

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS EQUIPS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓ DEL MERCAT DE LES FLORS

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el **SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS EQUIPS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓ DEL MERCAT DE LES FLORS**.

L'empresa interessada a esdevenir proveïdor seleccionat ha de complir amb el que estableix la legislació vigent respecte a instal·lacions, personal i normativa específica de qualitat i seguretat dels serveis objecte d'aquesta contractació així com amb l'establert a les presents prescripcions tècniques pel que fa l'execució del servei objecte del contracte.

## 2. CONTEXT I ANTECEDENTS

El servei objecte de la present proposta d'incoació d'un procediment de contractació és el servei d'assistència tècnica dels equips de tecnologia de la informació del Consorci del Mercat de les Flors. Es proposa que cobreixi serveis següents:

- Servei d'atenció a usuaris (HelpDesk)
- Servei de suport remot i presencial
- Servei de Gestió de Sistemes
- Servei de Gestió de Comunicacions
- Servei de manteniment del maquinari
- Servei de informes de situació i elaboració de projectes de futur i adaptació tecnològica.
- Servei de gestió tècnica del conveni consorciat d'infraestructures de TIC entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure
- Servei de gestió tècnica i implantació dins el núvol de tota la infraestructura TIC del Mercat de les Flors.

Tots aquests serveis estaran circumscrits a la infraestructura específica del Mercat de les Flors, en col·laboració amb l'equip tècnic del Teatre Lliure i d'acord amb el conveni del projecte de consorciat d'infraestructures de tecnologia de la informació entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure. Atesa la naturalesa de l'objecte del contracte i les seves prescripcions tècniques no s'ha considerat oportú fer un desglossament per lots perquè per a la correcta execució del contracte cal que l'empresa adjudicatària pugui treballar en bloc el servei requerit.

## 3. L'ENCÀRREC

### Tipus de servei

Els diferents serveis que haurà de dur a terme l'adjudicatari són els següents:

- Servei d'atenció a usuaris (HelpDesk).
- Servei de suport remot i presencial.

- Servei de Gestió de Sistemes.
- Servei de Gestió de Comunicacions.
- Servei de manteniment del maquinari.
- Servei de informes, documentació de situació i elaboració de projectes de futur i adaptació tecnològica.
- Servei de gestió tècnica del conveni consorciat d'infraestructures de TIC entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure.
- Servei de gestió tècnica i implantació dins el núvol de tota la infraestructura TIC del Mercat de les Flors.

Tots aquests serveis estaran circumscrits a la infraestructura específica del Mercat de les Flors, en col·laboració amb l'equip tècnic del Teatre Lliure i d'acord amb el conveni del projecte de consorciat d'infraestructures de tecnologia de la informació entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure.

En virtut d'aquest conveni es operativa una infraestructura de servidors i cabina per emmagatzematge, allotjada al Teatre Lliure, de tal manera que forma una plataforma base per els sistemes informàtics d'ambdues entitats, actuant com un "cloud privat".

Aquest "cloud privat", basat en tecnologia VMware VSphere, disposa de les funcionalitats per executar, mantenir i gestionar diversos sistemes informàtics virtuals de forma independent, totalment aïllada i securitzada entre les particions corresponents a cada entitat.

Cadascun dels sistemes informàtics virtuals que s'executen dins del "cloud privat" es mantingut i administrat de forma independent i es responsabilitat de cadascuna de les entitats (Teatre Lliure i Mercat de les Flors).

El departament de TI del Teatre Lliure és responsable de mantenir en òptimes condicions la infraestructura física i els sistemes de virtualització, i proporciona les eines necessàries als responsables informàtics del Mercat de les Flors perquè puguin realitzar la gestió remota des seus recursos dins de la seva partició del "cloud privat".

Tot i que tots els sistemes són administrables remotament, si és necessària per part del Mercat de les Flors una eventual intervenció presencial en la infraestructura física allotjada al Teatre Lliure, es facilitaran els procediments i mitjans per a poder satisfer aquesta necessitat.

