

Signatura 1 de 1		
Pedro Luis Arribas López	30/06/2022	Cap del Servei de Desenvolupament Informàtic
Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
Codi Segur de Validació	5804fc0bb683485fa4ef0149c4b51e04001	
Url de validació	http://SERVIDOR/absis/tdl/ax/tdlaxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Expedient CONT-22-440

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT A USUARIS I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES D'EINES TIC RELACIONADES AMB EL LLOC INFORMÀTIC DE FEINA

Índex de continguts

1. Introducció	3
2. Objecte i necessitats a cobrir	3
3. Abast i descripció del servei	4
3.1 Funcions del servei	4
3.2 Centre d'atenció a l'usuari	5
3.3 Incidències especials	6
4. Condicions generals de la prestació del servei	7
4.1 Mitjans materials	7
4.2 Horari del servei i localització de la prestació dels serveis	7
4.3 Canals de comunicació	8
4.4 Definició entorn operatiu	10
4.5 Equip de treball	11
4.6 Acords de nivell de servei	11
4.7 Fases del contracte	13
4.7.1 Fase de transició	13
4.7.2 Fase de servei regular	14
4.7.3 Fase de devolució	14
4.8 Direcció dels serveis	15
4.9 Seguretat i confidencialitat	15

1. Introducció

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) exerceix una sèrie d'activitats de control e investigació en el camp de la salut pública, la protecció i la promoció de la salut i, per tant, inclou diverses dependències i serveis que fan un ús intensiu de recursos informàtics, tant de maquinari com de programari, imprescindibles entre altres per exercir les funcions que té encomanades, requerint a més la màxima disponibilitat dels recursos.

Per tal de donar cobertura a aquestes necessitats, i atesa la conveniència de la no ampliació dels mitjans personals propis per fer front a aquesta necessitat, es considera oportú i necessari procedir a la contractació de serveis de suport a usuaris, assistència tècnica i manteniment dels sistemes informàtics de l'Agència.

2. Objecte i necessitats a cobrir

L'objecte del present plec és establir les condicions i els requeriments que hauran de regir la contractació dels serveis de suport a usuaris, assistència tècnica i manteniment dels sistemes informàtics de l'ASPB.

El contracte comprèn el suport i atenció als usuaris corporatius de tots els Serveis així com l'assistència tècnica i manteniment dels sistemes informàtics que configuren l'estació de treball, incloent telefonia fixa i mòbil, els servidors corporatius i la configuració, actualització i distribució de programari de base i sistemes d'informació de l'ASPB.

Totes les incidències es gestionaran des del Servei de Desenvolupament Informàtic (SEDIN), prèvia assignació de tasques per part dels tècnics responsables del Servei.

El contracte inclou, com a mínim, l'assignació d'un tècnic informàtic qualificat per les tasques esmentades, per part de l'empresa adjudicatària.

Aquest plec detalla els requeriments tècnics, operatius i de gestió que s'hauran de complir en la prestació d'aquest servei.

3. Abast i descripció del servei

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, les següents tasques i serveis amb les condicions següents:

3.1. Funcions del servei

El tècnic o tècnics assignats als serveis seran responsables, prèvia assignació, autorització i supervisió per part dels tècnics del SEDIN, com a mínim, del següent detall de tasques:

- Solució d'averies dels equips que configuren l'estació de treball.
- Resolució d'incidències i peticions d'assistència per part dels usuaris.
- Reinstal·lacions d'equips, perifèrics i programari necessari per garantir el correcte funcionament de cada lloc de treball.
- Manteniment proactiu i periòdic dels equips client i perifèrics departamentals.
- Muntatge, configuració i distribució de noves adquisicions d'equips.
- Trasllats de llocs de treball amb la conseqüent migració de dades programari e informació d'equips.
- Instal·lació i actualització de sistemes operatius i programari de base així com la paquetització i distribució de programari de tercers.
- Elaboració implementació i manteniment de les polítiques de lloc de feia, lots de distribució de polítiques i de programari, a la xarxa corporativa.
- Instal·lació i configuracions dels equips d'impressió.
- Gestió i manteniment de l'inventari de recursos TIC.
- Gestió de la seguretat en els equips client.
- Documentar els procediments de resolució d'incidències.
- Configuració de dispositius de mobilitat (tablets i smartphones corporatius).
- Creació i modificació de bases de dades i petits programaris departamentals sota la supervisió de tècnics del Servei.
- Formació de nous usuaris sobre l'ús dels sistemes informàtics en el lloc de treball.
- Gestió, configuració i manteniment dels servidors corporatius de la xarxa amb Windows 2008 Server R2, 2012 i 2016 Server que formen part d'un domini d'Active Directory de Microsoft.
- Gestió, configuració i manteniment del Servidor amb el programari Zenworks Suite de Microfocus i els diferents agents distribuïts.
- Redacció d'informes mensuals de les principals incidències i amenaces de seguretat detectades , amb les mesures adoptades per a la seva resolució i les propostes d'actuacions de millora envers a aquestes incidències.

