

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE D'UN SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS I SISTEMES INFORMÀTICS UBICATS A LES INSTAL·LACIONS DE L'EDIFICI TORRE I, PLANTA 5 I LABORATORI A13 DEL EDIFICI HÈLIX SITUAT AL PARC CIENTÍFIC DE BARCELONA DESTINAT AL GRUP D'INVESTIGACIÓ DE MALALTIES SISTÈMIQUES – REUMATOLOGIA, DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR) A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.

2016-004 MANT. I ASSISTÈNCIA

1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest plec és la contractació d'un servei de manteniment dels equips i sistemes informàtics del VHIR que es troben ubicats a les instal·lacions de l'Edifici Torre I, planta 5, a la sala de servidors i al laboratori A13 del edifici Hèlix ubicats al Parc Científic de Barcelona, que utilitza l'equip liderat per la Dra. Sara Marsa Barril destinat al Grupo de investigació de Malalties Sistèmiques – Reumatologia de la Fundació Hospital Universitat Vall d'Hebron – Institut De Recerca (En endavant, també anomenat "VHIR"), d'acord amb les prescripcions que s'articulen més endavant dins el present plec.

Al llarg d'aquest plec es descriuen concretament les tasques incloses dins l'objecte d'aquest contracte, així com l'abast del servei proposat.

2. Termini del Contracte i Pròrrogues

El contracte entrarà en vigor el proper dia 1 de Juny de 2016, i tindrà una duració inicial de dos (2) anys, prorrogable per dos (2) any més, si les parts de mutu acord així ho acorden per escrit, d'acord amb les estipulacions establertes en l'article 303.1 del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, el Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, (en endavant, "TRLCSP") i sempre de conformitat amb allò previst a la normativa vigent aplicable.

3. Pressupost màxim de licitació

El pressupost anual màxim per aquesta licitació és de **MIL CINQ-CENTS EUROS (1.500.-€)**, (I.V.A. no inclòs).

Donat que la present licitació s'ha previst, segons l'*Apartat precedent*, una durada inicial de dos (2) anys, prorrogable per dos (2) anys més, el pressupost màxim previst per la licitació (duració inicialment prevista més pròrroga) es de **CATORZE MIL QUATRE-CENTS EUROS (6.000.-€)**, (I.V.A. no inclòs).



4. Descripcions del Contracte

L'objectiu d'aquesta contractació és la prestació dels serveis de manteniment dels equips i sistemes informàtics del VHIR que es troben ubicats a les instal·lacions de l'Edifici Torre I, planta 5, a la sala de servidors i al laboratori A13 del edifici Hèlix ubicats al Parc Científic de Barcelona.

Es troben incloses les següents tasques:

- Assessoria en relació amb el software i/o recomanable.
- Tasques derivades d'infeccions per virus.
- Instal·lació d'actualitzacions dels sistemes
- Instal·lació d'actualitzacions dels sistemes operatius
- Reinstal·lació de sistemes operatius
- Instal·lació d'actualitzacions dels sistemes antivirus, firewalls i demes sistemes de seguretat presents.
- Instal·lació d'actualitzacions de les diferents aplicacions presents a cada equip
- Manteniment de la estructura de arxius, sistema de backups y neteja de fitxers temporals y/o corruptes.
- Resolució de conflictes i problemes al software deguts a la adjudicació de privilegis, canvis de contrasenyes i similars
- Configuracions de xarxa, equips, y perifèrics que es trobin contemplats dins el present contracte.
- Assessoria sobre millora, optimització i ampliació d'equips
- Revisió anual dels servidors i estacions de feina de la xarxa.
- Revisió quadrimestral del estat dels dispositius de impressió (Impressores, Plotters i multifuncions)
- Qualsevol tasca derivada del trasllat de Hardware cobert per el present Contracte, sempre que es realitzi dins les instal·lacions objecte d'aquest contracte. I no sobrepassi els 15 kg per equip.

5. Abast del Servei.

a. Descripció del Manteniment

Activitats associades al manteniment que es vol contractar. Es distingeixen tres tipus d'activitats:

- **Preventiu.** consisteix en la revisió del equipament o instal·lacions i/o sistema, en funcionament per garantir el seu bon funcionament i fiabilitat. Aquests influeixen en l'acompliment fiable del equipament o instal·lacions i/o sistema, en la integritat de les dades emmagatzemades i en un intercanvi d'informació correcta, a la màxima velocitat



possible dins de la configuració òptima del sistema. Tant mateix, s'ocupa en la determinació de condicions operatives, de durabilitat i fiabilitat, aquest tipus de manteniment ens ajuda en reduir els temps de parada que poden generar-se per manteniment correctiu.