Cadascuna de les institucions es fa càrrec de la gestió, manteniment, conservació i tractament de les seves pròpies dades, dipositades en les infraestructures informàtiques.

A banda de la infraestructura actual que tenim al Servidor compartit amb el Teatre Lliure, s'haurà de gestionar tècnicament i vetllar la correcta implantació de tota aquesta infraestructura TIC dins el núvol. S'haurà d'adoptar una solució òptima que integri aquestes dues infraestructures: servidor físic situat al Teatre Lliure i el núvol.

Aquest encàrrec inclou tant els àmbits habituals de la tecnologia de la informació com la seva aplicació específica en el negoci propi del Consorci el Mercat de les Flors. Aquesta especificitat fa referència al suport a la infraestructura pròpia relacionada amb l'escenotècnia del sector de l'espectacle, així com la col·laboració amb les empreses especialitzades en escenotècnia amb qui el Mercat manté relació.

### **Descripció del serveis**

A continuació es detallen els diferents serveis a subministrar:

#### **Servei d'atenció a usuaris (Help Desk)**

El servei d'atenció a usuaris (Help Desk) consistirà en la recepció per diferents canals (telèfon, fax, web, e-mail, o qualsevol altre canal que es pugués afegir en un futur), del registre, el diagnòstic, la resolució o l'escalat, de qualsevol comunicació referent a peticions, incidències, avaries, problemes o consultes fetes per qualsevol usuari del Consorci del Mercat de les Flors.

El Help Desk serà responsable del seguiment de la incidència fins al seu tancament, així com dels control dels nivells de servei i de satisfacció.

El servei de Help Desk es configura com el punt de contacte i suport de primer nivell per a tots els usuaris, i ha de poder complir les següents funcions:

- Recepció i gestió d'incidències, peticions i consultes relacionades amb:
  - equipaments informàtics.
  - elements de comunicació de xarxa.
  - sistemes operatius i aplicacions ofimàtiques.
  - les principals aplicacions informàtiques utilitzades pels usuaris.
  - la xarxa de transmissió de veu i dades.
  - l'administració dels elements de seguretat de xarxa.
- Realització dels informes de gestió.
- Registre i seguiment dels temps de resposta en les instal·lacions, resolució d'avaries i manteniment realitzat per terceres empreses. Això inclou la reclamació i/o la petició d'informació en cas de retard o avaria crítica.
- Control del compliment dels acords de nivell de servei propis i els pactats amb terceres empreses.
- Registre i manteniment de l'inventari del parc informàtic.
- Seguiment de les adquisicions de material informàtic, activació de les seves garanties i introducció del nou material a l'inventari del parc informàtic.
- Registre i manteniment d'una base de guies d'actuació sobre la resolució i tractament de les incidències, on s'haurà d'introduir la documentació generada en la resolució d'incidències.

Aquest servei seguirà les directrius tècniques i organitzatives marcades pel responsable de les TIC en el Mercat de les Flors i del Responsable Tècnic que aquest delegui.

## **Servei de suport remot i presencial**

El servei de suport remot i presencial consistirà en assegurar l'operativitat de la infraestructura tecnològica en tots els seus elements constitutius (maquinari i programari d'estacions de treball, servidors virtuals i elements de xarxes de comunicacions), bé de manera remota, bé mitjançant desplaçament i suport presencial en el lloc de treball.

El servei de suport es configura com suport de segon nivell per a tots els usuaris i inclou les següents funcions, encara que no totes elles estaran presents en totes i cadascuna de les instal·lacions:

