



Ajuntament
d'Abrera

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DELS EQUIPS
INFORMÀTICS I XARXA DE TELECOMUNICACIONS**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES





Clàusula 1a. Objecte.

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és la descripció dels serveis de manteniment i conservació dels equips informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament d'Abrera.

Clàusula 2a. Descripció dels serveis a prestar.

El manteniment informàtic és de cabdal importància, atès que determinats Serveis municipals són d'una importància crítica i atès el caràcter també crític del sistema informàtic per a l'execució d'aquests Serveis de l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de proposar un servei de manteniment preventiu i correctiu de cada equipament municipal en els termes que aquest plec estableix.

L'adjudicatari executarà les tasques de configuració dels equips, concretant els termes de les mateixes d'acord amb les directrius definides amb el responsable del contracte designat per l'ajuntament i el tècnic que l'adjudicatari designi.

Finalment, en resultarà una documentació exhaustiva de les configuracions aplicades un cop aquesta s'hagi dut a terme, lliurant-la en suport paper i electrònic.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar diferents solucions tècniques existents al mercat, sintetitzant-les totes en el següent esquema per nivells:

- Sistema integrat d'inventari automatitzat d'equips informàtics consultable per web.
- Nivell de monitorització:
Caldrà subministrar un sistema de monitorització de l'equipament que permeti detectar automàticament les incidències.
- Nivell de suport a usuaris:
En aquest nivell es troben totes les tasques de Gestió, seguiment i resolució de les incidències notificades per els usuaris o responsables de departament
- Nivell de manteniment:
En aquest nivell hi tenim la gestió, administració, suport, assistència tècnica, reparació i manteniment dels equips.
- Nivell d'intermediació:
Suport i intermediació en la resolució d'incidències de les aplicacions corporatives i aplicacions de tercers
- Nivell d'assessorament:
En aquest nivell hi tenim l'assessorament i serveis de consultoria a temes tecnològics, legals, d'inversió, de planificació, nou projecte, etc.

Tanmateix, es demana que es detallin, en les característiques tècniques de les ofertes, els diferents conceptes que a continuació s'exposen:

Manteniment preventiu.

Les empreses licitadores explicitaran les accions en aquest àmbit que sobre les màquines individuals o sobre el conjunt del sistema realitzaran i amb quina periodicitat.

Aquestes accions, com a mínim, inclouran:





- Revisió anual de funcionament, en horari pactat amb l'ajuntament, incloent la seva neteja física.
- Fitxa de l'historial de funcionament de les màquines, incloent el seu ús, la seva manipulació física, i altres variables a proposar.

Manteniment correctiu.

Es prestarà el servei de manteniment es realitzarà de dilluns a diumenge, amb horari de 7:00h a 21:00h i amb inici d'intervenció com a màxim de 3 hores. En cas de ser necessari la intervenció presencial aniran a càrrec del sac d'hores o en cas de no disposar-ne aniria a càrrec de les 18 hores setmanals presencials del punt “b) Tipus d'actuacions” però compensades pels dies que indiqui el responsable del contracte per part de l'Ajuntament.

Manteniment de versions de firmware.

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta el manteniment durant el període de vigència del contracte de les diferents versions de firmware i altres softwares propis dels equips de dades i instal·lar-les de manera programada si aquestes s'han demostrat estables, així com d'informar de les novetats que incorpora cada versió successiva i de les possibles millores que aquestes comportarien potencialment per a les necessitats de l'Ajuntament d'Abrera.

Manteniment: Aspectes generals.

La proposta de manteniment correctiu haurà d'incloure els termes en els que aquesta es desenvoluparà en funció de la tipologia de seu.

L'oferta explicitarà també el fluxograma d'accions individuals del procés, des de la notificació d'avaría fins al tancament de la incidència, incloent designació de responsables, canals de comunicació, fites, documentació generada o altres elements que s'estimi necessari.

L'empresa de manteniment no només gestionarà les garanties amb els fabricants si no que serà responsable, en cas de necessitat de substitució d'equips, de la totalitat dels transports d'aquests, tant del de substituït com del substitut, tant si aquest és transitori com definitiu.

L'empresa facilitarà sense cost per l'Ajuntament d'un sistema de seguiment de les tasques de manteniment (de qualsevol tipus) mitjançant una base de dades (a poder ser consultable via Internet). El licitador haurà de descriure breument les funcionalitats principals de la mateixa.

