

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN:
<i>Servicio de Gestion de los Sistemas Informáticos de GISPASA</i>

Nº EXPEDIENTE:
PA207 / 18

1 OBJETO.

El objeto del presente documento es describir las prescripciones para la contratación de la Gestión de Servicios Informáticos para GISPASA.

Esta licitación consta de las siguientes unidades cuyas características se describen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, dividido en los siguientes lotes, no habiendo obligación de acudir a la totalidad de los mismos.

LOTE N°	DENOMINACIÓN
1	SERVICIO HOSTING Servicio Hosting de Servidores. Suministro de hosting, Servicios de migración, Comunicaciones, Formación y Monitorización de Sistemas.
2	SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK Servicio de Soporte y mantenimiento de los sistemas informáticos. Servicio Service Desk.
3	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Servicio de mantenimiento de equipos informáticos y ordenadores de sus oficinas GISPASA

En el presente documento se detalla el alcance del servicio requerido, permitiendo a los ofertantes proponer en las mejoras que consideren beneficien a la solución global y a la mejora por tanto de los servicios de GISPASA.

2 SITUACIÓN ACTUAL.

Se detalla la arquitectura de sistemas de que dispone actualmente GISPASA y las sedes donde se opera con los requisitos técnicos actuales:

2.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS

Gispasa dispone de un contrato actual con un proveedor de hosting y se dispone de los siguientes servicios:

• Servidores

Se dispone los siguientes en hosting:

- XENAPP (Win Server 2012 R2): 4 vCPU, 16 GB RAM, 100 GB HDD, Servidor citrix.
- SRVGISPASA (Win Server 2003 Small Business): 2 vCPU, 2 GB RAM, 700 GB HDD. Servicio DC, Navision y ficheros.
- SRVAURA (Win Server 2008): 4 vCPU, 8 GB RAM, 880 GB HDD. Servicio Aura antiguo y ficheros.

- AURA (Win Server 2012 R2): 4 vCPU, 16 GB RAM, 150 GB HDD. Servicio Aura actual.

- **Servicio de backup:**

Se dispone de un servicio de backup de los servidores en cloud, con servicio de retención durante 1 mes y 6 meses acumulado.

- **Almacenamiento**

Se dispone de dos sistemas NAS para el backup de ficheros en local:

- NAS 1. Backup de máquinas virtuales
- NAS 2. Sistema de ficheros.

- **Electrónica de red**

Se dispone de la siguiente electrónica de red:

- 2 Switch no gestionados

2.2 SEDES

GISPASA dispone de las siguientes oficinas de trabajo:

- Gispasa – Oficina principal sita en C/ Independencia 35 de Oviedo (Asturias)
- Gispasa – Oficina en las instalaciones del Hospital Universitario Central de Asturias sitas en Carretera del Rubín s/n – Oviedo (Asturias)
- GISPASA – Oficina en las instalaciones del Hospital Vital Álvarez Buylla sitas en Mieres (Asturias)

Para la comunicación entre las sedes se dispone de una VPN con un ancho de banda de 20MB simétricos (Telecable).

2.3 EQUIPOS INFORMÁTICOS

El inventario de equipos actual de GISPASA es el siguiente:

- Equipos de sobremesa:

OFICINA	Equipos de sobremesa
HUCA (Avda. de Roma s/n)	7
Oficina Central (C/ Independencia 35 bajo)	9

- Equipos Portátiles: 8

3 ALCANCE DEL PROYECTO.

A través del proyecto objeto de este pliego se pretende la prestación de los siguientes servicios:

Lote 1. SERVICIO HOSTING

Hosting de los servidores actuales (se detalla en el punto Situación Actual).

- Actualización de directorio activo Gispasa.
- Servicios de red privada entre CPD propuesto y sedes de Gispasa.
- Servicios "llave en mano" de migración, puesta en marcha, monitorización y formación.

Lote 2: SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK

Servicios de soporte en la duración del contrato, incluyendo soporte de primer nivel para asegurar un servicio de 24 horas al día, 365 días al año a los sistemas de información que configuran la infraestructura informática de GISPASA.

Gestión, configuración, administración y monitorización de todos los componentes existentes, con gestión remota e in-situ de los puestos cliente, resolución de incidencias y cambios del puesto cliente, así como soportes de segundo y tercer nivel para dar respuesta a cualquier actuación e incidencia vinculada con los sistemas de información de la sociedad interrelacionando con todos los proveedores vinculados a las tecnologías de la información de GISPASA.

