

Licitació manteniment informàtic i còpies de seguretat

Plec de prescripcions
tècniques

Índex

1.- Necessitats a satisfer.....	1
2.- Objecte del contracte.....	1
3.- Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte.....	1
4.- Facturació i forma de pagament.....	1
5.- Lloc d'execució de l'objecte del contracte.....	2
6.- Especificacions tècniques mínimes del contractista.....	2
6.1 Administració del sistema.....	2-3-4
6.2 Manteniment preventiu i correctiu.....	5-6
6.3 Condicions de prestació del servei.....	6
6.4 Comunicats de manteniment o avaria.....	7
6.5 Horari de prestació del servei.....	8
6.6 Responsable execució del contracte designat per l'empresa contractada.....	8
7.- Control i seguiment del contracte.....	8
8.- Relació de centres.....	9
9.- Inventari dels equips.....	9

1. NECESSITATS A SATISFER

Davant la necessitat contínua d'una assistència informàtica de qualitat i atès l'increment de la complexitat en els processos digitals en els darrers anys, com a conseqüència del desenvolupament tecnològic i la integració de suports digitals i tràmits electrònics a les administracions públiques, es considera necessària la contractació d'un servei de manteniment informàtic íntegre i especialitzat, que gestioni i assessori coordinadament amb el responsable del departament informàtic, totes les incidències que afecten en aquests aspectes al dia a dia de l'activitat de la societat.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en la prestació, per part de l'adjudicatari, del servei de manteniment integral d'equips i programes informàtics, assistència tècnica, suport i reparació dels equips informàtics, programari de seguretat antivirus, a més del sosteniment de la infraestructura de sistemes de còpia de seguretat i emmagatzematge, que posseeix Habitatges Municipals de Sabadell, S.A., pels propers 4 anys.

3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació i el valor estimat del contracte s'ha calculat en funció del consum realitzat en els últims exercicis, per la qual cosa les xifres indicades tenen caràcter orientatiu i no vinculant.

4. FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

El pagament del preu del contracte es farà efectiu 30 dies després de la presentació de la corresponent factura i es realitzarà mitjançant transferència bancària en relació amb les factures emeses per l'empresa adjudicadora, prèvia acceptació i autorització de la mateixa pel responsable del contracte, prevalent les condicions de justificació.

L'adjudicatari enviarà la factura a través del correu electrònic a la compta habilitada de VIMUSA. Les factures hauran de ser conformades pel Responsable del Contracte i s'haurà d'emetre de conformitat amb les disposicions vigents i, específicament constarà: numeració seriada, data d'expedició, descripció dels treballs realitzats, NIF de l'expedidor i destinatari i l'IVA repercutit. Si s'observa que la factura presentada pateix algun requisit exigible, se'n sol·licitarà l'esmena sense que comenci a computar-se el termini per al pagament fins a la correcció.

5. LLOC D'EXECUCIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

Tots els serveis que són objecte del present contracte s'entenen executats a totes les instal·lacions o edificis propietat de VIMUSA. En cas d'impossibilitat a les oficines de l'empresa adjudicatària, seran a compte de l'adjudicatari totes les despeses que es derivin de la prestació del servei incloent instal·lacions i personal, equipament, despeses de comunicació, franqueig de correspondència o qualsevol altre.

6. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES MÍNIMES DEL CONTRACTISTA

A continuació s'esmenten els criteris mínims per al compliment de les especificacions tècniques del servei de manteniment integral d'equips i programes informàtics, assistència tècnica, hostatge i correus electrònics, suport i reparació dels equips informàtics, programari de seguretat antivirus, a més del sosteniment de la infraestructura de sistemes de còpia i emmagatzematge que posseeix VIMUSA, durant els propers 4 anys.

6.1. Administració del sistema.

Tasques bàsiques d'administració del conjunt d'equips, servidors i usuaris:

- Gestió i manteniment de la xarxa interna, incloent-hi l'administració d'usuaris i grups de treball, permisos i accessos; administració d'estacions de treball; gestió de la xarxa de comunicacions externa.
- Administració de domini servidor Windows Server 2016 de Microsoft:
 - Creació i modificació d'usuaris i grups.
 - Administració de permisos.
 - Administració d'estructura d'arxius.
 - Actualitzacions periòdiques de Microsoft.
 - Administració de DHCP.
 - Administració de serveis DNS.
 - Administració de Apache Server.
 - Administració bases de dades (MySQL, MS SQL Server).
- Assistència presencial i/o remota 24/7, depenen del grau d'urgència.
- Assistència i consultoria, mínim un cop a la setmana per valorar i programar les incidències endarrerides.
- Administració de servidors (incloent-hi els virtuals), així com instal·lació i configuració de nous servidors que siguin necessaris.
- Administració de la xarxa i la seva topologia.
- Preparació de nous punts de treball (Instal·lació sistema operatiu, aplicacions, permisos, accés a la xarxa, configuració d'impressores...)
- Suport a usuaris (VPN, impressores, recuperació de fitxers...).