- **Correctiu.** Té com a objectiu principal localitzar i eliminar els defectes del equipament o instal·lacions i/o sistema. S'entén per defecte qualsevol característica del equipament o instal·lacions i/o sistema que té la potencialitat de produir una fallida, és a dir, un comportament del equipament o instal·lacions i/o sistema diferent al que està establert en les especificacions. Aquest servei s'inicia per la recepció de les incidències de l'usuari final o per la detecció de defectes pel propi equip de treball de manteniment.
- **Actualització.** Es tracta d'incorporar millores en el disseny del equipament o instal·lacions i/o sistema (programes i bases de dades), sense variar significativament les seves funcionalitats. Té com a objectiu la millora tècnica i l'optimització d'un producte existent, sense afegir valor funcional a aquest.

Per la realització de qualsevol tipòloga de manteniment, que impliqui el tancament d'alguna eina i/o aplicació bàsica de treball per el personal del VHIR per un espai curt de temps, el manteniment s'haurà de dur a terme en horari de menys afectació per al personal. Per al cas, que el tancament hagués de ser superior a tres (3) hores, les tasques de manteniment, s'hauran de dur a terme fora de l'horari habitual de treball del personal del VHIR.

En qualsevol cas, el Cap de la Unitat, serà l'encarregat d'establir els precedents criteris d'afectació.

a. Descripció del Servei

El manteniment es podrà dur a terme via remota o mitjançant la presència d'un tècnic a les dependències anteriorment esmentades, a elecció de l'adjudicatari. En qualsevol cas, el personal de l'equip liderat per la Dra. Sara Marsa Barril que pertany al Grupo de investigació de Malalties Sistèmiques – Reumatologia de la Fundació Hospital Universitat Vall d'Hebron – Institut De Recerca (VHIR), podrà demanar a l'adjudicatari la presència a les instal·lacions d'un tècnic.

L'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment anual exhaustius que inclourà les neteges i revisions de tots els elements que composin la instal·lació dels equips en manteniment.

Caldrà donar un servei tècnic davant una situació d'avís d'avaría que no podrà excedir les 24h o 48h en funció de la categoria de la incidència definida a la secció "Nivell de servei".

L'adjudicatari posarà a disposició del VHIR, un número de telèfon, i/o correu electrònic, o anàleg, per l'obertura i seguiment d'incidències, i detallarà el circuit d'incidències.

A banda del manteniment dels equips, l'adjudicatari serà el responsable de gestionar els següents aspectes relacionats amb el servidor inclòs a l'Annex I:



- Gestió del sistema d'arxius i dels usuaris amb accés al sistema. Aquesta gestió inclou tasques com l'alta/baixa de nous usuaris, la creació de carpetes amb diferents permisos segons l'usuari i la modificació dels permisos de las carpetes actuals.
- Gestió del sistema de backups. L'adjudicatari ha de garantir el correcte funcionament del sistema automàtic de backups per a tots els usuaris definits. Aquest sistema de backup cobreix les dades del propi servidor sobre un disc dur extern (Annex I) així com les dades de les estacions de treball dels propis usuaris.
- En cas de talls programats en el subministrament elèctric a la sala de servidors del PCB, l'adjudicatari serà l'encarregat de l'aturada i posterior arrancada del servidor mitjançant la utilització de la targeta de control remot incorporada al servidor.

b. Registre, recepció i formalització de peticions

S'ha de portar un registre de les revisions efectuades anualment. També un registre de les incidències i un informe semestral de la valoració del funcionament de la instal·lació per planificar mesures correctores i disminuir incidències.

En cas d'incidència, al finalitzar cada intervenció, s'emetrà un informe de la incidència, de com s'ha solucionat i la relació de peces substituïdes, si ha calgut. Les peticions d'incidència seran tipificades segons tipus (*apartat següent*).

El registres i/o informes esmentats als apartats precedents, hauran de lliurar-se, durant els quinze (15) dies següents, a la finalització de la intervenció, o període en qüestió.

c. Nivell de servei

Les incidències es classifiquen en les següents tipologies:

- **Greu:** Una incidència es catalogarà com a greu si impedeix de forma completa el normal funcionament de la xarxa. Aquesta categoria inclou la caiguda del servidor o de les estacions de treball o la pèrdua de connexió entre el servidor i les estacions de treball.
- **Lleu:** Una incidència es catalogarà com a lleu si no impedeix de forma completa el normal funcionament de la xarxa. Aquesta categoria inclou el funcionament de perifèrics, programes de la xarxa o la connexió a internet.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitzen dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.** Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que, la incidència es comunicada, fins que el tècnic comença a treballar sobre la incidència en concret.



El temps màxim permès per la resposta d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. Les peticions d'incidència seran tipificades per l'adjudicatari i correctament justificades. Les incidències seran comunicades a l'Adjudicatari mitjançant atenció telefònica o qualsevol sistema electrònic que permeti una recepció immediata de la incidència. En ella es reportarà totes les peticions i en aquest sentit, es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

- Temps de resposta en cas d'avis d'averia:
 - Greu <=24h
 - Lleu <=48h

L'adjudicatari substituirà temporalment en el cas de que la reparació d'una incidència que no pogués ser realitzada en el termini previst, el equip o sistema per un altre de característiques iguals o superiors prestacions que ofereixin la mateixa funcionalitat, fins la resolució definitiva de la incidència.