Funcionalitats necessàries del sistema de monitorització:

- Gestió per SNMP
- Creació d'alertes per ICMP (ping), SNMP v3.

a) Gestions de manteniment:

Caldrà incloure les següents tasques:





- Gestió i resolució d'incidències produïdes en entorns servidors
- Gestió i resolució d'incidències produïdes en entorns clients
- Gestió i resolució d'incidències produïdes en dispositius físics (equips, impressores i perifèrics)
- Gestió i resolució de totes les incidències vinculades amb els processos de seguretat
- Els processos i tasques necessaris de gestió, administració i instal·lació per a la resolució de la incidència
- Tots els processos preventius i correctius necessaris per al bon funcionament del sistema informàtic
- Processos propis de gestió i administració de la xarxa i els seus recursos
- Gestió, intermediació i resolució d'incidències vinculades amb les aplicacions de l'entorn client: aplicacions ofimàtiques, aplicacions de tercers i aplicacions corporatives
- Assistència i suport telefònic, remot i presencial
- Supervisió remota periòdica de l'estat global de la instal·lació (processos proactius).

b) Tipus d'actuacions:

Es requereix que l'empresa porti:

- Un tècnic presencial durant 18 hores setmanals (6 hores dimarts, 6 hores dijous i 6 hores divendres).
- Un sistema de control remot de tots els ordinadors que permeti una ràpida intervenció per a incidències.

El servei de manteniment de la xarxa ha d'assegurar la intervenció a petició de l'Ajuntament per realitzar canvis a la configuració, canvis de llocs de treball i la solució d'incidències i avaries remotament i presencialment tantes vegades com sigui necessari i sense cap cost addicional per a l'Ajuntament (sense cost pels desplaçaments).

El servei de monitorització d'avaries ha d'assegurar que la fallida de qualsevol dispositiu o de l'accés a Internet genera una alerta que, sense intervenció de l'ajuntament implicarà una acció de proveïdor.

El servei de monitorització d'avaries ha d'assegurar que la fallida de qualsevol dispositiu o de l'accés a Internet genera una alerta que, sense intervenció de l'ajuntament implicarà una acció de proveïdor

El servei de monitorització de tràfic ha d'assegurar que no es satura cap cabal, via Netflow, dels equips d'interconnexió de seus o de sortida a Internet, amb la capacitat d'identificar el tipus de tràfic o l'equip que genera la sobrecàrrega i aplicar mecanismes QoS per minimitzar el problema.





Manteniment de plans de contingència que incorporin l'execució de còpies de seguretat, la recuperació de còpies, caigudes del sistema, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software, etc.

També es mantindrà el servei de telefonia IP instal·lat a l'Ajuntament, es requereix tenir experiència amb VEU IP i Centraletes IP 3CX

El servei es realitzarà de dilluns a diumenge, amb horari de 7:00h a 21:00 h.

Equip de treball.

En aquest sentit el licitador plantejarà un equip de treball amb un Director-Responsable de Projecte, interlocutor de l'Ajuntament d'Abrera, i els tècnics necessaris amb les certificacions adients del fabricant dels equips oferts, responsables de la configuració i instal·lació físiques. Mínim grau superior en informàtica o similar

L'oferta inclourà el nom d'aquestes persones i en detallarà la seva formació i la seva experiència.

Traspàs dels serveis.

Un cop es resolgui el contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar un traspàs de la documentació dels sistemes informàtics de l'Ajuntament per a la continuïtat del servei, durant un termini màxim de 15 dies a partir de la conclusió del contracte.

Clàusula 3a. Facturació.

Les factures es generaran per períodes mensuals pels serveis prestats durant el mes anterior.

Les factures hauran d'incloure el número d'expedient del contracte.

Les dades de facturació electrònica són:

- o **DIR3:** L01080018
- o **Codi oficina comptable:** Intervenció
- o **Codi òrgan gestor:** Alcaldia
- o **Codi unitat tramitació:** Intervenció
- o **CIF:** P-0800100-J
- o **Nom:** Ajuntament d'Abrera
- o **Adreça:** Plaça Constitució, 1
- o **Municipi:** Abrera
- o **Província:** Barcelona.





ANNEXES

En l'**Annex I** d'aquest plec, en arxiu Pdf, es detallen les característiques tècniques dels ordinadors personals i dels servidors.

En l'**Annex II** d'aquest plec, en arxiu Pdf, es detallen les característiques tècniques de la xarxa de comunicacions.

Abrera, a data de la signatura electrònica.

Jordi Bascuñana Alfaro

Tècnic de Gestió de Projectes de Seguretat i Technologies

