



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA
TECNICA AL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO,



1. ASISTENCIA TECNICA AL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos, metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc. que habrán de regir la contratación de la asistencia técnica al Departamento de Informática del Ayuntamiento de Galdakao, incluyendo las siguientes áreas tecnológicas:

- Infraestructura de virtualización (Hosts, máquinas virtuales, Virtual Center, etc.)
- Sistemas de almacenamiento y red SAN.
- Infraestructura de backup.
- Red LAN.
- Sistemas operativos de servidor Windows en todas sus versiones.
- Microinformática (Windows y MAC OSX).
- Metodología y gestión de servicios IT

1.1. OBJETO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria realizará el servicio teniendo como objetivo primordial la asistencia técnica para el mantenimiento, administración y gestión de la infraestructura IT y comunicaciones del Ayuntamiento.

Con este fin deberá ayudar a que dichas infraestructuras se hallen en perfecto estado de funcionamiento ejecutando las acciones necesarias que posibiliten un correcto y continuado funcionamiento de las mismas.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará las siguientes tareas:

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento Preventivo, su verificación, puesta a punto y modificaciones tecnológicas adecuadas para asegurar la optimización de las mismas.
- Asesoría y ayuda a la planificación y puesta al día y mejora de la infraestructura IT y redes de comunicaciones. De manera periódica, dará cuenta de la situación de dicha infraestructura, propuestas de mejora y asesoría y seguimiento en su elaboración.

Este servicio se prestará tanto sobre el equipamiento actual como cualquier otro equipamiento de características similares a los ya existentes en el inventario actual que el Ayuntamiento de Galdakao o sus OO.AA pudieran adquirir durante la vigencia del presente contrato e independientemente de la marca.

1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El adjudicatario prestará sus servicios en las siguientes áreas:

A. SOPORTE IT

El soporte IT se compondrá de una serie de actividades orientadas a garantizar el correcto estado de salud de los sistemas objeto del contrato:

- Gestión de las solicitudes del servicio (incidencias, peticiones, cambios, problemas y consultas).



- Mantenimiento preventivo y monitorización.

GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Solicitudes asociadas al mantenimiento correctivo (incidencias).

Consistirá en solucionar todas las incidencias o dudas que se demanden sobre la infraestructura de IT y comunicaciones del Ayuntamiento y sus centros para todos los sistemas mantenidos, sin limitación, debiendo ajustar dicho servicio a las necesidades del ayuntamiento. Este soporte incluirá tanto asistencia remota como in situ, según sea necesario en cada caso.

Dentro de este mantenimiento se engloba todos los servicios necesarios para la gestión y subsanación de todas las incidencias. Este servicio se engloba todo el ciclo de vida de una incidencia, en detalle:

1. Recogida de información:

La empresa adjudicataria del mantenimiento se encargará de recopilar todos los datos sobre el caso para poder hacer una evaluación del problema adecuada.

2. Análisis:

Una vez que se dispone de la información sobre el caso, se procederá al análisis de la incidencia para determinar las posibles causas y evaluar las diferentes alternativas para su corrección.

3. Acciones para la subsanación del problema:

Tras el análisis, se procederá a la aplicación de las acciones identificadas para la corrección.

4. Verificación:

Finalmente se verificará que el problema ha sido solucionado y que el entorno es estable en todos los ámbitos.

Incluye el registro de actividades sobre la incidencia: todos los casos se registrarán en la herramienta de gestión de incidencias del Ayuntamiento incluyendo en cada uno, la información relevante y pudiéndose ver el estado en cada momento. Cada una de las intervenciones que se realicen incluirá una descripción de la solución aportada, la solución aportada documentada, personal técnico asignado y el tiempo invertido en dicha intervención.

Solicitudes asociadas a peticiones, consultas, cambios y problemas.

Asimismo, deberán gestionarse y resolverse el resto de solicitudes de servicio, que serán de los siguientes tipos:

- Peticiones de servicio relacionadas con la infraestructura.
- Consultas técnicas.
- Cambios a realizar en la infraestructura o en su configuración.
- Problemas observados en la infraestructura o sus elementos.

Estas solicitudes sobre la infraestructura de IT, las comunicaciones del Ayuntamiento y sus centros serán demandadas sin limitación, debiendo ajustar dicha dedicación a las necesidades del Ayuntamiento. Este soporte incluirá tanto soporte remoto como in situ, según sea necesario en cada caso.

El circuito de resolución de estas solicitudes será análogo al mencionado para las asociadas al mantenimiento correctivo.