- Resolució de les incidències de les estacions de treball i altres elements informàtics (impressores, servidors virtuals, elements de xarxa...) que componen la infraestructura tecnològica d'usuari final i que no hagin pogut ser resoltes pel servei d'atenció a Usuaris (Help Desk).
- Realitzar les tasques de suport presencial, delegades per altres grups de Suport (per exemple, d'operacions Centrals). Exemples d'aquestes tasques, poden ser canvis de cintes de backups, encès i apagat d'equips, comprovar línies de comunicacions, etc.
- Optimitzar la utilització dels productes de base, ofimàtica i especialitzats en els diferents llocs de treball mitjançant l'adequació de la tecnologia a les necessitats de l'usuari i dels recursos informàtics distribuïts.
- Proporcionar el suport necessari per a instal·lar l'equipament físic i lògic dels llocs de treball, així com els elements perifèrics associats. Aquest servei inclou:
  - Instal·lació i/o configuració d'estacions de treball.
  - Instal·lació i/o configuració de sistemes operatius de les estacions de treball.
  - Instal·lació i/o configuració d'aplicacions.
  - Proves d'integració.
  - Suport tècnic post-implantació.
  - Formació/Documentació tècnica.
- Realitzar la gestió tècnica necessària per a l'adopció de nou maquinari sempre que sigui necessari.
- Gestió de les llicències de programari.
- Realitzar tasques preventives per a poder disposar de les solucions més adients quan es presenten noves situacions de risc.
- Realitzar proves d'integració de nous productes amb la plataforma tecnològica actual.
- Manteniment de l'inventari informàtic i telefònic quan es produeixen canvis.
- Elaborar la documentació sobre la base de guies d'actuació sobre la resolució i tractament de les incidències i la realització d'activitats de formació específica per a resolució d'incidències repetitives.
- Garantir que en totes les actuacions que es portin a terme en les estacions de treball es realitzi d'acord als estàndards promoguts per l'organització.

## **Servei de gestió de sistemes**

El servei de Gestió de Sistemes comprendrà totes les plataformes utilitzades pels servidors del Mercat de les Flors.

El servei de Gestió de Sistemes inclou les següents funcions, encara que no totes elles estaran presents en totes i cadascuna de les instal·lacions:

- Operació i tècnica de sistemes, que inclou el monitoratge i operació de les consoles de control de servidors i sistemes distribuïts, el monitoratge del rendiment on-line i la resolució dels problemes inherents al procés informàtic.
- Planificació i control d'explotació planificada, que inclou la planificació de tasques i treballs, el seguiment dels estàndards i el control de la documentació.
- Documentació, que inclou el manteniment de la documentació relativa a tots els procediments operatius.
- Planificació i supervisió de les instal·lacions, que inclou la gestió dels serveis i instal·lacions d'energia elèctrica, ventilació, aire condicionat, sistemes d'accés i seguretat.
- Suport tècnic, que inclou gestió d'emmagatzematge virtual, programació de sistemes, planificació de capacitat, optimització del rendiment, instal·lació i manteniment de tots els productes de programari de sistemes i el monitoratge regular del rendiment i utilització dels sistemes. També inclou els serveis d'instal·lació, manteniment i monitoratge del sistema operatiu i del programari de base de dades, així com l'assessorament tècnic als responsables del manteniment i desenvolupament de les aplicacions.
- Operacions i administració de còpies de seguretat de les dades del Mercat de les Flors, que inclou l'operació del sistema de còpies de seguretat, la supervisió de la integritat de les llibreries, els procediments de còpies de seguretat i el compliment dels requeriments per a emmagatzematge extern.
- Gestió de permisos i accessos als recursos dels sistemes, garantint la seguretat segons els estàndards i directrius de l'organització.
- En cas d'equipament en garantia o sota contracte de manteniment amb terceres parts, realitzar la gestió del manteniment dels equips, l'escalat de la incidència i les tasques de suport necessàries a l'empresa mantenidora dels equips. En aquest cas, a més, verificarà prèviament la incidència i, posteriorment, verificarà l'operativitat de l'equip.
- Col·laboració amb el departament de TI del Teatre Lliure en la recuperació en cas de desastres.
- Operacions i manteniment de la infraestructura d'emmagatzematge virtual que inclou la gestió del espai de disc assignat pel sistema de virtualització, l'ampliació, reparació, modificació i publicació de les particions als servidors.
- Control i renovació de l'antivirus.
- Control i renovació dels dominis del Consorci.
- Relació amb l'IMI per tal que sigui operativa la xarxa de que es disposa amb l'Ajuntament.
- Assessorament tècnic al Mercat en cas de nous projectes.