3.2. Centre d'atenció a l'usuari

L'ASPB proporcionarà un lloc físic amb mobiliari adequat a les instal·lacions de l'ASPB, servei de desenvolupament informàtic, Riera de Cassoles 63, 5è 1a., on s'ubicarà el personal i l'equipament de l'empresa adjudicatària.

Aquesta ubicació serà utilitzada exclusivament per a realitzar les activitats i tasques objecte del contracte, i no el podrà utilitzar el personal aliè al personal contractat ni l'empresa adjudicatària per coordinar el serveis prestats a altres entitats.

Des del CAU es gestionaran les incidències, que es reben de la següent forma: els usuaris obriran incidències mitjançant el programari de gestió de la demanda (JIRA) de què disposa l'ASPB; diàriament, el tècnic del SEDIN assignarà aquestes incidències a cada tècnic establint la urgència i prioritat de cadascuna.

Els tipus d'incidències i accions comuns que formen part de l'objecte del servei del CAU són les següents:

- Recepció de trucades.
- Registre i seguiment d'incidències.
- Resolució d'incidències de virus en un primer nivell (veure l'apartat incidències especials).
- Resolució d'incidències de configuració de Windows.
- Resolució d'incidències amb qualsevol programari d'usuari (veure l'apartat incidències especials).
- Resolució d'incidències amb perifèrics.
- Comprovació de qualsevol configuració de maquinari.
- Manteniment de l'entorn d'instal·lació dels equips.
- Instal·lació, reinstal·lació, canvis i traspassos d'informació entre equips.
- Instal·lació de qualsevol programari d'usuari.
- Resolució de dubtes amb l'ús general de l'ordinador, els seus perifèrics, el sistema operatiu, el programari d'ofimàtica a nivell bàsic o el navegador d'Internet.
- Resolució de dubtes amb l'ús de l'smartphone corporatiu i el terminal de telefonia fixa.
- Trasllet de qualsevol equipament entre seus.
- Gestionar i mantenir actualitzat l'inventari d'equipament informàtic.
- Registre de moviments d'equips.

L'adjudicatari està obligat a assumir la resolució de totes les incidències que es produeixen i li siguin assignades, sempre dintre de l'horari de servei dels Centres.

3.3. Incidències especials

Es consideraran incidències especials aquelles en les que, per la seva resolució, es requereixi l'acció per part d'algun tècnic del Servei d'Informàtica o d'una altre empresa de serveis externa. Dins d'aquest tipus d'incidències tenim:

- Incidències relacionades amb aplicacions corporatives. Sempre que s'identifiqui la incidència amb una aplicació corporativa (per exemple: Nòmines, Comptabilitat, Registre, etc.), no deguda a la configuració de l'equip, aquest tipus d'incidències seran escalades al Servei d'Informàtica. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.
- Incidències relacionades amb virus. En un primer nivell, l'empresa adjudicatària donarà suport a incidències d'aquest tipus. En cas que es consideri convenient, la incidència s'escalarà al Servei d'Informàtica i, a través d'aquest, als tècnics del proveïdor de seguretat.
- Averies. Quan una incidència estigui relacionada amb una avaria d'un equipament informàtic que estigui cobert per una garantia o un contracte de manteniment, es comunicarà l'avaria als serveis tècnics externs corresponents. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.
- Incidències relacionades amb certificats digitals. L'administració dels certificats digitals d'usuari serà responsabilitat del Servei d'Informàtica.
- Creació de la imatge mestre dels equips. Quan s'adquireix un nou equipament, es realitzarà una imatge mestre (instal·lació bàsica) d'un dels equips, per després ser clonada a la resta pels mecanismes de assignació existents. La realització/modificació d'aquesta imatge mestre correrà a càrrec del Servei d'Informàtica.
- Incidències relacionades amb correu electrònic, servidors de dades, connexions de xarxes i telefonia. Aquest tipus d'incidències, en les que és necessària una administració concreta, seran escalades al Servei d'Informàtica. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.

