

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A L'USUARI I OPERACIÓ DE SISTEMES DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON -INSTITUT DE RECERCA (VHIR), A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.

2016-021- SUPORT INFORMÀTIC VHIR

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques per a la licitació del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR), a adjudicar mitjançant procediment obert.

2. VALOR ESTIMAT I PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ

El valor estimat de la present contractació és de **CENT CINQUANTA MIL EUROS (150.000.-€), IVA NO INCLÒS.**

El pressupost anual és de **SETANTA-CINC MIL EUROS (75.000.-€), IVA NO INCLÒS.**

3. TERMINIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes objecte d'aquesta licitació tindrà una **durada inicial d'un (1) any**, amb possibilitat de pròrroga **d'una (1) anualitat més**, si les parts de mutu acord així ho acorden per escrit, d'acord amb les estipulacions establertes en l'article 303.1 del TRLCSP i sempre de conformitat al previst a la normativa vigent aplicable.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ABAST DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

El Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) s'ubica a l'àrea urbana de Barcelona en el marc de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. Les seves instal·lacions es troben repartides dins el recinte hospitalari de Hospital Vall d'Hebron de Barcelona i, en concret, en els següents espais i edificis:

- **Edifici Mediterrània:** disposa de 4.600 m2 (més de 4.000 m2 corresponen a laboratoris i 500 m2 per a direcció, administració i sales de reunions).
- **Edifici Collserola:** compte amb 2.100 m2 per laboratoris, sala de cursos i reunions.
- Espai exclusiu de 625m2 dedicat a la recerca clínica, situat a la **Planta 13 de l'Àrea Materno Infantil de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.**
- **Mòdul VHIR:** destinat a la Bioinformàtica: 340m2





- **Altres ubicacions reduïdes:** repartides entre l'Àrea General, l'Àrea Traumatologia, Escola d'Infermeria, Edifici de Microbiologia, Antic Banc de Sang i Edifici Cellex.

És possible que el nombre d'instal·lacions durant la prestació del servei pugui variar tot i que en l'actualitat no hi ha una previsió fixada. En aquest sentit, el contractista, estarà obligat a realitzar la prestació del servei detallat en les ubicacions de nova aparició (sempre que aquest increment d'espais no superi el 15% del volum actual total) sense que això suposi cap cost addicional.

El VHIR està format per uns 1.200 professionals, distribuïts entre totes les ubicacions. El volum d'equipament varia entre cada ubicació, però el més important està localitzat a l'edifici Mediterrània (aproximadament, amb el 50% del parc d'equipament informàtic de tot el VHIR).

La Unitat d'Informàtica de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron -Institut de Recerca (VHIR), precisa contractar un servei de Suport a l'Usuari i Operació de Sistemes.

Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, la Unitat d'Informàtica posa de manifest la necessitat de disposar d'un suport de forma recurrent, de manera que doni cobertura a les necessitats actuals.

En concret, els **serveis** que es precisen en aquesta matèria i que hauran de prestar els adjudicataris del present acord marc, inclouen les tasques que a continuació es relacionen:

- Atenció telefònica del Departament d'Informàtica
- Registre, control, seguiment, resolució i escalat de totes les incidències i peticions relacionades amb els usuaris i el parc informàtic del VHIR (el parc informàtic del VHIR inclou equips de sobretaula, portàtils, tablets, dispositius mòbils, impressores, escàners, equips connectats a aparells...)
- Resolució d'incidències i peticions en el lloc de treball de l'usuari i/o de manera remota
- Gestió i coordinació dels tècnics que formen l'equip de treball
- Revisió i monitorització bàsica d'equips de comunicacions
- Manteniment de l'inventari de l'equipament de microinformàtica
- Generació i manteniment de la documentació del servei
- Seguiment per part de l'adjudicatari dels temes que han estat objecte del servei.
- Gestió amb empreses de tercers
- Coordinació amb el Departament d'Informàtica de l'Hospital de la Vall d'Hebron

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball puguin dur a terme les seves tasques amb normalitat. **Caldrà doncs proporcionar com a mínim el següent material:**



- Ordinadors amb els requeriments de maquinari necessaris per la correcta prestació del servei
- Llicències de programari necessàries (Sistema Operatiu i eines Ofimàtica).
- Eines pel tractament i detecció d'avaries hardware dels diferents equips de microinformàtica: tornavisos, claus alen, jocs d'eines diversos, ...
- Grimpadores tant de connectors RJ-45 / RJ-11 pels fuetons com per roseta.
- Arxivadors de CD/DVD.
- CDs/DVDs.
- Dispositiu emmagatzemament de tipus USB.
- Qualsevol altre material necessari pel correcte desenvolupament de la seva activitat. El servei de suport a l'usuari ha de donar cobertura a totes les ubicacions que formen l'Institut de Recerca.