La prestación de los servicios se llevará a cabo conforme a lo previsto en la Cláusula 4.2 del presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Lote 3: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Supone llevar a cabo aquellas actuaciones sobre los equipos informáticos de GISPASA conducentes a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

El alcance se extiende a PC's, ordenadores portátiles, tablet PC's, monitores, y resto de periféricos y accesorios con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual.

4 REQUISITOS DEL SERVICIO

4.1 LOTE 1. SERVICIO HOSTING

La ejecución del contrato supondrá el suministro de hosting, la migración de los servicios actuales a la nueva plataforma, así como su configuración y puesta en marcha, conforme a lo previsto en la presente cláusula:

4.1.1 Hosting de servidores

Se deberán suministrar al menos los siguientes servidores en hosting que cubran al menos los siguientes servicios:

- Servidor 1 (Citrix):
 - 4 vCPU, 16 GB de RAM y 100 GB de disco.
- Servidor 2 (DC, Navision, ficheros):
 - 2 vCPU, 2 GB de RAM y 750GB de disco.
- Servidor 3 (Aura viejo, ficheros):
 - 4 vCPU, 8 GB de RAM y 900GB de disco.
- Servidor 4 (Aura actual):
 - 4 vCPU, 16 GB de RAM y 150GB de disco.

La solución ofertada deberá ser escalable para permitir atender demandas crecientes en el futuro, añadiendo nuevos componentes sin introducir cuellos de botella.

Requerimientos de backup:

Se pretende como mínimo disponer del servicio actual de backup, además de una copia en otra ubicación distinta al CPD y para cumplimiento con la ley de protección de datos.

4.1.2 Comunicaciones

Se deberá suministrar al menos:

- 5MB simétricos de ancho de banda en el CPD para conexión desde las sedes.
- Direcciones IP públicas necesarias para la puesta en marcha del sistema de información.
- Gestión del firewall perimetral de red.
- Servicio para securizar el acceso privilegiado desde Internet.
- La solución deberá permitir acceso remoto SSL seguro a aplicaciones desde internet y con doble autenticación y además el acceso a través de las comunicaciones entre CPD y sedes de Gispasa.

4.1.3 Servicios de migración:

Se realizará la instalación y configuración de los servidores virtuales necesarios para la puesta en marcha de la solución, esto incluye:

- Instalación y configuración de servidores necesarios para la plataforma.
- Migración de los servicios actuales a nueva plataforma.
- Actualización a última versión de sistemas operativos de servidor.
- Configuración de red de servidores.
- Puesta en producción sin parada de servicio o mínima parada de servicio.
- Proporcionar acceso a los sistemas al responsable del soporte.

4.1.4 Servicios de CPD:

Se deberán prestar los servicios desde un centro de proceso de datos (CPD) que deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

- Doble acometida eléctrica. Protegida como mínimo por un grupo electrógeno. Protección aguas abajo mediante SAI, dispuestos en configuración redundante N+1.
- Climatización redundante, configuración n+1, tanto climatizadoras como enfriadoras.
- Sala de servidores aislada de los servicios auxiliares, en salas diferenciadas.
- Doble acometida de comunicaciones, con canalizaciones totalmente independientes.

4.1.5 Monitorización de Sistemas

Se realizará la monitorización de la arquitectura propuesta alojada en el CPD con el objeto de facilitar las tareas de gestión de fallos e incidencias mediante los procedimientos de escalado y resolución adecuados, a tal fin deberá coordinarse con el responsable del soporte de GISPASA.

En este sentido se examinarán los procesos en tiempo real y los recursos de los sistemas para reaccionar ante problemas en el menor tiempo posible y para detectar cuellos de botella.

4.1.6 Formación

Se formará al Departamento de Informática de GISPASA y al personal de GISPASA en el manejo y configuración de la nueva plataforma.

El lugar de formación será en las dependencias de Gispasa. El número de horas totales de formación mínimo será de 8 horas, la impartir una vez finalizada la implantación y puesta en marcha.

4.2 LOTE 2. SERVICIO DE SOPORTE SERVICE DESK

El objeto del presente lote es la contratación de los servicios que permitan un servicio de Service Desk, distribución de software y gestión remota e in-situ de los puesto cliente, resolución de incidencias y cambios del puesto cliente y soporte funcional a los sistemas de información y servicios de negocio de GISPASA.