4. Condicions generals de la prestació del servei

4.1. Mitjans materials

A l'inici del contracte, l'ASPB facilitarà al contractista els accessos necessaris a la infraestructura tecnològica necessària per a l'execució del servei:

- Mobiliari necessari (taules, cadires, telefonia fixa ...).
- Identificadors i contrasenyes. Per tal de poder prestar el servei requerit, és necessari donar accés als sistemes informàtics de l'Agència (aplicacions de control i gestió d'incidències, control remot, distribució de programari, etc.). Es facilitarà un identificador per accedir a la xarxa corporativa i a qualsevol altre sistema necessari per la prestació del servei.

Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran personalitzats sense que això signifiqui cap vincle laboral amb l'Agència.

Tot el material utilitzat a les reparacions serà subministrat per l'ASPB, així com les adquisicions de nous equipaments. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del material que se li entregui i, en cas que aquest material inclogui suport d'informació, també serà responsable de la integritat de les dades contingudes.

4.2. Horari del servei i localització de la prestació dels serveis

Els horaris dels serveis seran els següents:

- El servei de suport a usuaris (Help desk) es prestarà presencialment cada dia laboral en el marc horari de 8:30h a 17:30h, respectant el global d'hores/any del contracte i els descansos i permisos laborals estipulats pel conveni.
- El servei de manteniment a nivell de sistemes es prestarà presencialment amb intervencions acordades i prioritzades per part dels tècnics del SEDIN. Aquestes actuacions es podran prestar fora d'aquest horari amb caràcter excepcional quan es produeixin incidències urgents i/o crítiques.

Aquest temps de dedicació necessari fora del marc horari habitual s'entén inclòs al contracte i per tant no donarà lloc a despeses o abonaments complementaris del preu del contracte. S'entén com incidències urgents i/o crítiques les que provoquin una aturada de servei o posin en risc la seguretat dels sistemes informàtics com per exemple: caiguda d'un servidor,

caiguda de la infraestructura de emmagatzemament, detecció de virus als servidors, detecció d'intrusions als sistemes, entre altres.

Aquests horaris podran ser modificats de mutu acord per part de l'empresa adjudicatària i l'ASPB, sense perjudici del nombre d'hores setmanals de prestació dels serveis ni del còmput global d'hores del contracte.

Aquests serveis es prestaran a la seu principal de l'ASPB, així com a tota la resta de dependències situades en les altres seus de l'Agència (Mercabarna, Drassanes, CASES), excepte en els casos en els que es pugui resoldre la incidència de manera remota per tal d'agilitzar la seva resolució.

