ILMO.
CONCELLO
DE
CAMBADOS
(PONTEVEDRA)

PREGO DE CONDICIÓNS TÉCNICAS DO CONTRATO DE SERVIZO DE REPARACIÓN E MANTEMENTO DO EQUIPAMENTO INFORMÁTICO DO CONCELLO DE CAMBADOS

1.- OBXECTO DO CONTRATO

O contrato consistirá basicamente na prestación de servizos de administración e mantemento integral de equipos e programas informáticos, asistencia e apoio técnico en tarefas de administración e xestión informática. Todo elo destinado a ter sempre cubertos os seguintes requisitos:

- Mantemento e reparación dos equipos informáticos nos distintos servizos do Concello de Cambados (118 Ordenadores de Sobremesa, 37 Portátiles, 40 Impresoras, 5 Proxectores, 6 Redes Wifi, 8 Redes Cableadas, 5 Servidores), tendo que cubrir o presente contrato os equipos actuais así como un incremento nun 10% dos mesmos en caso de que foran adquiridos durante o período de duración deste contrato.
- Realización dos traballos de mantemento necesarios para asegurar en todo momento a máxima dispoñibilidade de equipos e sistemas obxecto do contrato.
- Mantemento sobre o hardware e o software dos dispositivos informáticos (servidores, ordenadores persoais, portátiles, scanner, etc.), así como todos os compoñentes dos que dispoñan cada un deles.

Non formarán parte do presente contrato os gastos en inversión de novos equipos nin o correspondente á substitución de pezas defectuosas, que poderá contratarse ou non á empresa adxudicataria, pero si estarán incluídas as horas de traballo necesarias para a substitución de ditas pezas de recambio.

2.- ESPECIFICACIÓNS DO SERVIZO

O adxudicatario realizará as seguintes funcións:

2.1.- ADMINISTRACIÓN DO SISTEMA

- Tarefas básica de administración do conxunto de equipos, servidores e usuarios:
- Administración de usuarios e grupos de traballo
- Administración de estacións de traballo
- Administración de servidores
- Administración de redes e a súa tipoloxía
- Administración ficheiros (AEPD)
- Seguridade e monitorización de conexión a Internet para os usuarios
- Protección do sistema contra ataques do exterior (antivirus)
- Configuración e mantemento das copias de seguridade de datos
- Administración e xestión de servidores baixo sistemas operativos Windows 2003, 2008, 2008R2 e 2012 SERVER
- Administración e xestión de Bases de datos SQL SERVER 2008R2
- Administración e xestión de bases de datos FIREBIRD
- Administración e xestión de bases de datos MYSQL
- Administración das copias de seguridade diarias de tódolos servidores
- Control periódico do estado dos SAI que alimentan os servidores e os postos de traballo do Concello.

2.2. MANTEMENTO DE EQUIPOS E PROGRAMAS

Consiste no mantemento de equipos de usuario, impresoras e recursos de rede:

- Mantemento de equipos ordenadores e impresoras non incluídas no obxecto do contrato do servizo de impresión deste Concello de Cambados.
- Xestión dos recursos compartidos na rede
- Asistencia ó traballo informático dos usuarios
- Asistencia á decisión acerca dos novos programas e produtos a implantar
- Padrón de habitantes WURTH
- Xestión de nóminas WURTH
- Contabilidade ABSIS
- Xestión de orzamentos ABSIS
- Rexistro de facturas ABSIS
- Rexistro de facturas electrónicas ABSIS
- Rexistro de entradas e saidas IMATIA
- Coñecemento do funcionamento e xestión das aplicacións e conectividade con outras administracions.
- Coñecemento na conectividade da rede da policía local coas bases de datos de tráfico.
- Imprescindible coñecemento no manexo das Plataformas de envío/recepción de datos do Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Consello de Contas, Tribunal de Contas, Seguridade Social, Xunta de Galicia e configuración das conexións coas mesmas e de Java.