El presente lote pretende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Establecer un canal de comunicación entre el personal de GISPASA y el adjudicatario mediante un Service Desk para todas las tecnologías de la información y las comunicaciones implementadas en GISPASA.
- El soporte técnico a las materias de este lote, a los sistemas de información o hosting, y la interrelación con los distintos proveedores de GISPASA vinculados con aplicaciones software, web o hardware, incluyendo mantenimiento de puestos cliente y servidores.
- La gestion y resolución de problemas que pudieran surgir en relación con la infraestructura informática de GISPASA.

El servicio incluirá:

- Soporte de primer nivel.
Servicio de atención personal 24x7 para asegurar un servicio durante 24 horas al día, 365 días al año. Este servicio incluirá la recepción, clasificación, escalado, seguimiento, cierre y reporte de incidencias.

- Soporte de segundo nivel. Servicio mediante consultores expertos de resolución de incidencias de las tecnologías incluidas en la infraestructura (Microsoft, Redes, Backup, Citrix, Office 365, etc.). También se incluirá en este punto soporte preventivo y proactivo para un mejor servicio mediante la interrelación entre los proveedores de las distintas tecnologías.
- Soporte de tercer nivel. En caso de que la incidencia sea de un tercero (proveedor de software (BPM Aura Portal, Microsoft Navision, Service One, fabricante, etc.) se realizará el escalado, ayuda y seguimiento de las incidencias hasta su resolución, actuando como interlocutor y consultor.
- Se realizará la monitorización de la seguridad de red de GISPASA proporcionando alerta temprana y soporte (en cumplimiento de normativa legal) en caso de detección de incidentes de seguridad.

Este soporte se completará con una gestión de actualizaciones (servidores), gestión de backup (revisión periódica de funcionamiento y recuperaciones) y gestión de la seguridad, poniendo a disposición de GISPASA un software único en el que se centralicen todas las incidencias, consultas y peticiones a la que pueda acceder el Responsable del Contrato por parte de GISPASA.

Se examinarán los procesos en tiempo real y los recursos de los sistemas para reaccionar ante problemas en el menor tiempo posible y para detectar cuellos de botella.

Para la prestación del servicio, se asignará un consultor como interlocutor directo y único de GISPASA a través de un número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico directa. En caso de necesaria sustitución se informará con la suficiente antelación, pudiendo GISPASA solicitar asimismo la sustitución del personal asignado si éste no atendiera a las necesidades derivadas del contrato. No se admitirá como interlocutor el establecimiento de una centralita con soporte compartido.

Asimismo, se determinarán precios unitarios para, cubrir eventuales necesidades derivadas de adaptación a la legislación y a la producción de GISPASA con un coste/hora Consultor senior.

4.3 LOTE 3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

El servicio de mantenimiento contemplará la resolución de averías de hardware en equipos informáticos, incluyendo una bolsa de materiales de hasta 600,00 €. Comprenderá asimismo las tareas a realizar sobre las máquinas o los equipos a fin de retomarlos a sus condiciones óptimas de funcionamiento. Notificada a la empresa mantenedora, el cliente permitirá al personal de la empresa el libre acceso a los equipos y el uso de todos los elementos necesarios a efectos de localización y reparación de la avería. La empresa proporcionará asistencia técnica con el fin de solucionar las averías hardware que se presenten e impidan el correcto funcionamiento de los equipos, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo dejando los equipos en perfecto estado de funcionamiento.

El contrato incluirá un mantenimiento informático preventivo, los técnicos podrán realizar un mantenimiento preventivo semestral a petición de Gispasa para chequear el estado de los ordenadores y el sistema de seguridad en internet buscando y solucionando fallos de seguridad, así como la detección de posibles aplicaciones dañinas (virus, gusanos, troyanos, programas espía, etc.). Así mismo, se efectúan operaciones de limpieza del sistema operativo para conseguir el mejor rendimiento posible y la mayor durabilidad de los ordenadores.

Se incluye, además, la resolución de anomalías mediante la asistencia remota sobre aviso durante el periodo contratado para solventar problemas con los sistemas operativos de servidores, con dispositivos previamente instalados o asistencia en la gestión de usuarios. Por supuesto, si la resolución de la avería no fuera posible realizarlo remotamente, el contrato de **mantenimiento de ordenadores** cubrirá la visita de un técnico in-situ sin límite de tiempo ni número de visitas y sin sobre coste alguno para GISPASA.