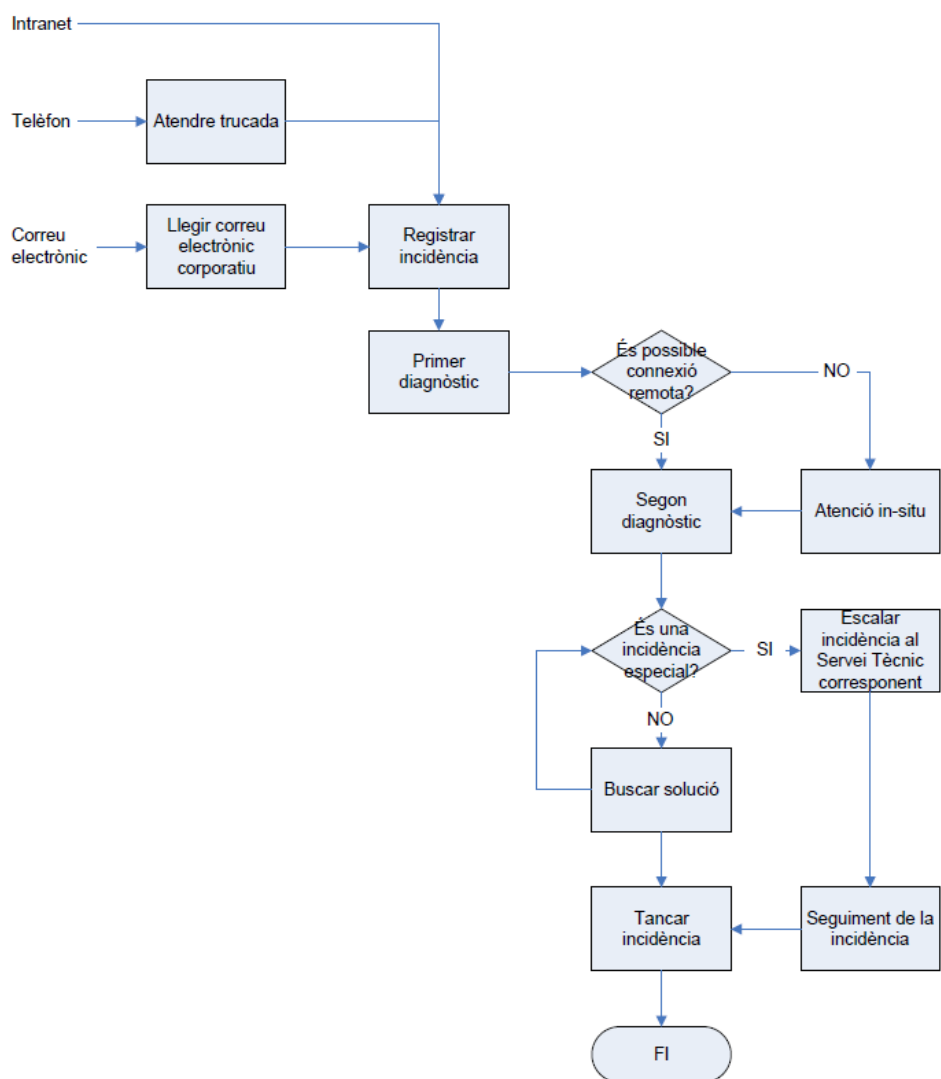
La prestació dels serveis serà prioritàriament presencial per tal d'enfortir la presencialitat requerida al Servei d'Informàtica i facilitar l'enteniment de les necessitats del beneficiari i la resolució d'aquestes de manera directa.

Es podran acordar fer jornades de teletreball, prèviament convingudes i en concordança amb el marc laboral de l'ASPB i les necessitats del Servei.

4.3. Canals de comunicació

El contractista haurà de permetre la recepció de demandes telefònicament, per correu electrònic, o bé, mitjançant els sistema d'informació de gestió de la demanda implantat a l'ASPB amb la plataforma JIRA®.

Per norma general, l'atenció de les incidències es realitzarà d'acord al flux de treball que es mostra a continuació:



4.4. Definició entorn operatiu

Actualment les eines bàsiques que utilitzen els usuaris en els equips informàtics de l'ASPB, en el que el servei de help-desk haurà de donar suport, són:

- Majoritàriament ordinadors de sobretaula de fabricant HP series 400, 600 i 800, així com portàtils de les marques HP, Thinkpad, Toshiba, tablets i smartphones multimarca.
- Sistemes operatius Windows 10 / Android / iOS.
- Impressores i equips multifunció de fabricats, HP, Canon, Ricoh, Xerox.
- Eines ofimàtiques com Microsoft Office 2013/16/365.
- Navegadors variis.
- Altre programari a demanda com ara eines estadístiques, de tractament de dades, d'edició de documents i de imatges, etc.
- Plataformes de programari de tercers com ara (EACAT, SAP, etc).

Pel que fa a l'entorn operatiu del servei de manteniment de sistemes les eines amb les quals s'ha de donar suport són:

- Active Directori de Windows i diferents components, Servidors d'impressió, Administrador de directives, DFS, dns, DHCP.
- Sistemes operatius Windows 2012 Server, 2016 Server.
- Suite Zenworks per gestionar tot el cicle de vida de servidors, PCs, portàtils, distribució de programari, inventari, gestió de parches, etc.
- Suite ThinkApp de VMWare per la paquetització i reconversió en SaaS de programes de terces.
- Programari antivirus McAfee EPO i EDT.
- Plataforma d'administració Office 365 i Azure, Exchange 365, Teams, Planner, etc.