Tareas relacionadas con la administración de los diversos sistemas.

Son objeto del contrato las tareas de administración del conjunto de sistemas objeto del alcance, entre ellas:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de la infraestructura de virtualización.
- Administración de servidores, así como provisión de nuevos servidores que sean necesarios.



- Administración de la red y su topología.
- Administración de los distintos sistemas de almacenamiento.
- Administración del sistema de copias de seguridad.
- Gestión de recursos compartidos de red.
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior.
- Administración de las cuentas de correo del Ayuntamiento en cualquier tipo de dispositivo, ordenador, Smartphone y similares.

También quedan incluidas, a nivel preventivo, las tareas de administración de los sistemas básicas para garantizar la continuidad de los mismos. Esto incluye tareas como exportación de logs, verificación de uso de espacios en disco, limpieza de registro y archivos temporales, limpieza de virus y software malintencionado, revisión general de equipos, revisión general del estado de la red, revisión de servidores, revisión del sistema de copias de seguridad, etc.

Gestión de las garantías de fabricante.

El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que dispongan de ella. Esta gestión incluye activar la garantía con el servicio técnico y realizar las gestiones oportunas para su reparación y devolución.

Gestión stocks y sustituciones.

El adjudicatario colaborará en la gestión del stock de equipos de repuesto del Ayuntamiento, asesorándole acerca del mismo (recomendaciones de tipología y dimensiones del mismo). En caso de avería supervisará el ciclo de la reparación y en caso de que el equipo esté en garantía gestionará la garantía con el fabricante del equipo.

Niveles de servicio.

Los niveles de servicio se establecerán para cada tipo de solicitud, de acuerdo a su prioridad y de acuerdo a la urgencia e importancia de la misma.

La criticidad de las solicitudes se clasificarán de la siguiente manera:

- **Critica:**

Afectan al 100% de los usuarios por una caída o mal funcionamiento de los sistemas.

- **Prioritaria:**

La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de usuarios siendo el problema común para todos ellos pero no al sistema completo. Entra dentro de esta categoría la caída de alguno de los servicios, sin afección al servicio global del cliente.

- **Normal:**

Bajo impacto para el cliente o el cliente no lo percibe aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del producto.

- **Consultas y peticiones:**

Este nivel está dirigido a consultas y peticiones de servicio en las que no hay impacto en la funcionalidad o rendimiento de la plataforma.

Se entiende por **tiempos de respuesta** como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia por los canales acordados hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del departamento de informática para su resolución bien mediante conexión remota o personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipo.

Se entiende por **tiempo de resolución** como el plazo transcurrido entre la comunicación del adjudicatario de la recepción de la incidencia y la resolución de la misma.

El nivel de servicio requerido se recoge en la siguiente tabla:



a. Casos críticos

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	1 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	4 horas ¹	95%

b. Casos prioritarios

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	8 horas ¹	95%

c. Casos normales

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	24 horas ¹	95%

d. Casos de consulta

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas ¹	95%
Tiempo de resolución	48 horas ¹	95%

¹ Para los tiempos de respuesta identificados solo se computan las horas trascurridas dentro del horario de atención contratado



MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es intención del Ayuntamiento de Galdakao la mejora de la gestión del mantenimiento preventivo de su infraestructura IT. En este sentido, se requiere que los licitadores presenten propuestas de preventivo asociadas a:

- o Un preventivo basado en la monitorización de la infraestructura.
- o Un preventivo de la infraestructura planificado en el tiempo.

Monitorización y preventivo asociado.

Los licitadores deberán incluir y plantear en su oferta la monitorización de la infraestructura. La monitorización remota se realizará garantizando la seguridad de acceso. La herramienta de monitorización correrá a cargo del adjudicatario. El adjudicatario gestionará en todo momento dicha monitorización para poder atender aquellas incidencias que pudieran surgir según los criterios indicados más adelante en este pliego.

Dentro de este punto, los licitadores deberán plantear la realización de un mantenimiento preventivo asociado a esta monitorización, así como la metodología y los procedimientos para llevarlo a cabo.

Preventivo planificado.

Asimismo, los licitadores deberán presentar un plan de mantenimiento preventivo a realizar sobre la infraestructura de cara a garantizar la optimización del estado y funcionamiento de la misma. Las tareas asociadas a este mantenimiento abarcarán a toda la infraestructura.