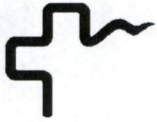
4.1 PERFILS I TASQUES A REALITZAR

En el servei de suport a l'usuari es poden concretar dos perfils de treball ben diferenciats entre sí. A continuació es detallen aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

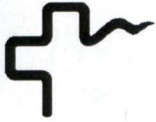
a) Tècnic de Suport Informàtic

Tècnic encarregat de l'atenció telefònica i de la resolució d'incidències en el lloc de treball de l'usuari o remotament. Les seves funcions principals són:

- Gestió d'incidències o peticions rebudes per les vies definides pel Departament d'Informàtica del VHIR (atenció telefònica, correu electrònic o eina de tiqueting GSI).
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes per qualsevol de les vies existents, relacionades amb microinformàtica tant a nivell software com hardware.
- En el cas d'avaría hardware, pronosticar de manera acurada d'on prové l'avaría i en determinats casos, substitució dels elements avariats.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.



- Connexió i desconexió d'equipament informàtic a la xarxa. Mantenint en bon estat els armaris de comunicacions.
- Connexió i desconexió de línies de telefonia, sempre que es trobin en el mateix armari informàtic.
- Confecció de fuetons de connexió en cas necessari.
- Grimpat de cables i de rosetes en cas necessari.
- Escalar amb agilitat problemes tècnics que els superin al coordinador i referent tècnic per tal de que els orienti o proposi una alternativa.
- Manteniment de la informació d'inventari d'equipament i de connexió a la xarxa.
- Manteniment de la documentació referent a microinformàtica. Instal·lació i configuració d'aplicacions corporatives, instal·lació i configuració de sistemes operatiu client, etc.
- Tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Desplegament d'equipament de nova adquisició.
- Desplaçament a les diferents ubicacions del VHIR sempre que sigui necessari..
- Creació i manteniment de maquetes per als PC's.
- Revisió del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en les comunicacions, cablejat estructurat i wi-fi.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions de sistemes.
- Mantenir la documentació referent a la plataforma client.
- Manteniment de l'inventari dels equips client actualitzat.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que el superin, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Vetllar per la correctesa de l'inventari d'equipament i consensuar mecanismes amb el Departament d'Informàtica per garantir-ne l'actualització constant.



- Promocionar les tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Donar suport i gestionar els trasllats massius de les ubicacions del VHIR
- Suport a videoconferències i audioconferències.

Portar a terme totes les tasques amb col·laboració amb els administradors de sistemes i comunicacions del VHIR.

Cal que tingui coneixements de experts de:

- Sistema operatiu Microsoft Windows
- Microsoft Deployment Toolkit
- Sistema operatiu MacOS
- Sistema operatiu Linux
- Suite Microsoft Office
- Kaspersky Antivirus
- Sistemes operatius mòbils: Android, iOS, Windows Phone

Cal que tingui coneixements de bàsics de:

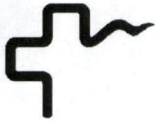
- Monitorització Nagios
- Monitorització Access Points Cisco
- Revisió switchs Cisco
- Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

b) Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte i vetllar per el correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves funcions principals són:

- Responsable de la correcta prestació del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes.
- Interlocutor únic amb els responsables del VHIR.
- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.



- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.

4.2 EQUIP DE TREBALL

Tot i que en l'evolució del contracte pot variar, es preveu que tot l'equip de treball estigui ubicat entre l'edifici Mediterrània i l'edifici Collserola. Tenint en compte però, els desplaçaments habituals a les altres ubicacions.

És molt important que els tècnics que formin part de l'equip de treball, siguin el suficientment polivalents, per cobrir als altres companys davant d'una possible eventualitat.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparat per donar suport a noves versions de sistema operatiu client i eines de treball estàndard.