- **Servicio de soporte á administración do Directorio Activo e Servidores Windows, que cubrirá – polo menos- as seguintes funcións:**

- Instalación e configuración de Sistemas Windows Server, tales como servidores de ficheiros, servidores de aplicacións, servidores de backup, etc…
- Administración dos Sistemas Windows.
- Administración do Directorio Activo
- Migración/consolidación de dominios dentro do directorio activo
- Creación e mantemento de políticas de usuario en directorio activo
- Modificación, altas e baixas de obxectos do directorio activo (usuarios, grupos, etc…)
- Comprobación do correcto funcionamento dos sistemas de copia dos sistemas Windows e de directorio activo, así como a súa operación diaria.
- Monitorización do estado de replicación de Directorio Activo
- Monitorización do correcto funcionamento dos sistemas Windows.
- Seguimiento e control das incidencias producidas.
- Correcta atención, rexistro, resolución e escalado das peticións de servizo.
- Interlocución con outras áreas/grupos na operativa do Servizo.
- Detección de melloras no Servizo.

2.3. XESTIÓN DE DATOS CORPORATIVOS

- Rexistro de accesos e seguridade das bases de datos

2.4. AXUDA E FORMACIÓN

Consistirá basicamente en:

- Asistencia a nivel xeral en tarefas informáticas ao persoal municipal

- Formación específica a determinar en tarefas de ofimática, aplicacións específicas ou seguridade

2.5 XESTIÓN DE GARANTÍAS

O adxudicatario farase cargo da xestión das garantías do equipos que estean nesta situación, debendo establecer os acordos de servizo pertinentes cos fabricantes, de forma que os requirimentos do servizo se sigan cumprindo baixo a súa responsabilidade.

2.6. AXUDA NA MELLORA DA ORGANIZACIÓN

Inclúe as accións básicas tendentes a mellorar o sistema informático do Concello e que, basicamente consistirán en:

- Asesoramento na definición das liñas mestras de crecemento e optimización de recursos.

-Implantación progresiva de Software Libre no Concello de Cambados, presentando un plan de implantación con prazos e características do mesmo.

3. FUNCIONAMENTO DO SERVIZO

3.1 CONTROL DE INCIDENCIAS

As incidencias iniciaranse mediante comunicación telefónica, email ou mediante interfaz web polo Responsable municipal do contrato. Para elo, a empresa adxudicataria facilitará un número telefónico fixo, email e/ou un interfaz web para a recepción e seguimento de incidencias.

O peche das incidencias farase mediante un parte de incidencia que inclúa a seguinte documentación: data e hora do aviso, data do servizo, fin do servizo, descrición da reparación, substitución ou non de pezas, sinatura do técnico da empresa e do responsable do contrato.

- **Protección de datos e confidencialidade da información**

A empresa adxudicataria informará ó Concello, antes de realizalas, de todas as modificacións que se vaian a realizara estructura dos ficheiros que conteñan datos de carácter persoal, así como da intención de suprimir ou crear ficheiros que conteñan dita crase de datos, a fin de que o Concello, como titular de ditos ficheiros, poida notificar coa debida antelación á Agencia de Protección de Datos ditas variacións.

- **Confidencialidade da Información**

Todo informe, dato ou documento calificado de confidencial, que o Concello deba transmitir á empresa adxudicataria con motivo da prestación do servizo contratado, sólo poderá ser utilizada por ésta para o fin indicado, respondendo, en consecuencia, dos perxuizos que do incumprimento desta cuestión poidan derivarse para o Concello.

A empresa adxudicataria comprometese a cumprir o disposto na Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal e Regulamentos que a desarrollan en relación coa protección e confidencialidade respecto a este tipo de datos dos ficheiros dos que é titular o Concello e que se atopen baixo a súa custodia.