Este plan preventivo tendrá asociado un seguimiento que será, al menos, mensual. Una vez puesto en marcha este procedimiento, se comenzará a ejecutar las acciones preventivas coordinándose para ello con el personal IT necesario y realizando un seguimiento de las acciones realizadas.

Disponibilidad horaria

El horario laboral de oficinas de 8:00 a 15:00 para las incidencias calificadas como consulta y normales.

Horario de 8:00 a 20:00 para las incidencias calificadas como prioritarias.

Horario las 24 horas los 7 días de la semana para las incidencias calificadas como críticas.

Se requiere asistencia completa durante los 12 meses del año (las bajas y vacaciones del personal deberán ser cubiertas de manera adecuada por personal equivalente, sin que el servicio se resienta).

Metodología del trabajo

Cuando el Ayuntamiento precise de los servicios de la empresa adjudicataria, se podrá comunicar con esta a través de correo electrónico y/o telefónicamente.

Se establecerá un sistema de soporte remoto a efectos de interactuar con los sistemas del Ayuntamiento a través software de visualización remota. Para ello el adjudicatario deberá de disponer de un software de conexión remota.

B. ASISTENCIA TÉCNICA Y ASESORÍA TECNOLÓGICA

El servicio de asistencia técnica y asesoría tecnológica se orienta a la resolución de alto nivel de las necesidades de obtención de información y asesoría relacionadas con las infraestructuras IT del Ayuntamiento, tanto actuales como futuras o posibles.

Se estima que, para la atención de este bloque de tareas, es necesario un mínimo de 150 horas anuales de ingeniería por parte del adjudicatario, entre in situ y remoto, así como participación adicional de los técnicos de campo.



La dedicación a estas tareas deberá ser justificada documentalmente durante el desarrollo del servicio de manera periódica coincidiendo con el seguimiento del servicio.

Asistencia técnica.

La asistencia técnica solicitada estará basada en el desarrollo de tres grandes bloques de trabajo que el Ayuntamiento considera necesarios para el correcto mantenimiento y soporte de la infraestructura:

Inventario y su gestión.

El adjudicatario se compromete a realizar y mantener un inventario detallado de todas las instalaciones, redes y equipos correspondientes al contrato. Esto incluye esquemas, listados, planos...

Este inventario será propiedad del Ayuntamiento y el adjudicatario se encargará de mantenerlo actualizado puntualmente a lo largo del contrato. Este inventario, en su versión más actualizada, se almacenará en los sistemas del Ayuntamiento para su uso por parte del mismo cuando lo requiera.

Los licitadores deberán detallar en su oferta su propuesta para la realización y el mantenimiento y gestión de este inventario, información que contendrá, formato, procedimiento de actualización del mismo, etc.

Se considera parte de este inventario las versiones de software o firmware que tienen en uso los distintos elementos de la infraestructura. Se informará al Departamento de informática de las nuevas versiones o parches que vayan surgiendo en forma de software o firmware de los equipos tanto lógicos como físicos. A demanda del Departamento de Informática se procederá a la aplicación de los mismos.

Gestión del ciclo de vida de los sistemas.

El adjudicatario implantará y desarrollará un sistema para la gestión del ciclo de vida de los elementos de la infraestructura objeto del mantenimiento. El licitador deberá presentar su propuesta para la implantación de esta gestión, el contenido de la información a recabar, los procedimientos asociados, así como el mantenimiento y seguimientos de los mismos. El adjudicatario deberá mantener esta información del Ciclo de Vida de los elementos continuamente actualizada.

Mantenimiento y plan evolutivo.

Es objeto de este contrato asegurar la colaboración del adjudicatario con el Departamento de Informática en la planificación y asesoría para la adaptación tecnológica y evolución de la infraestructura IT del ayuntamiento, así como la migración a nuevas soluciones y la implantación de nuevas soluciones.

El adjudicatario desarrollará un plan que asegure la correcta adaptación tecnológica y evolución que se considere necesaria de los sistemas objeto del soporte. Este plan, deberá ser realizado en colaboración con los responsables del Ayuntamiento y deberá incluir mínimamente los siguientes aspectos:

- Análisis de necesidades más acuciantes en los sistemas objeto del soporte (Adaptación tecnológica, dimensionamiento de los elementos, etc.)
- Planificación de actividades para solventar o minimizar dichas necesidades
- Propuesta de mejora a corto, medio y largo plazo
- Plan de acción a desarrollar.

El plan será periódicamente actualizado, presentado y explicado a los responsables del soporte en el Ayuntamiento para su posterior puesta en marcha, previa validación por parte del Ayuntamiento.