Els tècnics donaran suport en aquests entorns sense perjudici de l'aparició de nous productes durant la duració del servei.

4.5. Equip de treball

Les empreses licitadores detallaran en les seves ofertes l'equip de treball destinat a prestar aquest servei: la seva composició, perfil professional dels seus membres i distribució de tasques.

El perfil professional de l'equip de treball serà l'adequat a les tasques a realitzar. Serà imprescindible que els seus components acreditin una formació mínima relacionada amb

informàtica de nivell CFGS o equivalent, o una experiència laboral efectiva mínima de tres anys en feines similars.

Els tècnics de l'equip de treball comptaran en tot moment amb el suport de l'empresa adjudicatària, que els recolzarà i proporcionarà tota la informació i ajuda tècnica necessàries per la prestació del servei.

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs dels membres de l'equip de treball correspon al Servei d'Informàtica, que podrà sol·licitar el canvi de qualsevol dels seus components, amb un preavís de 15 dies, per un altre d'igual categoria si considera que hi ha raons justificades que ho aconsellin. Tanmateix l'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball adjudicat a l'ASPB i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Aquestes variacions han d'ésser comunicades a l'ASPB.

L'empresa adjudicatària farà les substitucions del personal, i especialment, les que es requereixen durant el període de vacances dels seus tècnics per a garantir el servei contractat, aquestes han de permetre que l'ASPB sempre disposi de com a mínim d'un tècnic que presti els serveis.

4.6. Acords de nivell de servei

Els següents nivells de servei s'aplicaran a la fase de servei regular.

El Servei d'Informàtica farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari, reservant-se els drets d'afegir nous nivells de servei, segons les necessitats d'acord amb l'adjudicatari.

Els nivells de servei fan referència als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (normalment mesos naturals), i sense tenir en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, a no ser que es digui explícitament el contrari.

Els següents indicadors de gestió hauran de ser considerats per l'empresa com a un conjunt de mínims:

Indicadors Informatius

- Nombre d'incidències molt crítiques obertes en el període
- Nombre d'incidències crítiques obertes en el període

- Nombre d'incidències no crítiques obertes en el període
- Nombre d'incidències molt crítiques resoltes
- Nombre d'incidències crítiques resoltes
- Nombre d'incidències no crítiques resoltes

Indicadors ANS

Percentatge d'incidències molt crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	95%
Percentatge d'incidències crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	90%
Percentatge d'incidències no crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	80%
Percentatge màxim d'incidències reobertes responsabilitat de l'adjudicatari	2%
Número màxim d'incidències atribuïbles a l'adjudicatari en el període	5%

A continuació es detallen els temps de resposta i de resolució que cal que assolixi l'adjudicatari per tal de garantir l'acompliment dels diferents ANS:

Activitat	Impacte	Temps laborable (igual o inferior)
Temps de resposta	Molt Urgent	2h
	Urgent	4h
	Normal	8h
Temps de resolució	Molt Urgent	6h
	Urgent	12h
	Normal	24h

El temps de resolució d'una incidència es mesurarà en funció de l'impacte que aquesta té sobre el servei. En aquest sentit, es defineix la següent taula d'impacte:

Impacte	Definició
Molt Urgent	Qualsevol incidència que provoca la interrupció d'un servei i que tingui un abast important a la organització. També s'inclouen en aquest grup d'impacte molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar d'entrada un tall de servei, pugui acabar produint-lo si no s'executen

	les accions necessàries per a evitar-ho.
Urgent	Qualsevol incidència que provoca ca una degradació greu d'un servei o bé pot acabar en un tal de servei.
Normal	Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.

El temps de resposta s'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de la incidència.

El temps de resolució s'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de la incidència fins que el servei afectat queda en perfecte estat de funcionament.

4.7. Fases del contracte

L'execució del contracte es dividirà en tres fases, la fase de transició, la fase de servei regular i la fase de devolució.