3.2 MEDIOS HUMANOS; HORARIO DO SERVIZO; E TRABALLOS EXTRAORDINARIOS.

Un técnico da empresa adxudicataria deberá prestar traballos presenciais durante dúas horas e media os martes e xoves en horario de 10.30 a 13.00 horas nas dependencias municipais. Se un día dos que tivese que asistir presencialmente fose festivo este compensarase con outro día da mesma semana, de resultar elo posible. Se elo non é posible, procurarase que a compensación se realice dentro do mesmo mes. No caso de que fose preciso, a empresa adxudicataria enviará a máis técnicos a complementar ó técnico habitual, sobre todo nas labores de manexo de servidores, redes, instalación de aulas, etc. Así mesmo, tamén terán a consideración de traballos no horario fixado, aquelas incidencias para cuxa reparación sexa necesario desmontar e trasladar o equipo as instalacións do adxudicatario. Neste suposto, tamén resultará necesaria a previa autorización do Responsable do Contrato no suposto de que para solucionar a avaría fose necesario trasladar o equipo as instalacións do adxudicatario. Neste caso, o adxudicatario deberá emitir informe detallado e xustificativo da causa que motiva o desprazamento do equipo con indicación do tempo estimado para a súa reparación.

Os traballos realizados fora deste horario terán a consideración de extraordinarios e facturaranse ao prezo/hora fixado na súa oferta polo aspirante. Estes traballos extraordinarios realizaranse exclusivamente a requirimento do Concello e a través do Responsable do Contrato quen deberá facilitar ao adxudicatario toda a información dispoñible sobre a incidencia.

Así mesmo, tamén terán a consideración de traballos extraordinarios aquelas incidencias para cuxa reparación sexa necesario desmontar e trasladar o equipo as instalacións do adxudicatario. Neste suposto, tamén resultará necesaria a previa autorización do Responsable do Contrato no suposto de que para solucionar a avaría fose necesario trasladar o equipo as instalacións do adxudicatario. Neste caso, o adxudicatario deberá emitir informe detallado e xustificativo da causa que motiva o desprazamento do equipo con indicación do tempo estimado para a súa reparación.

Os desprazamentos necesario do persoal da empresa adxudicatario será a cargo desta.

Os equipos, programas, licenzas, autorizacións, etc. distintos dos propios do Concello que eventualmente o adxudicatario necesite empregar para o desenvolvemento do servizo serán a cargo do adxudicatario.

O persoal técnico a realizar os traballos, terá que ser persoal con experiencia demostrada en tratamento de programas, equipos e información.

Existirá un medio de comunicación entre o Concello e o adxudicatario para que en caso de emerxencia en horario fora de oficina, exista unha persoa que acuda en caso de demanda por parte do Concello, como pode ser por parte de policía local en horarios de fora de oficina, festexos, fines de semana, etc. Neste caso, os técnicos que asistan neste horario computaránse como traballos realizados fora do horario e se facturarán de xeito independente.

Dada a urxencia existente na reparación nalgún dos casos, o Concello terá á sua disposición un teléfono directo de contacto có técnico que asista habitualmente ó Concello.

A empresa adxudicataria contará polo menos con un técnico con coñecementos avazados en materia de electricidade e telefonía, para prestar apoio nestes dous campos. Entendendo que serán apoio o subministro eléctrico dos ordenadores, servidores e teléfonos do Concello.

A empresa adxudicataria contará polo menos con un técnico especializado en instalación de redes de datos, cableado, crimpado de rosetas, instalación e crimpado de patch panel, xestión de Switches e routers, puntos de acceso, etc.

3.3 TEMPOS DE RESPOSTA

As empresas licitadoras deberán presentar os prazos de resposta para a realización dos traballos extraordinarios anteriormente descritos fora do horario ordinario, sen que en ningún caso os mesmos podan exceder das tres horas a contar desde a notificación da incidencia polos Servizos Municipais.

Cambados, 9 de decembro de 2015