

ANNEX I

PRESCRIPCIONS TÈNCIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT I CONDUCCIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE TECNOLOGIA DE LA COMUNICACIÓ DE L'ACM

1. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'objecte de la contractació és la prestació dels serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació de l'ACM i, concretament, els següents:

- Servidor
- Sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI)
- Xarxa local i interconnexió a internet
- Sistemes audiovisuals de l'aula de formació
- Equips d'ofimàtica, PCs de sobretaula, impressores, escàners, etc.

El manteniment dels sistemes indicats anteriorment inclou els treballs d'instal·lació i configuració dels equips (maquinari) i de les aplicacions (programari) per a la prestació dels serveis previstos inicialment.

Per al cas de serveis de tercers (Centraleta, DIFs, Icnita, entre uns altres) s'assegurarà que es mantenen operatius els requeriments tècnics indicats pels diferents fabricants dels equips i aplicacions i es gestionaran les incidències amb cada un dels proveïdors. S'hi inclou la gestió amb els fabricants per al subministrament dels elements en garantia així com la gestió de compra o renovació dels contractes de manteniment quan sigui necessari.

Inventari dels principals equips el manteniment dels quals constitueix l'objecte del contracte

1. Servidor

- Interns
 - o 3 Servidors d'arxius i aplicacions
 - o 2 Servidors per a còpies de seguretat (NAS)
- Externs
 - o 1 Servidor virtual per a aplicacions web
 - o 1 Servidor per a còpies de seguretat remotes

2. Sistemes d'alimentació ininterrompuda

- SAI planta 6^a
- SAI planta 5^a

3. Xarxa local

- Cablejat interior de comunicacions
- Wifi
- Electrònica de xarxa
- Routers, FireWall,
- Mòdem Fax

4. Audiovisuals

- Sistema d'àudio i vídeo de tres aules de formació de la planta 5^a
- Panell d'anuncis de la planta 6^a

5. Equips d'ofimàtica

- 45 Ordinadors de sobretaula
- 8 Impressores
- 3 Escàners
- PDAs i iPads

Descripció dels serveis objecte del contracte

Per cadascun dels sistemes indicats en el punt anterior es realitzaran els següents serveis:

- Traspàs i engegada del servei de manteniment
- Manteniment Preventiu
- Manteniment Correctiu
- Conducció dels sistemes informàtics
- Propostes de millora i noves aplicacions

1. Traspàs i engegada del servei

En la fase inicial es definiran amb detall les operacions de manteniment preventiu, la seva planificació i la identificació de possibles millores en les instal·lacions o configuració de les aplicacions per millorar el servei i els processos de manteniment.

La durada prevista per a aquesta fase de traspàs del servei és d'un mes a partir de l'inici del contracte.

Es realitzarà un inventari d'equips i aplicacions així com el detall dels contractes de manteniment i garanties dels diferents sistemes per poder assumir la gestió amb els diferents proveïdors.

2. Manteniment Preventiu

Operacions de revisió periòdica per al correcte funcionament dels equips i aplicacions inclosos en l'inventari. Aquestes revisions es realitzaran mitjançant una planificació detallada de les operacions a realitzar en cadascun dels serveis identificats.

La periodicitat de les revisions serà setmanal, mensual trimestral o anual segons la importància del servei. A títol indicatiu es detallen els principals equips i serveis identificats així com la periodicitat de les revisions de manteniment:

Maquinari

- | | |
|--|------------|
| • Revisió PCs de sobretaula | Anual |
| • Servidor | Trimestral |
| • SAls | Anual |
| • Cablejat de xarxa | Anual |
| • Electrònica de xarxa i equips de comunicacions | Trimestral |
| • Revisió equips audiovisuals aula de formació | Anual |

Programari

• Actualització de programari de sistema en PCs sobretaula	Mensual
• Comprovació de funcionament xarxa	Setmanal
• Comprovació funcionament dels serveis en servidors	Setmanal
• Comprovació funcionament del servidor web extern	Setmanal
• Actualització programari en servidors	Setmanal
• Comprovació actualització FireWall i Proxy	Setmanal
• Comprovació funcionament servidor SQL	Setmanal
• Comprovació funcionament servidor Exchange	Setmanal
• Supervisió funcionament programes de tercers DIFs, CHAR, Icnita, etc.	Mensual
• Actualització d'antivirus	Setmanal
• Manteniment del sistema de còpies de seguretat	Setmanal

3. Manteniment Correctiu

S'inclou en el manteniment correctiu la mà d'obra per a la resolució de qualsevol incidència de maquinari o programari dels equips i aplicacions inclosos en l'inventari d'instal·lacions.

La resolució de l'avaria es farà de forma presencial en les oficines de l'ACM quan el tipus d'avaria així ho requereixi o de forma remota quan sigui possible resoldre-la d'aquesta forma.

Es presentarà un informe periòdic de les incidències que s'han produït.

3.1 Recepció de les notificacions

- Automàticament:
Mitjançant un sistema de monitoratge dels principals paràmetres de la instal·lació per totes aquelles que ho permetin. Una vegada implantat el sistema serà el principal mecanisme de notificació d'incidències per tractar d'evitar l'impacte de l'avaria en els usuaris.

Horari d'atenció: 24h,7 dies a la setmana.

- Per part del client:
Mitjançant mail o trucada telefònica al responsable del manteniment.
Horari d'atenció: de Dilluns a Divendres de 8:30 a 19:30 h. Recepció mails 24h.