- Creació i manteniment d'una infraestructura per poder fer que el personal de Vimusa pugui tele treballar.
- Realitzar tasques de neteja i manteniment dels equips actuals tant de hardware com de software.
- Instal·lació i configuració del servidor per la implantació de qualsevol tipus de web(Servidor web, bases de dades i qualsevol llenguatge de programació compatible).
- Resolució de catàstrofes (segons pla de contingència).
- Interlocució amb tots els proveïdors de tecnologia.
- Administració d'eina de cloud backup en línia, anomenat Acronis.
- Manteniment i suport de les còpies (diàries) de seguretat de les dades allotjades als servidors de VIMUSA i la resta de màquines connectades a la nostre infraestructura.
- Administració de les comptes de correu Google Workspace amb el domini de vimusa.com
- Configuració de les comptes de correu incloent als equips, tabletas, smartphones i similars.
- Administració de les llicències d'antivirus ESET ENDPOINT amb la consola d'ESET PROTEC o similar.
- Administració de sistema WATCHGUARD de seguretat perimetral i protecció de la xarxa interna de dades o similar.
- Administració, manteniment i utilització de les xarxes amb la eina UNIFI CONTROLLER a totes les delegacions a on estigui instal·lada.
- Gestió del parc d'impressores en els diferents edificis (resolució d'incidències de comunicació.)
- Implantació i manteniment de fitxers en el núvol.
- Subministrament de material informàtic a preus competitius.
- Retirada de material obsolet/avariat
- Hosting i correu:
 - Creació i manteniment de bústies bàsiques amb capacitat de 30Gb
 - Tràfic il·limitat
 - Servei antispam professional
 - Backup de subscripcions web incloses
 - Servidors propis en centres de dades a Espanya
 - Geolocalització en IPs a Espanya
 - Servidors VPS dedicats i administrats (Windows)
 - Migració dels servidors
 - Assessorament personal
 - Protecció anti hackeig

- Backup extern:
 - Capacitat mínima de 2Tb amb possibilitat d'ampliació
 - Execució totalment automàtica i desatesa
 - Il·limitats plans de còpia de seguretat i restauració
 - Possibilitat de Backup de qualsevol ruta de xarxa
 - Possibilitat de Backup d'arxius, servidors, bases de dades, SQLSERVER, MySQL, Apache Server i màquines virtuals
 - Complet sistema de registre i historial de còpies
 - Còpies per diferències; només es realitza Backup de la informació modificada
 - Emmagatzematge de traça d'arxius esborrats
 - Possibilitat de guardar els permisos i la informació de seguretat de cada arxiu
 - Filtres d'arxius i carpetes a copiar
 - Còpies comprimides i encriptades
 - Possibilitat de xifrar contingut i nom de l'arxiu
 - Possibilitat de guardar varies versions per arxiu
 - Possibilitat de retenir temporalment arxius esborrats per l'usuari
 - Programació flexible de còpies; puntual, recurrent o en temps real
 - Possibilitat de programar el Backup complet
 - Possibilitat d'activar tasques complementaries al Backup abans o després de la seva execució
 - Possibilitat d'encadenar tasques de Backup
 - Recepció de correus electrònics amb els resultats de cada Backup

6.2. Manteniment preventiu i correctiu.

Manteniment preventiu i correctiu dels equips informàtics, servidors, infraestructura de telecomunicacions i d'aplicacions, programes o programaris instal·lats als equips informàtics i perifèrics de VIMUSA.

S'entén per manteniment preventiu (programat) el basat en les necessitats específiques del sistema de telecomunicacions, equips i dispositius en particular, segons determinin les normes tècniques facilitades pel fabricant. Es garantiran totes les hores de treball necessàries per complir l'execució de les tasques de manteniment preventiu.

Es considera manteniment correctiu al servei que es realitza a petició de VIMUSA per solucionar una anomalia o avaria (hardware, software) que es presenti a qualsevol dels equips o a la xarxa de dades o en els altres sistemes objecte del contracte.

La reparació es realitzarà a la ubicació on es troba l'equip avariament i amb l'ús de recanvis originals o de les mateixes característiques i funcionalitats. En el cas de no poder realitzar la reparació a la ubicació original es retirarà l'equip, prèvia substitució del mateix per un de similars característiques. Tot això amb l'objectiu que els usuaris afectats puguin dur a terme les activitats amb la menor interrupció possible.

