

PLEC DE PRENSCRIPCIONS TEQUQUES

CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE MANTENIMENT D'EQUIPS INFORMATICS I SISTEMES DE INFORMACIÓ A TECSALSA

1.- ANTECEDENTS

TECSALSA, al llarg d'aquest últims anys, i amb la finalitat de prestar un millor servei, s'ha dotat d'un parc informàtic que ajuda a gestionar les diverses necessitats dels diversos serveis que es desenvolupant.

El correcte funcionament d'aquest servei en el seu conjunt es, per tant, la garantia d'un eficient i correcte funcionament dels serveis de TECSALSA. Donada la rellevància del mateix, es proposa la contractació d'un servei d'assistència tècnica en els termes recollits en el present plec de prescripcions tècniques particulars.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

La present contractació té com objecte el manteniment d'equips informàtics i sistemes de informació ubicats en les distintes dependències de TECSALSA, de la forma que s'indica en els següents apartats, així com l'assistència i assessorament tècnic en gestió informàtica.

No forma part del present contracte, les despeses d'inversió dels nous equips ni la substitució de peces defectuoses, que podrà contractar-se o no a l'empresa adjudicatària en funció dels resultats de futurs contractes administratius de subministres, però si les hores de feina necessàries per la substitució de les peces de recanvi o posada en marxa de nous equips.

3.- ABAST I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

3.1. S'entén per manteniment totes aquelles actuacions sobre el sistema informàtic que condeixin a que el mateix quedi operatiu i en perfecte grau de funcionament, inclosa la restauració del sistema operatiu en els casos en els que l'averia de l'equip ho requereixi.

Dintre del contracte s'inclou totes aquelles accions (preventives, correctives i valor afegit) encaminades aconseguir que l'equipament de TECSALSA funcioni correctament.

L'execució del servei contractat no implica l'accés a dades personals que siguin incloses en fitxers de client. D'acord amb la LOPD, els treballadors de TECSAL, S.A. tenen prohibit l'accés a les dades personals de fitxers dels clients i l'obligació de secret envers a les dades que haguessin pogut conèixer amb motiu de la prestació del servei. Les dades personals del client seran incloses en un fitxer de TECSAL, S.A. per al manteniment i control de la relació comercial i informació comercial per correu postal, electrònic i/o fax. Si desitja exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i/o oposició, haurà de dirigir-se per escrit a: TECSALSA. apartat de correus 141. 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona).

Centre Especial de Treball
Centre Ocupacional

C/ Destroleta, 168 - Apt. de Correus, 141
08940 CORNELLÀ DE LLOBREGAT
Tel. 93 377 62 16 - Fax 93 474 44 70

Oficines Centrals TECSALSA
Serveis de Jardineria

Carrer Progrés, s/n - Apt. de Correus, 141
08940 CORNELLÀ DE LLOBREGAT
Tel. 93 474 34 50 - Fax 93 474 37 41



- 3.2. En el concepte del sistema informàtic de TECSALSA s'inclou els equips (servidors, unitats de copia, equipament de magatzematge , PC's, terminals lleugers, ordinadors portàtils, tablets, impressores, scanners, webcams, lectors, gravadores i monitors). L'adjudicatari deurà gestionar d'aquells equips que la tinguin, i fer-se càrrec de l'assistència els equips quan la garantia arribi al seu venciment.

La gestió de garanties suposa la toma de contacte amb els serveis tècnics del dador de la garantia, fer els treballs que fossin precisos i realitzar el seguiment de la reparació i re-instal·lació de l'equip o sistema una vegada finalitzada la intervenció del dador de la garantia si fos necessari. Tot això es portarà a terme de tal manera que pugui controlar el nivell de serveis prestats per el dador de la garantia i determinar, en cas d'eventuals incompliments, la responsabilitat de cada una de les parts.

- 3.3. TECSALSA, té realitzada la implantació dels seus sistemes operatius en entorn operatiu Microsoft Windows i VMWare, i homogeneïtzada la seva xarxa de dades, simplificant per tant l'administració i facilitant un suport remot als usuaris. En aquest sentit la solució tècnica ofertada s'ha de desenvolupar en el marc de l'entorn tecnològic descrit i deurà tenir com a mínim:

- a) Administració del sistema: Tasques bàsiques d'administració del conjunt d'equips, servidors i usuaris:
 - Administració d'usuaris i grups de treball, permisos i accessos.
 - Administració d'estacions de treball.
 - Administració de servidors (inclou els virtuals), així com instal·lació i configuració de nous servidors que siguin necessaris.
 - Administració de la xarxa i la seva topologia.
 - Seguretat i monitorització de la connexió a Internet per tots els usuaris.
 - Protecció del sistema contra atacs des de l'exterior.
 - Còpies de seguretat de les dades
 - Administració de totes les comptes de correus de TECSALSA incloent els dispositius mòbils i similars.
- b) Manteniment d'equips i programes. Serveis consistents en el manteniment d'equips d'usuaris, impressores i recursos de la xarxa:



- Instal·lació reinstal·lació d'equips, així com possible reubicació dels mateixos.
- Instal·lació, reinstal·lació i migració de versions de software.
- Manteniment d'ordinadors i impressores.
- Gestió dels recursos compartits de la xarxa.
- Administració de serveis al núvol.
- Instal·lació i manteniment dels programes de cada usuari.
- 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.
- Gestió de la topologia de la xarxa.

c) Ajuda. Consistirà bàsicament en l'assistència, a nivell general, en tasques informàtiques al personal de TECSALSA, en matèria informàtica.

d) Assistència tècnica a projectes i tasques d'evolució tecnològica. El personal adscrit per l'empresa adjudicatària a la prestació del contracte participarà en projectes que els responsables de TECSALSA creguin oportuns, realitzant aquelles tasques que li siguin assignades pels responsables del projecte. La participació pot correspondre a qualsevol de les fases d'un projecte, i sempre dins de la infraestructura objecte del present contracte. Els tipus de projecte en el que podran participar son:

- Suport al plan de modernització informàtic i millora continua de la mecanització de TECSALSA.
- Implantació de nous productes o infraestructures.
- Estudis de viabilitat i pilots de nous productes o infraestructures.
- Evolució tecnològica d'infraestructures existents i migracions de software.
- Modificacions de configuració per permetre el creixement.
- Migracions de versió de productes software.
- Seguretat informàtica tant física com lògica.

e) Registres estadístics. L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre de totes les dades que es considerin d'interès:

- Número d'intervencions de hardware i software.
- Equips reparats.
- Equips substituïts.
- Incidències destacables.
- Altres dades que es considerin d'interès.



Amb periodicitat mensual, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe en el que es faci un balanç de totes les dades més significatives i, si fos necessari, proposant accions correctores a TECSALSA.

4.- CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Els serveis objecte del present contracte s'efectuaran preferentment en les pròpies dependències de TECSALSA.

4.2 En funció de la naturalesa dels equips a mantenir, així com de la magnitud de la incidència, s'establiran les següents preferències:

- Preferència màxima, pels equips de precisen unes condicions de serveis més exigents (servidors, dispositius de copia, seguretat perimetral, comunicacions, impressores de xarxa)
- Preferència mitjana, pels equips que precisen unes condicions de servei entremitjos (estacions de treball, monitors i impressores locals).
- Preferència normal, (escaners i resta d'equipaments)

4.3 El temps màxim de resposta a les incidències, així com de resolució de les mateixes, queda reflectit de la següent manera:

Preferència	Temps resposta	Temps resolució
Màxima	2 hores	24 hores
Mitjana	4 hores	48 hores
Normal	8 hores	72 hores

S'entén per temps de resposta com el termini que va des de la comunicació d'una incidència fins el moment en el que l'adjudicatari es posa a disposició de l'usuari en les instal·lacions on es trobi l'equip, anant a les mateixes o per control remot quan pugui resoldre així la incidència. S'entén per temps de resolució el termini transcorregut entre la presentació del personal tècnic de l'adjudicatari en les instal·lacions on es trobava ubicat l'equip, i l'acceptació firmada de la resolució de la incidència. Es valorarà positivament qualsevol millora en les temps de resposta i resolució



- 4.4 Manteniment preventiu. Consistirà en la revisió periòdica de determinats aspectes, tant de hardware com de software, del sistema informàtic de TECSALSA.

Al menys amb una periodicitat mensual s'haurà de realitzar: neteja del registre i arxius temporals, neteja de virus i software, revisió general d'equips, revisió de l'estat de la xarxa, revisió dels servidors, revisió del sistema de còpies de seguretat.

- 4.5 Manteniment correctiu. Es considera manteniment correctiu al serveis que es realitza a petició de TECSALSA per solucionar una anomalia o avaria (hardware, software) que es presenti en qualsevol dels equips o en la xarxa de dades o en la resta de sistemes objecte del contracte. La reparació es realitzarà en la ubicació on es trobi 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 en la ubicació original es retirarà l'equip, prèvia substitució del mateix per un de similars característiques. Tot això amb l'objectiu de que els usuaris afectats puguin portar a terme les seves activitats amb la menor interrupció possible. Si l'equip avariament està en garantia l'adjudicatari gestionarà la garantia amb el fabricant de l'equip. Es obligació de l'adjudicatari deixar l'equip en perfecte funcionament o en el seu cas la seva substitució permanentment prèvia autorització de TECSALSA.

S'assimila el concepte d'avaria el deteriorament per l'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 origina danys importants o tancament d'algú element o component significatiu.