Asesoría tecnológica.

Se requiere de un servicio de apoyo de Ingeniería para la resolución de consultas tecnológicas y soporte a los responsables del Ayuntamiento. La asesoría tecnológica se orienta a la resolución de alto nivel de las necesidades de obtener información y asesoría relacionadas con las infraestructuras IT del Ayuntamiento



o su evolución. Esta asesoría podría implicar la realización de informes especiales, asistencia remota o asistencia in situ, según cada caso.

Servicio de refuerzo de ingeniería.

Se podrá requerir, asimismo, la asistencia del recurso dedicado a la asesoría tecnológica en intervenciones de terceros, reuniones y proyectos del Ayuntamiento en el ámbito de las TIC.

C. ASISTENCIA ADICIONAL

El Ayuntamiento requiere, asimismo, una dedicación anual adicional a demanda:

Servicio de soporte extraordinario

Se requieren, al menos, de 50 horas anuales de servicio presencial requerido y planificado por el Ayuntamiento fuera de todos los anteriores supuestos en el pliego, para la asistencia in situ de técnicos relacionada con los sistemas IT (cortes de suministro eléctrico, tareas de corte planificadas, etc.), a demanda de los responsables del contrato en el Ayuntamiento. Dicha asistencia se podrá requerir en horario nocturno, fin de semana y/o festivos, además de en los días laborables.

1.3. EQUIPO DE TRABAJO, ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS Y GESTION DEL CONTRATO.

Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria contará con el soporte de personal necesario para cubrir las necesidades a efectos de garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte informático de acuerdo al presente pliego de condiciones técnicas.

En todo caso, deberá contar con:

- Una persona con titulación superior en informática o ingeniería, con más de cinco (5) años de experiencia y referencias acreditadas en trabajos similares cuya función será la de coordinación del servicio y que será el interlocutor con el Ayuntamiento para el seguimiento y la buena prestación del servicio.
- Un equipo de trabajo de personas adscritas al objeto del contrato que entre todos ellos puedan acreditar la siguientes certificaciones:
 - 1 x Certificación VMWare Certified Professional & Data Center Virtualization.
 - 1 x Microsoft Certified Professional 2016
 - 1 x Certificación en soluciones de HP
 - 1 x Certificación Veeam Technical Sales Professional (VMSTP).

Este equipo de trabajo contará con Ingenieros superiores o licenciados en informática (al menos uno) con más de cinco años de experiencia y referencias acreditadas en trabajos similares del bloque B (tareas del bloque B: Asistencia técnica y Asesoría Tecnológica), así como técnicos con una o varias certificaciones requeridas y con referencias acreditadas en trabajos similares del bloque A (tareas del bloque A: Soporte IT y apoyo en campo a tareas del bloque B).

Organización de las tareas.

Los licitadores deberán incluir en su oferta la manera que proponen para organizar las tareas asociadas a cada uno de los aspectos del servicio.

Gestión del servicio.

Se asignará al servicio un responsable e interlocutor único con el Ayuntamiento, con una dedicación mínima estimada de 50 horas anuales a la gestión del contrato, interlocución, elaboración y presentación



de informes, tanto en remoto como in situ cuando sea necesario. Dicho responsable, como se indica anteriormente deberá contar con titulación superior (licenciatura, grado) en informática o ingeniería.

Informes mensuales

Estos informes mensuales recopilarán la información de seguimiento de todos los apartados anteriores, así como la justificación documental de la carga de trabajo invertida por los diferentes recursos en el mantenimiento durante el mes anterior, cumplimiento de las SLAs y otros posibles aspectos de interés.

1.4. CONDICIONES ADICIONALES

1. Las operaciones cuya ejecución implique parada de sistemas o equipos serán realizadas durante los horarios que señale a estos efectos el Ayuntamiento, incluyendo horarios nocturnos y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo. A tal efecto el adjudicatario, de conformidad con el Ayuntamiento, realizará la programación de dicha intervención indicando el día de su realización.
2. En caso de ser necesario por la naturaleza de la incidencia o intervención, se requerirá la presencia física de personal técnico en los horarios que señale el Ayuntamiento, incluyendo horarios nocturnos y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo. A tal efecto el adjudicatario, de conformidad con el Ayuntamiento, realizará la programación de dicha intervención indicando el día de su realización.
3. En el desarrollo de los trabajos objeto del presente contrato será de obligado cumplimiento toda la actual normativa legal de carácter técnico y también la que pudiera producirse durante el período de vigencia del contrato.