Si l'equip avariament està en garantia, l'adjudicatari gestionarà la garantia amb el fabricant de l'equip. És obligació de l'adjudicatari deixar l'equip en perfecte funcionament o, si escau, substituir-lo permanentment amb l'autorització prèvia de VIMUSA. S'assimila al concepte d'avaria el desgast per ús normal dels equips. Queden excloses les avaries produïdes per successos anormals o imprevisibles, i aquelles produïdes per una manipulació errònia o fraudulenta, no imputable a l'adjudicatari, que originin danys importants o trencament d'algun element o component significatiu.

L'esmena o reparació d'avaries es farà segons la metodologia de treball pròpia de l'adjudicatari. Pel que fa a les reparacions dels equips o substitució dels mateixos, s'exigirà a l'empresa adjudicatària que l'equip en qüestió, una vegada resolta la incidència, quedi en funcionament, amb les comunicacions operatives i que se li hagin fet totes les actuacions necessàries. Si és necessària la retirada d'un PC o servidor, l'empresa adjudicatària estarà obligada a retirar de l'esmentat equip el disc dur per incorporar-lo a l'equip de substitució, o procedir a una còpia de seguretat que quedi incorporada a l'equip de substitució. En cas que el problema sigui el disc dur, haureu de prendre les precaucions oportunes per salvar la informació.

Totes les despeses derivades de qualsevol classe d'operació exigida per la reparació o substitució d'equips, inclòs el moviment o retirada d'aquests, seran a compte de l'adjudicatari, i aquest no podrà reclamar abonaments per aquests conceptes.

Les actuacions de manteniment i actualització del software inclouen, principalment, les següents:

- Instal·lació i reinstal·lació d'equips, així com possible reubicació dels mateixos.
- Instal·lació, reinstal·lació i migració de versions de software d'ofimàtica.

- Manteniment d'ordinadors (hardware i software).
- Gestió dels recursos compartits a la xarxa.
- Instal·lació, actualització i manteniment dels programes de cada usuari.
- Actualització d'Aplicacions de Tercers.
- Gestió dels Certificats digitals.
- Instal·lació de les aplicacions adquirides per VIMUSA, durant el transcurs del contracte.
- Gestió dels recursos compartits per cada lloc de treball, assistència al treball Informàtic als usuaris, assistència a la decisió de nous programes i/o productes a implantar.
- Resolució d'incidències amb els usuaris de VIMUSA.
- Gestió dels elements i sistemes de gestió, tant actius com passius de les xarxes d'àrea local existents (cablejats, rosetes de superfície, targetes controladores, hubs, switches, routers, etc.), pertanyents a VIMUSA.

6.3. Condicions de prestació del servei.

Els serveis objecte del present contracte s'efectuaran preferentment a les pròpies dependències de VIMUSA ubicades al carrer Blasco de Garay, 17 de Sabadell (08202), tenint en compte que hi ha 4 edificis més que requeriran assistència. Addicionalment serà obligatori un programari d'escriptori remot per proporcionar assistència remota als usuaris de VIMUSA. El servei d'assistència tècnica, tant presencial com remota, no tindrà un límit d'hores d'assistència dels tècnics qualificats. Temps d'assistència: Es classifica en temps de resposta i en temps de reparació d'avaría.

- Temps de resposta: Es considera temps de resposta al que transcorre des de la comunicació de la incidència o avaría fins a la visita del tècnic al lloc on està instal·lat l'equip, o connexió remota al mateix equip.
- Temps de reparació de l'avaría: Es considera temps de reparació de l'avaría a què transcorre des de la comunicació de l'avaría fins a la resolució de l'avaría.

El temps màxim de resposta a les incidències o avaries, de resolució de les mateixes, queda reflectit a la taula següent:

TEMPS D'ASSISTÈNCIA	Temps màxim
Temps de resposta presencial	4 hores (240 minuts)
Temps de resposta remota	1 hora (60 minuts)

6.4. Comunicats de manteniment o avaria.

Tots els comunicats d'incidències es remetran per part del responsable del contracte o persona que aquesta designi a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària rebrà els avisos d'avaries a través de l'adreça electrònica o número de telèfon que faciliti a VIMUSA, i després de registrar aquest avís, haurà de documentar totes les accions que hi faci relacionades (temps de resposta, temps de resolució, temps d'administració web, peces, gestió de garantia, motiu de resolució, etc.). A més, el personal tècnic que atengui el servei disposarà de telèfon mòbil (subministrat per l'empresa adjudicatària) per a avís de les intervencions urgents via trucada de veu, whatsapp, SMS o email.

Només seran assistències urgents aquelles que compreguin la inevitable intervenció dels tècnics per a la continuïtat del servei de VIMUSA als seus tercers i usuaris. L'empresa adjudicatària servirà com a interlocutor amb tercers proveïdors de serveis en cas que fos necessari.

