Zaratamoko Udala
Bizkaia

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PRESTACIÓN DE SERVICIOS - ASISTENCIA INFORMÁTICA

I. OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Zaratamo, como administración pública sujeta a los procesos a través de medios electrónicos requiere de la prestación de asistencia de sus equipos informáticos, y redes. El objeto de la prestación objeto de contratación se encuentra descrita en el **apartado 1.1 de la carátula**.

2.- LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La estructura informática del Ayuntamiento de Zaratamo se despliega actualmente en los edificios y equipamientos municipales que se describen en el **apartado 1.6 de la carátula**.

3.- ENTORNO TECNOLÓGICO

En la actualidad la infraestructura informática del Ayuntamiento de Zaratamo está formada por los siguientes servidores:

Zaratamoko Udala – Elexalde:

- 1 Servidor físico (2 servidores virtuales con diferentes funciones).
- Copias de seguridad de servidores y de los puestos en varios dispositivos locales y en la nube.

Arkotxako Zerbitzu Sozialak:

- Conexión vía VPN a los servidores del Ayuntamiento en Elexalde.
- Copia de seguridad incluida en los procesos del Ayuntamiento de Elexalde y copias adicionales en dispositivo NAS local.

Arkotxako Liburutegia:

- Instalación sin conexión VPN al Ayuntamiento.
- Copia de seguridad en la nube y en dispositivo local.

Elexaldeko Liburutegia:

- Instalación sin conexión VPN al Ayuntamiento.
- Copia de seguridad en la nube del PC de Administración del Liburutegi.

4.- EQUIPO DE TRABAJO

Estará formado por un mínimo de dos personas, que deberán tener como mínimo la certificación MCP de Microsoft y cada persona integrante del equipo deberá tener tres años de experiencia laboral (como mínimo).

Además, una persona del equipo deberá encontrarse disponible para atender a las incidencias que puedan ocurrir, en el horario laboral del Ayuntamiento de Zaratamo: De 8:00 a 15:00 horas.

Cualquier cambio en el equipo de trabajo deberá ser notificado y aprobado por la administración contratante.

5.- EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Los trabajos a realizar serán, entre otros, los siguientes:

Servicios de carácter permanente:

- Instalación de nuevos servidores virtuales.
- Actualización y parcheo de servidores.
- Monitorización del sistema.
- Tareas específicas.
- Monitorización continua del estado de los servicios.
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos de seguridad y generación de alarmas.
- Seguimiento mensual de indicadores.
- Planteamiento de actividad anual.
- Consolidación de la estructura de los servidores.
- Consolidación de las copias de seguridad (local y nube).
- Adecuación a la fibra óptica en las cuatro ubicaciones.
- Interconexión VPN entre las cuatro ubicaciones: Simplificación de copias de seguridad, acceso de los usuarios de Arkotxa a los recursos del Ayuntamiento, elementos compartidos, etc.
- Disponibilidad de conexión remota VPN para los trabajadores (teletrabajo).

Todos estos trabajos se realizarán preferentemente fuera del horario laboral.

En caso de requerirse la asistencia de forma presencial: De lunes a viernes en horario de 8:00 a 14:00.

La prestación de los servicios se realizará bajo las siguientes condiciones:

- Mantenimiento paliativo y preventivo del hardware de todo el sistema informático.
- Mantenimiento paliativo y preventivo del software de todo el sistema informático.
- Mantenimiento de la red LAN del Ayuntamiento a niveles físico y lógico.
- Gestión y revisión de copias de seguridad de datos del servidor.
- Gestión y revisión de copias de seguridad de archivos de correo de trabajadores.
- Restauración de archivos/carpetas cuando se requiera.
- Soporte técnico semanal a prestar por técnico informático con una cualificación mínima de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red o equivalente.
- Gestión y mantenimiento redes wifi, (pública y centros relacionados).
- Atención telefónica y telemática (conexiones remotas) durante el horario laboral del Ayuntamiento de Zaratamo, de 8:00 a 15:00 horas, y en caso de incidencias urgentes, a realizar por personal con una cualificación necesaria.
- Aplicación de medidas de seguridad informática.
- Cambio automático de contraseñas.
- Comprobación y actualización de antivirus.
- Comprobación actualizaciones software general.
- Mantenimiento alojamiento webs corporativas.
- Gestión y mantenimiento cuentas de correo electrónico del Ayuntamiento.
- Coordinación, mantenimiento y resolución de problemas con las aplicaciones de gestión y de manera especial con el programa de gestión electrónica de expedientes administrativos en estrecha coordinación con la empresa titular de la aplicación.
- Asesoramiento técnico básico a los usuarios en el manejo de los equipos y aplicaciones, incluyendo instalación y usos de certificados de firma digital en equipos fijos y dispositivos móviles, sellos de órgano, intervención en aplicaciones telemáticas, etc.
- Asesoramiento técnico al Ayuntamiento en la renovación, ampliación o mejora de hardware y software propio de los equipos informáticos, telemáticos y telefónicos necesarios para un sistema electrónico integrado y eficaz.
- Suministro del material que intervenga en el mantenimiento, actualización o mejora del hardware, así como los suministros/licencias necesarios que intervengan en el mantenimiento ordinario y actualización del software y antivirus de los equipos.

- Cualquier otra tarea que se requiera para el buen funcionamiento de los equipos, redes y servicios.
- Se encargará de la retirada de los bienes obsoletos como gestión de residuos.

Se realizarán preferentemente de forma remota, y de forma ordinaria y habitual.

Los tiempos de resolución de las incidencias serán los siguientes:

	Críticas	Altas	Medias	Bajas
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de necesidad, una persona técnica de soporte del servicio tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

En caso de ser requerida la presencia de una persona técnica en una de las instalaciones por petición expresa, los tiempos de respuesta serán como máximo de 24 horas.

Quedan excluidas las incidencias que tengan que ser escaladas al fabricante del producto/equipo afectado.

La empresa adjudicataria deberá determinar en la factura mensual a presentar, las horas que ha prestado para la correcta ejecución del servicio, indicándose día y hora, y la forma de la prestación: de forma presencial, telefónica o telemáticamente.

Asimismo, señalará en la factura las horas que se hayan prestado para la formación de los usuarios del Ayuntamiento de Zaratamo, sin contraprestación económica, de acuerdo con su proposición técnica.

6.- PROCEDIMIENTO Y CALIDAD

Los niveles de servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. El adjudicatario realizará el servicio de la forma en que se cumplan las prestaciones anteriormente descritas, y que garantice su correcta ejecución.

Se encuentran fuera del coste del encargo, los servicios, licencias y dominios necesarios para desarrollar las actividades a través de medios informáticos, y sus ampliaciones, modificaciones o actualizaciones.

7.- NÚMERO DE EQUIPOS

Zaratamoko Udala (Elexalde)	14 PCs y 3 portátiles
Arkotxako Zerbitzu Sozialak	3 PCs y 2 portátiles
Arkotxako Liburutegia	4 PCs
Elexaldeko Liburutegia	5 PCs
Brigada	1 PC
Kiroldegi Elexalde	1 PC

8.- ANEXO: DESCRIPCIÓN ORDENADORES SOBREMESA Y PORTÁTILES