### **Servei de gestió de les comunicacions**

El servei de gestió de les comunicacions comprendrà totes les plataformes utilitzades en les xarxes d'àrea local (LAN), xarxa d'àrea estesa (WAN) i serveis de telecomunicacions.

Inclou les següents funcions:

- Disseny de les comunicacions, que inclou la selecció dels elements constitutius de la xarxa, el seu dimensionament i topologia, el monitoratge de l'evolució del tràfic, la implementació de les estratègies de xarxa definides i l'estudi proactiu d'alternatives i estratègies de creixement i evolució tecnològica.
- Operació i control de les comunicacions, que inclou totes les funcions de suport operatiu per al correcte funcionament de les xarxes LAN, WAN i d'accés remot, el monitoratge de tràfic i disponibilitat d'enllaços i la resolució d'incidències, bé amb mitjans propis, o mitjançant l'escalat al proveïdor corresponent.
- Enginyeria de xarxa, que inclou l'optimització de la xarxa en aspectes d'eficiència i costos, la identificació dels requeriments, el disseny del pla d'implementació i la coordinació amb els proveïdors del servei, assegurant que tots els canvis estan en línia amb els procediments de gestió del canvi aprovats.
- Control i seguretat de les comunicacions, que inclou el monitoratge de les connexions físiques i lògiques i la gestió dels serveis de xarxa. També vetllarà per que es compleixi la estratègia de seguretat establerta per l'organització, els procediments de còpies de seguretat i recuperació de dades i l'administració de privilegis i recursos assignats a cada usuari.
- Administració de les comunicacions, que inclou la realització del manteniment i actualitzacions de versions del programari, els procediments de còpies de seguretat i la recuperació de dades.
- Continuitat de negoci en cas de desastres, que inclou la prova i execució dels plans i procediments de recuperació, la identificació dels punts crítics de fallada i el disseny de redundància per a reduir les probabilitats de fallada de servei.

### **Servei de manteniment del maquinari**

S'entén per manteniment de dispositius d'informàtica i d'elements de xarxa la substitució o reparació on-site de qualsevol component espatllat o no operatiu, restaurant les mateixes condicions d'operativitat del lloc de treball d'usuari abans de la degradació de les seves capacitats, així com la gestió de les garanties del maquinari. El lloc de treball de l'usuari pot estar integrat per estacions de treball amb perifèrics lectors/gravadors de CD/DVD, escàners, pantalles planes, impressores, plotter, lectors de codis de barres, i altres dispositius que estan detallats a l'annex A (inventari del parc informàtic del Consorci). Les despeses generades en aquestes operacions les abonarà el Consorci.

En cap cas es retirarà l'equipament avariament a taller sense una substitució provisional del material amb les mateixes característiques i prestacions mínimes de l'equipament retirat.

Sempre que la instal·lació dels recanvis ho requereixi cal incloure la instal·lació del programari o sistema operatiu associat, amb independència del seu format.

No s'inclou, en cap cas, la recuperació de les dades d'usuari.

El servei de manteniment es configura com suport de segon nivell i ha de complir les següents funcions:

- Portar a terme el manteniment preventiu necessari per a assegurar el correcte funcionament de tot el maquinari d'equips informàtics i de la xarxa.
- Realitzar el manteniment correctiu que sigui necessari en cas d'averies. Si aquest deriva en la substitució del maquinari d'un component diferent a l'original, és responsabilitat de l'adjudicatari deixar establertes les funcionalitats prèvies a l'averia segons els requeriments del Consorci, incloent-hi la instal·lació del programari, segons els estàndards del Consorci.
- Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions i/o canvis sol·licitats. Aquestes tasques inclouen el trasllat d'equips, emmagatzematge de recanvis, reparació dels elements avariats quan sigui possible i la retirada i eliminació dels elements obsolets mitjançant procediments adequats de seguretat i respecte al medi ambient. Eventualment, realitzar la gestió dels magatzems d'equips i recanvis per al servei.
- Gestionar les garanties portant el control, registre i seguiment dels temps de resposta i resolució d'averies realitzat per terceres empreses que executin directament la resolució de les incidències del maquinari que resti en garantia. Això inclou la reclamació i/o la petició d'informació en cas de retard o averia crítica per a assegurar el compliment dels acords de nivell de servei pactats amb les terceres empreses.
- Garantir la confidencialitat de la informació i la destrucció dels elements substituïts en cas de contenir informació confidencial (en cas de disc durs aquesta destrucció caldrà efectuar-la sense excepció).
- Garantir una gestió correcte del reciclatge de tot el material substituït.

#### **Servei d'informes, documentació de situació i elaboració de projectes de futur i adaptació tecnològica.**

Aquest apartat fa atenció a la necessitat de generar de documentació de suport referència necessària per la correcta gestió de tot el servei, així com a la generació de informes i propostes tècniques de futur documentades.

- Informes regulars de situació, incidències, (alguns ja detallats en altres capítols d'aquest plec.
- Documentació tècnica de suport relativa al equipament existent.
- Documentació gràfica i de plànols de les instal·lacions actualitzats.
- Informes, propostes i avantprojectes d'evolució de serveis, equipaments i instal·lacions. A se possible valorada a fi de disposar de criteri per inversions futures.

#### **Servei de gestió tècnica del conveni consorciat d'infraestructures de TIC entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure**

Gestionar tècnicament el conveni entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure per tal que siguin operatius i compatibles els sistemes, ja que el maquinari del sistema informàtic està compartit. Això inclou, entre d'altres, comunicar al departament de TI del Teatre Lliure qualsevol anomalia de funcionament o rendiment detectat en el sistema de virtualització i col·laborar en la seva resolució, així com transmetre qualsevol requeriment addicional de recursos necessari pel correcte funcionament de la infraestructura del Mercat de les Flors.

A tall de resum dels termes d'aquest conveni:

- Ambdues empreses van dur a terme un projecte de compartir les infraestructures TIC en una proporció del 65% / 35 %, Teatre Lliure / Mercat de les Flors.
- Els servidors principals estan ubicats al Teatre Lliure, i el sistema redundat i Back-up al Mercat de les Flors.
- El departament de TI del Teatre Lliure és responsable de mantenir en òptimes condicions la infraestructura física i els sistemes de virtualització, i proporciona les eines necessàries als responsables informàtics del Mercat de les Flors perquè puguin realitzar la gestió remota des seus recursos dins de la seva partició de virtualització.
- Els adjudicataris tindran accés a les instal·lacions mútues, i establiran el protocol que correspongui.
- Es designen un responsables de gestió i un responsable tècnics per cada part.

### **Servei de gestió tècnica i implantació dins el núvol de tota la infraestructura TIC del Mercat de les Flors.**

Gestionar tècnicament la migració, implantació i operació de tota la infraestructura TIC del Mercat de les Flors en entorns cloud per garantir la disponibilitat, seguretat i escalabilitat dels sistemes. Això inclou, entre d'altres, dissenyar l'arquitectura cloud més adequada, executar la migració dels sistemes actuals, monitoritzar el rendiment i la disponibilitat dels serveis, gestionar els costos associats, implementar polítiques de seguretat i còpies de seguretat, així com assegurar la integració amb els sistemes on-premise quan sigui necessari.