4.7.1. Fase de transició

L'objectiu d'aquesta fase es assegurar que l'adjudicatari podrà adquirir el coneixement necessari, tècnic i funcional, del conjunt de tasques que han de ser assumides pel servei, així com aconseguir la configuració definida i detallada del mateix.

Aquesta fase es desenvoluparà abans de l'inici del període contractual previst per aquest contracte, i que anirà a càrrec de l'adjudicatari, no podent facturar-se cap concepte. A fi de valorar aquesta fase, el licitador haurà d'incloure en la seva oferta, com a mínim, els següents conceptes:

- Temps necessari per a la fase d'assimilació.
- Organització de la fase: equips que intervén, metodologia a utilitzar.
- Informació necessària que el SEDIN ha d'aportar.
- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició de coneixement per part del servei.

Durant aquesta fase l'equip incorporat haurà d'assimilar els coneixements necessaris sobre els diferents aspectes del seu treball propis de l'ASPB (entorns, eines, procediments, etc.) per a poder realitzar les prestacions del servei objecte d'aquest contracte.

4.7.2. Fase de servei regular

La fase de funcionament del servei començarà amb la finalització de la fase de transició amb la corresponent acceptació per part del SEDIN.

L'equip de treball, durant la prestació del servei, haurà d'estar compost per persones que tinguin, al menys, els mateixos perfils, titulacions i experiència que s'hagin indicat a la oferta tècnica per la seva valoració. Aquesta obligació tindrà caràcter essencial i el seu incompliment constituirà causa de resolució del contracte.

Si l'empresa adjudicatària proposés el canvi d'algun dels membres del seu equip, ho haurà de sol·licitar per escrit amb, al menys, quinze dies d'antelació, exposant de forma detallada i suficient les raons de la seva proposta. Així mateix, presentarà per la seva valoració els possibles candidats per reemplaçar el membre de l'equip de treball que es vulgui substituir. El canvi haurà de ser acceptat expressament pel Servei de Desenvolupament Informàtic.

Cada cop que hi hagi un canvi o incorporació d'un tècnic a l'equip de treball, s'establirà un període d'aprenentatge que s'estableix en 5 dies laborables i no serà objecte de facturació.

4.7.3. Fase de devolució

S'entén per període de devolució aquell que, amb caràcter previ a l'extinció del contracte i a petició del Servei d'Informàtica, s'iniciarà per a cobrir les activitats necessàries per a la devolució del coneixement específic de l'activitat del servei, tant a nivell tècnic com funcional, de forma tal que al final del mateix el nou adjudicatari o el personal del Servei d'Informàtica designat estigui en condicions de realitzar els treballs descrits en aquest document, que foren assumits pel servei, sense que sigui precisa la intervenció de cap personal per part de l'adjudicatari.

4.8. Direcció dels serveis

La direcció del contracte correspon al Servei de Desenvolupament Informàtic de l'ASPB.

L'adjudicatari nomenarà un coordinador tècnic o responsable dels serveis, que serà l'enllaç davant de l'ASPB i vetllarà per la correcta prestació dels serveis.

L'ASPB té la facultat d'establir les directrius oportunes per aconseguir els objectius i proposar modificacions pertinents en la execució dels serveis o suspendre'ls en cas de manca de satisfacció.

L'adjudicatari és el responsable de la qualitat dels serveis així com de les conseqüències que les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte impliquin tant per l'ASPB com per a tercers.

Es faran reunions de control, entre el tècnic o responsable del SEDIN i el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària amb una periodicitat no superior a 3 mesos, per tal de realitzar un seguiment del servei, analitzar les actuacions realitzades, revisar el grau de compliment dels objectius i estudiar millores de funcionament.

4.9. Seguretat i confidencialitat

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte, especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i es comprometen a seguir les especificacions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, així com tota la normativa que es pogués desenvolupar sobre aquesta temàtica.

Es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

En tot cas, i sense perjudici d'altres mesures a adoptar, d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria, només podran accedir a les dades de caràcter personal, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles pel desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i preservada, i del deure de secret als quals estan sotmeses. Així mateix, hauran de signar un document com a responsables del tractament d'aquestes dades, segons indiqui la Delegada de Protecció de Dades de l'ASPB.

Barcelona, en data de la signatura

Pere Arribas López

Cap del Servei de Desenvolupament Informàtic

Agència de Salut Pública de Barcelona