3.2 Temps de resposta i resolució (SLA)

Totes les incidències que es produeixin es consideraran importants i es definirà un temps de resposta d'1h. L'inici dels treballs podrà ser en remot o presencial segons ho requereixi el tipus d'incidència.

El temps de resolució dependrà del tipus d'avaria. El contractista assumirà el compromís de buscar les alternatives tècniques i dedicar els recursos necessaris perquè la seva resolució es realitzi en el mínim temps possible, fins i tot habilitant solucions temporals que permetin reduir el temps de posada en servei fins que es pugui resoldre de forma definitiva.

En la fase d'engegada es classificaran les incidències atenent al grau en el qual quedi afectat el servei des del punt de vista del client. Les incidències podran ser crítiques, greus i lleus i s'utilitzarà aquesta classificació per definir l'assignació de recursos en la resolució de la incidència.

Els horaris per a les reparacions es regiran pels criteris de minimitzar el temps en la resolució o els que aconseguixin la mínima afectació al servei i que estiguin consensuats amb el client.

4. Conducció dels serveis

S'inclouen en aquest apartat totes aquelles tasques d'operació dels sistemes, serveis, utilització de les aplicacions, elaboració de nous continguts o modificació de funcionalitats que no fan referència al manteniment dels sistemes però que, pel seu contingut tècnic, seran realitzades per personal tècnic especialitzat.

Els treballs de conducció periòdica s'aniran reflectint en una llista de tasques de conducció que s'ha d'elaborar en la fase de traspàs i engegada.

Es considera necessari disposar d'un total de 228h anuals (16h/mes) per a l'atenció a aquest tipus de treballs de suport a l'activitat.

Entre altres tasques, s'inclouen:

- Altes, Baixes i Modificacions (ABM) d'usuaris en els sistemes tant externs com a interns.
- ABM de subscripcions, dominis web, etc.
- Supervisió sortida de mailings, generació de plantilles.
- Canvis de configuració permisos, arxiu, etc. per canvis organitzatius.
- Petites modificacions en la instal·lació per la mobilitat dels llocs de treball.
- Configuracions de serveis per instal·lació de noves aplicacions de tercers.

El còmput d'aquestes hores es podrà revisar anualment per adaptar-lo de la forma més ajustada possible a les necessitats reals de la instal·lació amb l'objectiu de minimitzar el nombre d'hores realitzades per administració.

S'inclouran en aquest apartat l'assistència i conducció dels equips audiovisuals instal·lats a les aules i el muntatge dels llogats que siguin necessaris per a les accions formatives. Aquesta assistència serà realitzada a petició del client i facturada per administració ja que no és possible preveure en quins esdeveniments serà necessària.

5. Propostes de millora i noves aplicacions

Dins de les tasques del pressupost s'inclou la identificació de possibles punts de millora de les instal·lacions i sistemes des de 3 punts de vista diferents:

- Els destinats a millorar l'operativa i disponibilitat dels sistemes.
- Els destinats a millorar la qualitat del servei que s'obté per part dels usuaris.
- Els destinats a millorar el cost en l'operació dels sistemes.

Als 6 mesos de l'inici del servei es proposaran per a la seva valoració i aprovació si escau, amb una periodicitat trimestral, aquelles propostes més rellevants incloent,

aquelles que ho requereixin, un estudi previ no vinculant per justificar el motiu de la proposta.

S'inclou el desenvolupament de noves aplicacions i formularis web o internes, així com qualsevol nova instal·lació en l'àmbit de les tecnologies que sigui necessària o bé la coordinació amb una empresa col·laboradora especialista.

2. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Per a l'organització del servei es proposa la següent estructura:

- Incorporar un Tècnic Informàtic com a Responsable del Servei

Funcions principals:

- o Atenció al client, recepció de trucades i avisos, seguiment de peticions,...
- o Desplaçament a les oficines amb una periodicitat determinada (setmanal) per a la resolució o manteniment programat.
- o Resolució d'incidències de primer nivell ja sigui de forma remota o presencial
- o Manteniment preventiu i conducció d'instal·lacions

Horari atenció telefònica: 8.30 a 19.30h

Dedicació: a temps parcial segons necessitats.

- Suport amb col·laboradors especialistes en:

- o Audiovisuals
- o Infraestructura i electrònica de xarxa
- o Serveis de correu i seguretat de xarxa.

Funcions principals:

- o Diagnòstic de la instal·lació en la fase inicial d'engegada
- o Recolzament en resolució d'avaries de segon nivell
- o Elaboració d'informes de gestió
- o Manteniment preventiu d'instal·lacions específiques (audiovisuals, xarxes,...)

Dedicació: a temps parcial segons necessitats.

Disponibilitat: segons necessitats.

El tècnic responsable del servei canalitzarà totes les peticions de servei per solucionar-les directament o escalar-les a l'especialista en cas necessari. Per contactar disposarà d'un telèfon mòbil i adreça de correu.

3. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI PRESTAT

Amb una periodicitat mensual s'elaboraran informes de seguiment de les tasques realitzades i pendents, incidències, ràtios de funcionament i d'activitat per poder fer el seguiment dels diferents sistemes de l'activitat.

S'inclouran juntament amb els indicats en els punts anteriors els que s'identifiquin com a necessaris en la fase de transferència i engegada inicial.