Si davant l'impossibilitat de reparació de l'averia fos necessària la substitució definitiva d'un sistema per un altre, es comunicarà a la cap del Grup d'investigació de Malalties Sistèmiques – Reumatologia, i serà necessari comptar amb la seva aprovació.

L'adjudicant garantirà sota la seva responsabilitat, la previsió i disponibilitat de qualsevol tipologia de recanvis necessaris per al manteniment dels equips emparats per el contracte.

6. Requeriments específics

a. Inventari

S'inclou un inventari dels equips a mantenir, que s'incorpora al present Plec de Prescripció Tècnica, com **Annex 1**.

b. Garantia

L'adjudicatari és responsabilitza de que, en el cas de substitució d'elements (recanvi) –tant, a nivell mecànic com de software–, aquests han de mantenir les mateixes funcionalitats.

L'adjudicatari es compromet a un període de garantia de un (1) any a partir de la recepció dels recanvis o nous programes i/o actualitzacions del mateix realitzats. La garantia inclou solucionar totes les anomalies i possibles vicis ocults dels recanvis o nous programes i/o actualitzacions del mateix, inclòs després de finalitzat el Contracte.

Tal garantia mínima pot ser millorada, d'acord amb els criteris de millora prevists a l'*apartat setè* del present Plec.



c. Ubicació del servei

Els servei de manteniment es realitzarà a les instal·lacions ubicades a les instal·lacions de l'Edifici Torre I, planta 5, la sala de servidors i el laboratori A13 del edifici Hèlix ubicat al Parc Científic de Barcelona que utilitza en concret l'equip liderat per la Dra. Sara Marsal Barril destinat al Grupo de investigació de Malalties Sistèmiques – Reumatologia de la Fundació Hospital Universitat Vall d'Hebron – Institut De Recerca (VHIR). Les persones que prestin el servei seguiran les normes de coordinació d'empreses establertes. El VHIR facilitarà l'accés als equips on s'hagi de prestar el servei.

d. Horari del servei

El servei haurà de prestar-se dins l'horari en que l'Adjudicatari es troba a disposició, tant de rebre una comunicació d'incidència com de visitar i resoldre la mateixa.

El horaris del servei de l'Adjudicatari serà de dilluns a dijous de 08:30 a 13:00 i de 15:00 a 17:00, i divendres de 8:30 a 13:00 a excepció de les festivitats oficials, caps de setmana i el període vacacional del 1 al 31 d'agost.

L'horari de servei pot ser millorat tal i com figura a la secció de millores del present plec.

e. Desplaçaments

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències descrites al precedent *apartat d)* seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

7. Millores ADDICIONALS (3 Punts)

- Es valorarà la disminució dels terminis màxims d'espera establerts per l'*Apartat Cinc*, del present Plec. **(1 Punt)**
- Es valorarà l'augment del període de garantia establert a l'*apartat setè* del plec, que per ser tinguda en compte com a millora haurà de ser com a mínim de dos (2) anys en endavant. **(1 Punt)**
- Es valorarà l'ampliació de l'horari d'atenció. **(1 Punt)**

8. Confidencialitat, Protecció de Dades de Caràcter Personal, i Propietat Intel·lectual

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, protecció de dades de caràcter personal i de confidencialitat, l'empresa que resulti adjudicatària del present procediment de licitació, es comprometrà expressament, a no donar la informació



i/o dades proporcionades per el VHIR, o qualsevol ús no previst en el present Plec, i/o expressament autoritzat per el Cap de la Unitat assignat.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació, haurà de fer extensives als empleats que adscriu al servei, les obligacions contingudes i assumides per l'empresa adjudicatària, en referència a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva y confidencialitat de tota la informació que en virtut del servei pugui tenir coneixement.

Barcelona, a 16 de març de 2016.



ANNEX I.- RELACIÓ D'EQUIPS SUBJECTES AL CONTRACTE DE MANTENIMENT

<u>IDENTIF.</u>	<u>FABRICANTE</u>	<u>NOMBRE PC</u>	<u>NOMBRE USUARIO</u>
00-1E-67-06-D2-24	Worksolutions	Servidor	Administrador
00-13-D3-CF-40-CB		EQ-080	Laboratori

Característiques del servidor:

- *Servidor format RACK*
- *1 processador XEON a 2.93Ghz de 4 cores*
- *8Gb de memòria RAM*
- *2 discs durs de sistema de 500Gb*
- *4 discs durs per a dades amb un espai total de 4Tb replicats*
- *Targeta de control remot*
- *OEM Windows 2008 R2 Server Estándar 64bits*
- *El servidor es troba connectat remotament a un sistema extern de còpies de seguretat:*
 - *Disc extern WESTERN DIGITAL Mybook World II Edition 4T*