A tall de resum dels termes d'aquest servei:

- L'adjudicatari serà responsable de dissenyar i implementar una estratègia cloud adaptada a les necessitats del Mercat de les Flors, prioritzant la continuïtat del negoci i l'optimització de recursos.
- La migració s'executarà de forma progressiva i planificada, minimitzant l'impacte en les operacions diàries i garantint la integritat de les dades.
- S'establiran protocols de monitorització 24/7 amb alertes proactives i temps de resposta definits segons la criticitat dels serveis.
- L'adjudicatari gestionarà les relacions amb els proveïdors cloud, optimitzant costos i assegurant el compliment dels SLA acordats.
- S'implementaran mesures de seguretat multinivell incloent xifrat, control d'accés, auditoria i compliment normatiu (RGPD).
- Es proporcionarà documentació tècnica completa i formació al personal del Mercat de les Flors per a la gestió bàsica dels recursos cloud.
- S'establiran reunions periòdiques de seguiment i es presentaran informes mensuals de rendiment, disponibilitat i costos.

### **Dimensionament del servei**

El dimensionament del servei serà l'adient per cobrir les tasques assignades als diferents perfils definits, per tal de donar cobertura a tot l'equipament que es detalla a l'inventari de maquinari i programari a l'annex A.

## **Director tècnic del servei**

Es designarà un Director tècnic del servei que s'encarregarà de:

- Participació en les reunions tècniques i aplicar les directrius dels responsables de l'àrea TIC.
- Elaboració dels informes de seguiment en relació a:
  - ✓ manteniments del maquinari i programari.
  - ✓ peticions i incidències
  - ✓ inventari del parc informàtic instal·lat.
  - ✓ inventari de centraletes telefòniques.
  - ✓ explotació de sistemes
  - ✓ comunicacions
- Direcció funcional, gestió i supervisió des recursos.
- Anàlisi i distribució de les peticions i incidències.
- Assignació de tasques i elaboració de la programació del calendari d'actuació dels tècnics On-site.
- Supervisió i seguiment dels terminis de resolució de les peticions, instal·lacions i incidències.
- Seguiment del nivell de satisfacció dels usuaris en l'ús de les eines implantades i en la resolució d'incidències.
- Gestió del parc informàtic del Consorci donant suport i proporcionant la informació que es requereixi. Supervisió de la base de dades d'usuaris, incidències i inventari.
- Gestió de les llicències de programari.
- Elaborar la documentació sobre la base de guies d'actuació sobre la resolució i tractament de les incidències i la realització d'activitats de formació específica per a resolució d'incidències repetitives.
- Gestió de les comunicacions de veu i dades i de les infraestructures de cablatge de totes les instal·lacions.
- Elaborar la documentació de totes les instal·lacions de cablatge.
- Gestió de l'explotació de sistemes, control del nivell de servei i resolució de problemes.
- Gestió i supervisió de les infraestructures d'emmagatzematge virtual.
- Gestió tècnica del conveni entre el Mercat de les Flors i el Teatre Lliure.

És preceptiu que l'empresa adjudicatària designi un únic Director Tècnic Titular del servei i un de reserva, per tal de cobrir la possible baixa laboral i el període de vacances del titular. Si, al llarg del període del contracte, el Mercat de les Flors demana el canvi del tècnic assignat a aquesta funció, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una alternativa que pugui dur a terme la funció esmentada.

## **Atenció a usuaris (Help Desk)**

Implica la gestió de trucades, suport telefònic a usuaris, primer nivell de resolució d'incidències i tancament de problemes, així com realització d'informes que es requereixin.

L'horari d'atenció requerit del servei de Help Desk és:

- Des de les 9 a les 18 hores, de dilluns a divendres amb operadors per atendre l'horari d'oficines.
- En horaris de taquilles els dies de funció. La temporada de funcions s'inicia a finals de setembre i es perllonga fins a finals de juliol. Les funcions acostumen a realitzar-se, de dijous a dissabte a les 20:00h, i els diumenges a les 22:00h.

### Servei de suport

Estarà format de:

- Un tècnic de microinformàtica.
- Un tècnic de sistemes sènior.
- Un gestor comercial per poder donar suport a l'àrea tècnica en la sol·licitud de propostes econòmiques, gestió de comandes, contractes de manteniment i interlocució amb fabricants.

És preceptiu que l'empresa adjudicatària designi un únic tècnic de microinformàtica i un únic tècnic de sistemes sènior titulars del servei, així com un altre de reserva en cada, per tal de cobrir la possible baixa laboral i el període de vacances dels titulars.

