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. 43/2027_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 maquinari/llicències i suport de sistemes d'incidències d'alt nivell.

Aquest lot contempla **2 blocs**: manteniment de maquinari/llicències i suport de sistemes d'incidències d'alt nivell.

A. Manteniment de maquinari/llicències

El manteniment requerit comprèn el maquinari d'infraestructura tecnològica de l'IDIAPJGol.

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. La llicència a actualitzar es la del servei de seguretat de Fortinet pel Fortigate 120G.

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 son el Firewall Fortinet i les cabines de disc NetApp d'aquest material, cal un suport directe de fabricant en cas d'incidències.

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

B. 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 90 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 son els relacionats amb la microinformàtica.

Es calcula per donar cobertura a aquest servei, una bossa de 150 hores anuals (acumulatives durant la vigència del contracte).

Cal que es faciliti a l'IDIAPJGol amb caràcter trimestral un seguiment detallat del número d'incidències que s'han produït, i el detall d'hores aplicades a la resolució de cadascuna 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
- Reemplaç i/o clonat de discos durs
- Afegir usuaris al AD, reinici de cues d'impressió
- Assignar llicències de productes (Office 365 u altres)
- Afegir comptes idiapjgol.info (gmail)

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 17 hores) de dilluns a divendres durant tot el termini de vigència del contracte. Cal la continuïtat del servei en període de vacances.

4. Incompliments

L'incompliment dels temps de resposta i resolució pot provocar la cancel·lació del contracte.

5. 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



Joan Gómez
Àrea de Sistemes d'Informació IDIAPJGol

Exp. 43/2027_MANT_INF

IDIAP JORDI GOL

ANNEX 1: Relació dels equips 43/2027

Nom	Marca	Model	Processador	Mem	SO	Serial Num. / Service Tag	Disk i Altres	
NESX1	DELL-EMC	R640	2 x Xeon Silver 4214, 2,2 GHz, 12 cores i 24 subprocessos	96GB	ESXi v.7.02	J54DH73	2 x micro SDHC/SDXC de 32 GB	
NESX2	DELL-EMC	R640	2 x Xeon Silver 4214, 2,2 GHz, 12 cores i 24 subprocessos	96GB	ESXi v.7.02	H54DH73	2 x micro SDHC/SDXC de 32 GB	
KVM	Avocent	SwitchView 1000 8KVM				0321011050		
KVM	Avocent	SwitchView 1000 8KVM				0321031833		
TFT	Bull	TFT -17" + teclat				373898		
Firewall	Fortinet	FortiGate 120G	2 WAN + 2 HA Ports + 16 Giga Ports			FG120GTK25036756		2027
Router	Mikrotik (TICAE)		Fibra					
Switch	Cisco	9300	Auto 10/100/1000 48 ports i 2 x GBIC 10G			FOC2638YGQA		
Switch	Cisco	9300	Auto 10/100/1000 48 ports i 2 x GBIC 10G			FOC2638YH6C		
Switch	Cisco	9200	Auto 10/100/1000 48 ports i 2 x GBIC 10G			FOC264053UN		
Switch	Cisco	9200	Auto 10/100/1000 48 ports i 2 x GBIC 10G			FOC26405477		
Acc Point	Aruba Networks	HPE ARUBA AP-505				CNN7KPPT5F		
Acc Point	Aruba Networks	HPE ARUBA AP-505				CNN7KPPT50		
Acc Point	Aruba Networks	HPE ARUBA AP-505				CNN7KPPT6S		
Cabina	Netapp	Eseries 2824	32Gb Caché + 1 Disc enclosure 2U x 24 slots.			721810500233	24 x 1,2 Tb SAS 10Krpm 12GB/s + 6 discos x 1,6TB	
Cabina	Netapp	FAS2220	12 x 2TB			SHJHU1613000175 / 211615000062		
Cabina	Netapp	FAS2820	12 x 4 TB			CDOT-CERES-01: 952503000727 / CDOT-CERES-02: 952504001034		2028
Switch Fibra	Brocade	BR-300	8 ports FF, Power Switch, 8Gb/s			ALJ1909K0D2		
Switch Fibra	Brocade	BR-300	8 ports FF, Power Switch, 8Gb/s			ALJ1909K002		
Switch	DELL	N4032F	24 x10 GbE+ 3 transceiver			87TZX42		
VESTA	DELL	PowerEdge R630	2 x Xeon E5-2630 v3 2.4GHz,20M, 2x FC 8Gb, LAN 10Gb	64Gb	W2012	GKS7WC2	2x300Gb SAS 10Krpm, 1 HBA(8Gb/s)	
Nymeria	DELL	PowerEdge R630	2 x Xeon E5-2637 v3 3.5GHz,15M, 2x FC 8Gb	512Gb	Ubuntu Server 22.04	DQJKL82	2 x 200 SSD SAS, 2x 1Gb LAN, 6TB HD RAID5	
Obara	HP	DL-380 Gen 9	2 x Xeon E5-2637v4 (4 Cores)	512Gb	Ubuntu Server 22.04	CZJ713096C	4 x 1,2TB SAS en Raid5	
Lena	Lenovo	THINKSYSTEM SR630	2 x Xeon Silver 4208, 2,1 GHz, 8 cores i 16 subprocessos	512Gb	Ubuntu Server 22.04	S4BSR856	2 x 480 GB SSD, 7 x 2 TB, 4LAN 1Gb, 2LAN 10G	
Rizzo	DELL	PowerEdge R640	2 x Xeon(R) Gold 5222 CPU @ 3.80GHz	1TB	Ubuntu Server 22.04	2942FM3	2x450GB SSD, 4LAN 1Gb, 2LAN 10GB	
Delia	DELL	PowerEdge R450	2 x Xeon Gold 5318Y CPU @ 2.10GHz	768 Gb	Ubuntu Server 22.04	HWFB034	2 x 968 GB SSD + 4 x 3,6 TB SSD + 2LAN 10G	2027

En manteniment durant l'any en curs

A donar de baixa o mantingut per un altre proveïdor