La subsanació o reparació d'avaries es realitzarà segons la metodologia de treball pròpia de l'adjudicatari. Respecte a les reparacions d'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 s'hagin fet totes les actuacions necessàries. Si es necessària la retirada d'un PC o servidor l'empresa adjudicatària estarà obligada a retirar del citat el disc dur per incorporar-lo en l'equip de substitució. En cas de que el problema sigui el disc dur haurà de tomar les precaucions oportunes per salvar la informació.

Totes les despeses derivades de qualsevol exigida per la reparació o substitució d'equips, inclòs el moviment o retirada dels mateixos, seran per compte de TECSALSA.



- 4.6 Manteniment de les instal·lacions de la xarxa de dades. Es considera manteniment de la xarxa de dades al servei que es realitza per petició de TECSALSA per solucionar una avaria hardware que es presenti en la connexió de qualsevol dels equips objecte del present contracte a la xarxa d'àrea local de les instal·lacions on este ubicat l'equip, en la pròpia xarxa o en els equips d'electrònica de xarxa suport de la mateixa, switchs, objecte d'aquest contracte. Si per la naturalesa de l'avaría haurà de substituir-se completament algú punt de xarxa, s'haurà de fer càrrec d'aquest servei i en ningun cas es considerarà com la instal·lació d'un nou punt.
- 4.7 Reparació avaries d'equips. La reparació de les avaries dels equips es realitzarà per substitució dels elements defectuosos. La reparació de components tan sols podrà autoritzar-se quan no comporti disminució de les seves prestacions i fiabilitat. Els elements que hauran de ser substituïts hauran de ser-lo per recanvis originals o de qualitat contrastada. L'empresa adjudicatària haurà de garantir, baix la seva responsabilitat, la previsió de qualsevol classe de recanvis. Si fos impossible, hauran de plantejar en la seva oferta solucions alternatives, com prestatges, o canvi d'equips, o qualsevol altres que sempre deurà ser acceptada per TECSALSA.
- 4.8 Fulles de manteniment. L'empresa adjudicatària rebrà els avisos d'avaries mitjançant el corresponent registre i haurà de documentar totes les accions que realitzi relacionades amb l'avís (temps de resposta, temps de resolució, peces, gestió de garantia, motiu resolució, registre de substitucions, etc), 4.8 Partes de manteniment. L'empresa adjudicatària rebrà els avisos d'avaries mitjançant el corresponent registre i haurà de documentar totes les accions que realitzi relacionades amb l'avís (temps de resposta, temps de resolució, peces, gestió de garantia, motiu resolució, registre de substitucions, etc),
- 4.9 L'adjudicatari haurà de portar a terme, a més de les accions que son exigibles a la normal diligència en la cura i atenció dels equips informàtics i de l'electrònica de xarxa, les següents actuacions:
- a) Suport i presència per la determinació de problemes de hardware i software, a requeriment de TECSALSA.
 - b) Informe sobre possibles incompatibilitats entre elements bàsics (inclòs sistema operatiu) i dels diferents elements software i hardware de les instal·lacions.



- c) Gestió de la recuperació de mitjans de suport (discs durs) afectats per deteriorament greu que tinguin que recuperar-se en laboratoris especialitzats.

4.10 Horari de prestació del servei. El servei es prestarà, preferentment en aquest horaris:

Oficines centrals i nau M1: 07:00 h a 15:00 h de dilluns a divendres
Garden Cornnatur: 09:00 h a 20:00 h de dilluns a dissabte
Taller: 08:00 h a 16:00 h de dilluns a divendres

L'horari en el que s'hauran de realitzar les reparacions tindran, en tot cas, caràcter orientatiu. Fora dels horaris indicats, el servei tècnic donarà, suport telefònic a les incidències greus que es puguin produir. L'empresa adjudicatària haurà d'intentar portar a terme les feines de manteniment i les reparacions sense que interfereixin en el funcionament dels mencionats centres de treball.

Ho haurà límits en el numero de desplaçaments del servei, i els tècnics hauran de desplaçar-se, per compte de l'empresa adjudicatària, sempre que fos necessari. En tot cas, TECSALSA podrà requerir una actuació d'urgència, a través del coordinador dels servei del adjudicatari, que podrà canviar les prioritats de les tasques a realitzar.

- 4.11 Desenvolupament del servei. L'adjudicatari haurà de nomenar un responsable, que serà l'interlocutor únic amb les persones responsable nomenades per TECSALSA. Ambdós interlocucions es reuniran, al menys, mensualment i analitzaran tant el servei de manteniment i suport realitzat, com l'evolució de la data proposta de reunió remetent l'informe de seguiment corresponent. L'informe de servei contemplarà, al menys, els següents aspectes: seguiment de servei, coordinació de les accions en curs, incidències significatives i gestió donada, anàlisi de problemes i recomanacions sobre la conveniència de canvis d'infraestructura nous productes o estratègies o qualsevol millora que es consideri oportuna.