Si, al llarg del període del contracte, el Mercat de les Flors demana el canvi del tècnic assignat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una alternativa amb les mateixes característiques.

### Resum dels horaris de servei

En resum, els serveis requerits són els següents i hauran d'estar disponibles en l'horari especificat:

Servei	Horari
Servei d'atenció a usuaris per atendre l'horari d'oficines	De dilluns a divendres 09:00 – 18:00
Servei d'atenció a usuaris per atendre l'horari de venda d'entrades	2 hores abans de l'inici de la funció i fins a 30m. després de l'inici de la mateixa.
Servei de suport presencial / remot	Tres matins entre dilluns i divendres, de 09:00 – 14:00 Del tres matins dos seran obligatòriament presencials a les instal·lacions del Consorci, i un podrà donar el servei de forma remota
Servei de tècnic de sistemes	Sota demanda, fins a un màxim de 100 hores anuals

## **Acord del nivell del servei (Condicions d'execució)**

Nivells mínims de servei requerits:

Help Desk en horari d'oficines:

- El temps mig d'espera serà com a màxim de 20 segons  
Temps Mig d'espera = Temps total d'espera / nombre total de trucades
- Màxim de 5% de trucades abandonades  
% de trucades abandonades = # total de trucades abandonades / nombre total de trucades
- Mínim de 50% de les incidències resoltes en primer nivell

Help Desk en horari de venda d'entrades:

- El temps mig d'espera serà com a màxim de 20 segons  
Temps Mig d'espera = Temps total d'espera / nombre total de trucades
- Màxim de 2% de trucades abandonades  
% de trucades abandonades = # total de trucades abandonades / nombre total de trucades
- Mínim de 50% de les incidències resoltes en primer nivell

Gestió del lloc de treball en horari d'oficines

- Com a mínim el 90% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 1 hora
- Com a mínim, en el 90% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 4 hores
- Un nivell mínim de disponibilitat de les estacions de treball en horari de treball d'un 95%.

Gestió del lloc de treball en horari de venda d'entrades

- Com a mínim el 98% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 15 minuts
- Com a mínim, en el 98% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 15 minuts
- Un nivell mínim de disponibilitat de les estacions de treball en horari de venda d'entrades d'un 99%.

Gestió de les comunicacions

- Com a mínim el 90% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 15 minuts
- Com a mínim, en el 90% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 15 minuts
- Un nivell mínim de disponibilitat de la xarxa d'un 98%

Gestió de servidors en horari d'oficines:

- Com a mínim el 90% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 15 minuts
- Com a mínim, en el 90% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 15 minuts
- Un nivell mínim de disponibilitat dels servidors en horari d'oficines d'un 98%.

Gestió de servidors en horari de venda d'entrades:

- Com a mínim el 98% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 15 minuts
- Com a mínim, en el 98% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 15 minuts
- Un nivell mínim de disponibilitat dels servidors en horari de venda d'entrades d'un 99%.

Gestió del manteniment de maquinari:

L'acord de nivell de servei pel servei de manteniment de maquinari serà el següent:

Segons la criticitat del servei de manteniment especificada en el annex A, es defineixen les següents condicions mínimes de realització del servei.

Criticitat	Temps màxim de resposta	Calendari	Horari de cobertura	Temps màxim de resolució	Compliment
Baixa	8 hores	Laborable	09:00 a 18:00	48 hores	95%
Normal	4 hores	Laborable	09:00 a 18:00	24 hores	98%
Alta	1 hora	Laborable	09:00 a 18:00	30 minuts	99,90%

On:

- El compliment indica el mínim tant per cent de resolucions dins dels terminis establerts.
- L'horari de cobertura especifica l'interval de prestació de servei, a diferència de l'horari de notificació d'incidències.
- Com a mínim el 90% de les incidències es comunicaran al responsable de la instal·lació en un termini màxim de 15 minuts.
- Com a mínim, en el 90% dels casos es començarà el pla d'acció per a la resolució de la incidència en un termini màxim de 15 minuts

