà, grec, japonès, rus i xinès. Així mateix, per a altres idiomes amb alfabets no llatins de l'oferta específica del centre.
- Experiència en xarxes.
- Experiència Administració OFFICE 365 empresarial.
- Experiència Administració plataforma Zoom.
- Formació específica per part de l'empresa ARC en sistemes de Backup UDP.

- Àmplia experiència demostrable en l'administració de les aplicacions de Google Workspace.

4. Tasques que s'han de dur a terme

- Resolució de les incidències diàries, manteniment correctiu i preventiu dels equips del centre.
- Suport a la microinformàtica instal·lada a l'EOIBD (edifici de Drassanes 14 i planta 1a de l'edifici annex, situat a Drassanes 3-5)
- Reparació Hardware: (PC de sobretaula, portàtils, impressores, altaveus i d'altres equipaments microinformàtics...)
- Administració clúster i entorn Vmware i tots els servidors físics i virtuals, programari intern de cada servidor inclòs.
- Programari a nivell ofimàtic.
- Intervencions dintre del recinte d'EOIBD o entre l'edifici principal i l'edifici annex, que comportin trasllat d'equipament informàtic (PC, impressores).
- Atenció de consultes sobre els elements informàtics objectes del servei.
- Actuar d'interlocutor amb els subministradors de l'escola en matèria informàtica sempre que sigui necessari i amb el consentiment dels responsables del centre.
- Coordinació amb empreses d'audiovisuals, d'electricitat, de reprografia, de manteniment de la pàgina web, i de plataformes i aplicatius utilitzats pel centre per realitzar gestions o solucionar qualsevol problema.
- Assistència tècnica en l'estudi d'alternatives o solucions a noves necessitats d'interconnexió de sistemes que l'escola pugui requerir.
- Resolució d'incidències amb programari de gestió interna de centres públics CODEX.
- Reconfiguració de dispositius i configuració de nous equipaments.
- Recuperació de sistema operatiu i dades després d'una avaria o error humà mitjançant desplegament d'imatges fent servir la xarxa del centre.
- Anàlisi i assessorament en problemes intermitents que poden aparèixer en la xarxa com a conseqüència del funcionament irregular dels elements objecte del contracte.
- Administració del domini eoibd.cat: disseny i implementació de perfil de seguretat al domini, GPO's, Active Directory.
- Administració de recursos d'emmagatzematge i recursos compartits de xarxa.
- Administració del domini cau.loc: disseny i implementació de perfil de seguretat al domini, GPO's, Active Directory.
- Administració de recursos d'emmagatzematge i recursos compartits de xarxa.
- Administració Amazon Web Services i Microsoft Azure.
- Configuració i administració de Google Suite Workshop for Education i Google Suite for business i totes les seves apps, correu Gmail corporatiu, Drive, Forms, Docs, Sheets, etc.
- Configuració i administració de Google Classroom for Education.
- Gestió de software multilingüe, que cobreixi els 15 idiomes i 6 grafies amb les quals es treballa al centre.
- Supervisió i configuració/manteniment accés VPN.
- Manteniment de l'inventari.
- Actualització dels protocols de treball.
- Configuració i manteniment de sistemes de backup Arc BACKUP Arcserve UDP.
- Creació, replicació i restauració de còpies de seguretat a l'Arcserve Cloud UDP.
- Actualitzar el programari dels equips propietat del centre.
- Assessorament en la coordinació amb els serveis tècnics de la Generalitat (CTTI) l'àrea TIC del Consorci d'Educació de Barcelona.

- Manteniment de plataforma de matriculació en línia en els aspectes més de sistemes.
- Experiència en bases de dades Access i SQL, Internet Information Services.
- Implicació en nous projectes TIC (programa de gestió acadèmica, noves utilitats de la web, aplicatius per l'elaboració de proves i millora dels existents i manteniment de la nova plataforma de matriculació en línia i solució woocommerce).
- Col·laboració i suport amb coordinador TIC i altres membres de l'equip directiu per implementació eines TIC de suport a la docència.
- Assessorament en la millora i implementació de la xarxa de comunicacions corporativa.
- Administració, configuració i manteniment de la suite Office 365
- Administració i configuració de seguretat en xarxes.
- Administració i configuració de VmWare cluster, màquines virtuals.
- Administració i manteniment de cabines de discs i storage HP i DELL EMC.
- Administració i manteniment de sistemes d'impressió centralitzat i comptabilitat EQUITRAC.
- Administració, manteniment de la xarxa d'impressores centralitzada a nivell de domini i implementació de noves impressores.
- Instal·lació i configuració de sistemes de lectura, seguretat i impressores Zebra específics de biblioteques.
- Administració de dispositius mòbils dins del domini.
- Formació al personal del centre sobre actualitzacions del programes Windows i Office.
- Administració plataforma corporativa Zoom for business.

5. Equipament del centre

L'EOI Barcelona té actualment uns 8500 alumnes matriculats en total, incloent-hi tota la tipologia de cursos que ofereix. A més a més, compta amb una plantilla de més de 100 docents.

Els equips de treball dels 15 departaments, de la biblioteca, de l'aula d'informàtica i de l'espai d'alumnes són ordinadors de sobretaula i portàtils. També hi ha impressores làser, color i blanc i negre, en tots els departaments.

El centre disposa d'un cluster Vmware redundant amb failover i high availability per garantir que els servidors seguiran en funcionament en cas de falla d'un host. Aquest cluster, compost per dos servidors HP, conté 16 servidors virtuals Microsoft Windows Server. Les dades i els servidors virtuals estan allotjats en una cabina de discos EMC/DELL.

6. Forma de pagament

S'estableixen pagaments mensuals, a mesos vençuts pels treballs duts a terme efectivament.