- 4.12 Mitjans horaris. L'empresa adjudicatària haurà incloure a la prestació al contracte com a mínim els següents recursos humans:

- Un/a administrador de sistemes
- Un/a tècnic/a de sistemes



Les dues persones hauran d'acreditar documentalment una experiència mínima de 5 any en tasques pròpies de l'objecte del contracte.

5.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT

- 5.1 Propietat intel·lectual de les feines. L'adjudicatari accepta que tota la documentació, informació i eines de suport que es produeixin com resultat del contracte, seran de propietat única i exclusiva de TECSALSA.
- 5.2 Confidencialitat de la informació. L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que es pugui conèixer del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres, ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització escrita de TECSALSA. Igualment l'adjudicatari es compromet a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol tipus de documentació i informació que es pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització escrita de TECSALSA.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment de el que disposa la Ley orgànica 15/1999 del 13 de desembre, de regulació de tractament automatitzats de dades de caràcter personal i en particular del següent punt "aquells que per compte de tercers, presten serveis de tractament automatitzat de dades de caràcter personal no podran aplicar-les o utilitza-les amb finalitat diferents a les que figuren en el contracte de serveis, ni cedir-les, ni tan sol per la seva conservació, a altres persones. Una vegada acabada la prestació contractual, les dades de caràcter personal tractats serà destruït, a no que haguí autorització expressa de la persona a la qual presten els serveis, perquè raonablement es podran emmagatzemar con les apropiades condiciones de seguretat per un període de cinc anys".



- 5.3 Seguretat. L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de TECALSA, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte. En aquest sentit, l'adjudicatari s'haurà responsable dels perjudicis que es puguin ocasionar a TECALSA degut al incompliment de qualsevol de les condicions mencionades.
- 5.4 Durant l'execució de les feines objecte del contracte l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment, a les persones designades per TECALSA per aquest efectes, la informació i documentació que sol·liciten per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en les que es desenvolupen les feines, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per solucionar-los.

6.- ESTRUCTURA DE LA PROPOSICIÓ DE LES EMPRESES LICITADORES.

En l'oferta es detallaran els següents apartats i en el següent ordre:

- Descripció i planificació del servei detallat
- Manteniment preventiu: planificació, metodologia i procediments amb indicació de dedicació presencial
- Manteniment correctiu: planificació, metodologia i procediments especificant temps de resposta i resolució
- Manteniment de les instal·lacions de la red de dades: planificació, metodologia i procediments
- Reparació d'averies d'equips: procediments
- Substitució d'equips: procediments
- Recursos humans i tècnics adscrits al servei
- Proposta d'assessorament tecnològic: abast, metodologia i procediments



ANNEX 1

Relació d'equipament informàtic per ubicacions:

Garden cornnatur		
Oficines	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	7
	Impressora de red	2
	Impressora local	4
	Escàner	2
	Servidor	1
	portàtil	1
	SAI	10
	Antenes Wifi	5
	Enllaç Wifi	2
Botiga	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	3
	Impressora de red	2
	SAI	3
Nau M1		
Despatx M1	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	1
	Impressora local	1
	SAI	2
Taller		
Oficines	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	3
	Impressora local	3
	SAI	2
CET	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	1
	Impressora local	1
	Escàner	1
	SAI	1
Ocupacional	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	1
	Impressora local	1
	SAI	1

NIF: A-58083080



ANNEX 2

CAPACITAT PER CONTRACTAR

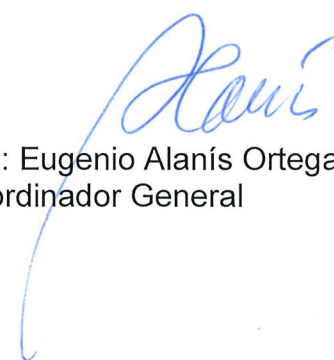
Exigències de solvència tècnica

- a) Acreditar una experiència mínima de 5 anys en tasques pròpies de l'objecte del contracte, amb indicació dels principals serveis o feines realitzades, destinataris e imports.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

- a) Criteris on la ponderació depèn d'un judici de valor: es valorarà fins un màxim de de 100 punt de qualitat tècnica de l'oferta.
- Manteniment preventiu: fins 35 punts
 - Manteniment Correctiu, especificant temps de resposta i resolució: fins 25 punts
 - Assessorament tecnològic: fins 15 punts
 - Manteniment de les instal·lacions de la red de dades: fins 15 punts
 - Milllores: es valorarà la proposta de milllores de la red informàtica de TECSALSA: fins 10 punts

Cornella Llobregat, 19 de novembre de 2019


Fdo: Eugenio Alanís Ortega
Coordinador General