### **Condicions d'execució (especificacions tècniques)**

#### **Condicions d'execució bàsiques**

El servei es prestarà a les dependències del Consorci:

- Mercat de les Flors, C/Lleida 59, 08004 Barcelona
- Graner, C/Jane Addams 14-16, 08038 Barcelona

- Oficines del Mercat, C/Blesa 27, 08004 Barcelona
- Altres espais de Barcelona on el Mercat pugui desenvolupar algun projecte artístic puntual que requereixi del servei de informàtica.

Durant l'execució dels contractes l'adjudicatari haurà d'atendre les condicions d'execució específiques següents:

- S'exigirà a l'adjudicatari dels serveis el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats al detall que sigui necessari o qualsevol altre documentació tècnica en el format que es determini.
- Tots els canals de comunicació a l'igual que qualsevol documentació tècnica es donarà sempre en català.
- El Mercat de les Flors podrà exigir el canvi de qualsevol recurs que consideri oportú amb el previ avís i l'acord amb el proveïdor.
- El canvi de qualsevol recurs haurà de tenir un període d'adaptació i concurrència entre el recurs entrant i el recurs sortint, aquest pot variar segons la complexitat de les tasques assignades entre una i quatre setmanes.
- L'adjudicatari haurà de proporcionar eines amb per la gestió d'incidències, gestió d'inventari, monitorització de xarxes i sistemes i programari específic de gestió i control de recursos.

### **Mesures de qualitat en l'execució dels contractes**

Durant el desenvolupament dels serveis requerits el Mercat de les Flors realitzarà el seguiment dels nivells de servei i de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

### **Clàusula de seguretat**

Tota la informació a la que tingui accés l'adjudicatari amb motiu de la prestació del servei objecte d'aquest contracte només podrà ser utilitzada amb aquesta finalitat.

### **Informes per a la gestió del servei**

Caldrà que l'adjudicatari lliuri un informe trimestral de gestió i de seguiment del servei, en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

*Servei de suport:*

- Informe de gestió:
  - Espai en disc en servidors.
  - Ocupació de CPU.
  - Ocupació de memòria.
  - Nombre d'intervencions maquinari.
  - Informe global sobre el funcionament de les instal·lacions (punts crítics i altres problemes detectats).

- Accions correctores a realitzar pel Departament.
- Informe de seguiment del servei:
  - Ha de recollir la comparació entre els valors objectiu de les mètriques definides en el servei i els obtinguts durant el període d'estudi.
  - Trucades rebudes.
  - Mitjana del temps de resposta.
  - Trucades en espera.
  - Trucades abandonades.
  - % disponibilitat elements en xarxa.
  - Manteniment maquinari - incompliments en resposta.
  - % d'instal·lacions realitzades.
  - Relació d'incompliments.
  - Temps de resolució d'incidències.

Els informes s'hauran d'adaptar a les necessitats de l'organització definides per a cada cas concret.

#### *Servei de manteniment de maquinari*

- Informe de gestió:
  - Nombre total d'intervencions.
  - Intervencions complertes dins dels terminis de l'acord de nivell de servei, segons la criticitat.
  - Percentatges d'intervencions segons el fabricant i tipologia del maquinari.
  - Possibles accions correctores a realitzar pel Departament.
- Informe de seguiment del servei:
  - Data i hora de l'avís d'intervenció.
  - Criticitat del maquinari associat.
  - Maquinari afectat i localització.
  - Data i hora de resolució.

#### *Altres Serveis:*

S'elaborarà anualment un informe que resumeixi les accions realitzades y les despeses en inversió, consumibles i altres accions realitzades. L'objectiu es disposar d'una perspectiva global de com evoluciona la infraestructura, les seves millores, el servei, les necessitats dels usuaris. les incidències principals, etc., així com la despesa global en tots els àmbits de informàtica i comunicacions.

Ignasi Tur Gaspar  
Tècnic de Manteniment