El VHIR podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que, a criteri dels responsables del VHIR, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

4.3 HORARI DE SERVEI

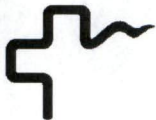
L'horari de servei presencial es defineix de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h, exceptuant festius.

Les vacances del personal que realitza el servei, hauran d'estar prèviament consensuades amb els responsables del VHIR per tal d'evitar que puguin penalitzar l'activitat del servei. Si es considera que la concentració de vacances pot arribar a penalitzar el correcte desenvolupament del servei, caldrà substituir els tècnics temporalment per altres amb la mateixa qualificació professional i que coneguin amb anterioritat les tasques que es porten a terme dins del servei.

4.4 PUNTS DE SUPORT

El Departament d'Informàtica, té definits uns punts de suport, on es reben totes les incidències i peticions reportades. Els usuaris contacten amb el Departament d'Informàtica a través del telèfon, enviant un correu electrònic a l'adreça de Suport o a través de l'eina de "tiqueting" GSI.

El present servei ha de donar cobertura completa a aquests punts de suport, rebent, atenent i gestionant totes les trucades rebudes seguint el protocols fixats pel Departament d'Informàtica del VHIR.



Cal tenir present que quan parlem de punts de suport, tot i que es vulgui centrar al màxim en l'atenció telefònica, també caldrà gestionar de la mateixa manera les incidències i peticions rebudes a l'adreça de correu electrònic de Suport i les obertes a través de l'eina de "tiqueting" GSI.

La Centraleta Telefònica del VHIR, ja està parametrizada per donar cobertura a aquest punt de Suport fins un màxim de 2 agents. D'aquesta manera, el contractista utilitzarà els recursos a nivell de telefonia fixa dels que ja disposa el VHIR per l'atenció telefònica.

Respecte l'atenció telefònica, el contractista haurà de proporcionar els elements telefònics mòbils necessaris a l'equip tècnic per poder rebre les trucades redirigides del número de telèfon de corporatiu del VHIR. Caldrà que els tècnics disposin d'un mecanisme de localització (en horari laboral) que sigui àgil i pràctic, per tal de gestionar correctament les urgències.

4.5 DEFINICIÓ DE CRITICITATS

La criticitat de les incidències rebudes, la marcarà en primera instància l'equipament origen del problema. Això vol dir que tot l'equipament informàtic del VHIR tindrà fixada una criticitat i per tant caldrà realitzar una adequada prioritització en la resolució de les incidències reportades.

S'estableixen dos nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Greus
 - Temps de resposta inferior a 45 minuts laborals
 - Temps de resolució inferior a 6 hores laborals
- Lleus
 - Temps de resposta inferior a 8 hores laborals
 - Temps de resolució inferior a 24 hores laborals

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat lleu com a norma general.

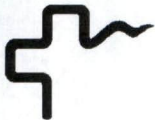
En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del VHIR, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

5. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA.

El licitador haurà de presentar la següent oferta al sobre nº 2 (oferta tècnica) que serà objecte de valoració, amb els següents continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

a) Característiques tècniques de la proposta:

1. Plantejament general del servei



Visió general del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.

2. Abast i Enfocament de la solució proposada

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada
- Organització del servei
- Metodologia de treball
- Eines necessàries per la prestació del servei
- Enfocament pel manteniment i confecció de nova documentació
- Fases o etapes del servei

b) Millores.

Seràn objecte de valoració les següents millores:

- Millores en el conjunt de la documentació que genera i manté la Unitat d'Informàtica
- Millores enfocades a la gestió/rendiment del parc d'actius informàtics del VHIR
- Pla de Formació del personal del contractista assignat al servei. Motivació, estabilitat del personal (minimitzar rotacions), etc.
- Oferiment sobre accions planificades fora de l'horari de prestació de servei

Aquestes característiques tècniques seran valorades conforme la puntuació que s'estableix en l'ANNEX N° 2 del Plec de Clàusules Particulars.

5. FORMA FACTURES A PRESENTAR I TERMINIS DE PAGAMENT:

Tot i que es detallarà de forma més concreta en les clàusules del contracte que es formalitzi amb l'adjudicatari del present concurs, cal tenir en compte que la factura haurà de detallar el desglossament de les despeses per conceptes i que el VHIR realitzarà el pagament a 60 dies des de la data de la factura.

Barcelona, 19 d'octubre de 2016.