El mantenimiento deberá incluir, además de cuantas mejoras se incluyan en su oferta, como mínimo:

- Sistemas operativos, paquetes de seguridad, etc: actualización, instalación, reinstalación y configuración.
- Ofimática: actualización, instalación y configuración.
- Antivirus, firewall: instalación, actualización, detección y limpieza.
- Asistencia remota y soporte 24 horas por correo electrónico y presencial si fuera necesario.
- Limpieza anual interna y externa de la CPU.
- Instalación de periféricos: impresoras, escáneres, DVD, MP3, lector tarjetas, etc.
- Instalación de ampliación de memoria sobremesas y portátiles.
- Cambio de fuentes de alimentación. AT y ATX. y placa Base.
- Recuperación de datos básicos.
- Pasar información de disco duro antiguo, o en mal estado a uno nuevo.
- Instalación de aplicaciones de software.
- Configuración personalizada avanzada de navegadores.
- Mano de obra y desplazamiento incluidos en la reparación de cualquier portátil o sobremesa.
- Generar un informe trimestral describiendo las tareas de mantenimiento realizadas en el mes y el consumo de horas que ha llevado.
- Intermediación con terceras empresas para una interlocución ágil en labores IT.
- El periodo máximo de intervención será de 8 horas laborables.
- En caso de tener deber de reemplazar el portátil/sobremesa, indicación de los daños que hacen necesarios la sustitución de dicho equipo.
- Préstamo de equipos de sobremesa/portátiles si no es posible su reparación en un plazo máximo de 48 horas o durante la tramitación de garantías.
- Inventario de equipos.

Asimismo, se determinarán precios unitarios para, cubrir incrementos de equipamiento a mantener con un coste por incremento de equipo.

Para la prestación del servicio, se asignará un consultor como interlocutor directo y único de GISPASA a través de un número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico directa. En caso de necesaria sustitución se informará con la suficiente antelación, pudiendo GISPASA solicitar asimismo la sustitución del personal asignado si éste no atendiera a las necesidades derivadas del contrato. No se admitirá como interlocutor el establecimiento de una centralita con soporte compartido.

5 EQUIPO DE TRABAJO.

Para todos los lotes que lo requieran, se habrá de identificar en su oferta a las personas que formarán parte de su equipo de trabajo para este proyecto conforme a lo previsto en las cláusulas anteriores.

Para todo el servicio de soporte se deberá incluir en la propuesta un consultor asignado que

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes, estas sustituciones deberán ser por personal con idénticas certificaciones y experiencia, y deberán ser aprobadas por Gispasa.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

El funcionamiento de los equipos y los servicios estarán sometidos a un conjunto de acuerdos de nivel de servicio o estándares de rendimiento en base a los cuales se regirá el seguimiento del proyecto, su proceso de mejora continua y la aplicación en su caso de penalizaciones por incumplimiento o resolución contractual conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio en los términos establecidos en el presente pliego.

La definición de los acuerdos de nivel de servicio se detallan en cuanto a los tiempos de respuesta y rectificación de incidencias en la presente cláusula, asimismo corresponde a la Dirección de Proyecto fijar otros acuerdos de nivel de servicio que puedan afectar a la calidad del mismo y que se determinarán una vez adjudicado el contrato mediante acuerdo entre el adjudicatario y la Dirección del Proyecto.

La Dirección del Proyecto, o en su defecto la persona (o personas) en la que puedan delegar esta actividad, supervisarán el cumplimiento de todos los puntos acordados de forma conjunta en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Las herramientas y los registros de los que extraer los datos a computar en las fórmulas aplicables para las penalidades por ejecución defectuosa serán acordados entre el adjudicatario y la Dirección del proyecto durante la fase de implantación; en caso de que no haya acuerdo esta facultad le corresponderá a la Dirección del Proyecto.

El adjudicatario facilitará las propuestas de definición y mejora de los acuerdos de nivel de servicio dentro de un proceso de Gestión del Servicio que se extenderá hasta la finalización del contrato.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas o a la resolución del contrato conforme a lo Previsto en el pliego de Cláusulas Jurídicas.

Código	Descripción	Clasificación Incidencia	Tiempos
SH 1	Actualizaciones, reconfiguraciones, parada de servicios sin	Leve	Un tiempo máximo de respuesta de 8 horas y un tiempo máximo de resolución de 36 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.

SH 2	Parada de servicio no crítico	Normal	Un tiempo máximo de respuesta de 4 horas y un tiempo máximo de resolución de 16 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
SH 3	Parada de alguno o la totalidad de los servicios críticos	Grave	Un tiempo máximo de respuesta de 2 horas y un tiempo máximo de resolución de 10 horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.

7 INFORMES

Durante la ejecución del contrato se entregarán aquellos informes que el Responsable del contrato considere necesarios a fin de documentar las prestaciones ejecutadas y el mantenimiento realizado.

En Oviedo a 30 de octubre de 2018