L'adjudicatari realitzarà a petició de VIMUSA, una revisió preventiva anual de tots els equips, fent els processos oportuns de posada a punt i revisió dels components de les màquines, neteges de temporals, desfragmentat de discos, revisió d'instal·lacions i desinstal·lacions, control de actualitzacions d'antivirus, neteja de codis maliciosos, possibles ransomware, spyware i rutines no desitjades instal·lades sense el consentiment de VIMUSA, revisió i control de privilegis d'accés, control i revisió d'usuaris i protocols, actualitzacions de drivers, control i supervisió de còpies de seguretat, execució de tasques programades, etc.

L'empresa adjudicatària proveirà i lliurarà a les instal·lacions de VIMUSA, el material fungible necessari per al correcte desenvolupament del servei. Per assegurar el correcte subministrament del fungible, l'adjudicatària es responsabilitzarà de tenir sempre una unitat del fungible de cada màquina a més de la que estigui utilitzant en cada moment.

L'adjudicatària informará d'ampliacions i/o millores d'equips hard o productes soft, destinats als sistemes informàtics.

L'adjudicatària proporcionarà el material i el personal tècnic necessari per dur a terme aquest contracte. VIMUSA es compromet a facilitar tot el material relatiu a les instal·lacions informàtiques que tinguï en poder seu (manuals, disquets, drivers, etc.), necessari perquè l'empresa adjudicatària dugui a terme la seva tasca.

6.5. Horari de prestació del servei.

El servei es prestarà, preferentment de dilluns a divendres laborables, de 08.00 a 15.00 hores i dimarts i dijous de 16.00 a 18.00 de conformitat al calendari laboral de dies festius propi del municipi de SABADELL, autonòmics i nacionals (l'horari d'estiu és: de dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 hores).

L'horari en què s'hauran de fer les reparacions tindrà, en tot cas, caràcter orientatiu. Fora dels horaris indicats, el servei tècnic donarà, a més, suport telefònic a les incidències greus que es puguin produir. L'empresa adjudicatària haurà d'intentar dur a terme les tasques de manteniment i les reparacions sense que interfereixin en el funcionament de VIMUSA comunicant amb avís previ, al responsable del departament d'informàtica.

6.6. Responsable de l'execució del contracte designat per l'empresa contractada.

L'empresa contractada haurà de designar almenys un coordinador o responsable de l'execució del contracte, integrat a la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i les instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte exercici per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència del personal.
- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractada davant de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractada i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i l'entitat contractant, quant a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Organitzar el règim de vacances, llicències i permisos del personal adscrit a l'execució del contracte, de manera que no s'alteri la correcta execució del servei.
- Informar l'entitat contractant sobre les variacions, ocasionals o permanents, a la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

7. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE.

A la fase inicial es crearà un inventari de totes les màquines amb la descripció de components, la seva IP fixe i el software instal·lat així com el detall dels contractes de manteniment i garanties dels diferents sistemes per poder assumir la gestió amb els diferents proveïdors. L'empresa adjudicatària proporcionarà semestralment a VIMUSA un llistat complet i detallat amb els serveis prestats, que permeti fer-ne un seguiment complet de la gestió. En tot cas, VIMUSA podrà sol·licitar qualsevol tipus d'informació sempre que ho cregui convenient, sobre qualsevol assumpte relacionat amb la prestació del servei per l'adjudicatari.

8. RELACIÓ CENTRES

L'empresa està formada per 5 centres:

- Oficines centrals al carrer Blasco de Garay
- Centre dotacional del carrer Sol i Padrís
- Centre dotacional de la plaça Ovidi Montllor
- Centre dotacional del carrer Diego de Almagro
- Despatx zona blava al carrer Lluís Millet

9. INVENTARI DELS EQUIPS.

- 2 Servidors físics amb dades i aplicacions
- 1 Servidor dedicat per la web
- 60 Ordinadors
- 12 Tablettes
- 10 Portàtils
- 15 Impressores
- 6 Escàners
- 55 Sai's
- 1 Dispositiu de seguretat a la xarxa WATCHGUARD (Firewall)
- 5 Dispositius per fitxatge del personal i manteniment del software ZKTime
- Manteniment sistema UBIQUITI UNIFI CONTROLLER a l'edifici de Parc Central
- Dispositius MIRUBEE que mesuren el consum elèctric dels habitatges de Parc Central
- Material audiovisual (Projector, barra de so amb càmera, Televisors)
- Xarxa local (cablejat, preses de xarxa a cada lloc de treball, routers, 3 switch, connexions al patch panel, diferents xarxes independents, configuració espai Wifi)