



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL AUXILIAR DE SERVICIOS DE PINTO A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA.

1. OBJETO.-

La presente contratación tiene como objeto el mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información ubicados en las distintas dependencias de Aserpinto, así como la asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para Aserpinto.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

2. INFRAESTRUCTURA.-

Actualmente Aserpinto necesita mantener la siguiente infraestructura:

- 12 Ordenadores.
- UTM como servicio.
- 2 Routers Huawei AR169FGW-L
- 2 Servidores físicos con Windows Small Business Server 2011 y Windows Server 2012.
 - ✓ Primer servidor: Active directory principal, file server, servidor de aplicaciones.
 - ✓ Segundo servidor: Servidor secundario de active directory, y terminal server.

3. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.-

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan 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.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento de Aserpinto funcione correctamente.



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que Aserpinto pudiera adquirir en el período de validez del contrato.

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

4. HORARIO DEL SERVICIO.-

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

El horario de servicio de la empresa ofertante será como mínimo de 8 a 20 horas de lunes a viernes.

Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de los mencionados centros de trabajo.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio, y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

- a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento de Aserpinto.
- b) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

- c) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.
- d) Será el encargado del pago del registro anual de los dominios de Aserpinto (aserpinto.es y aserpinto.com) y gestión de DNS de aserpinto.es y aserpinto.com.
- e) Deberá proporcionar un *hosting* profesional para web y correo con un espacio mínimo 150 GB. El número de cuentas de correo será ilimitado y estas tendrán un tamaño mínimo de envío o recepción es de 20 Mb.

Descripción de servicio de mantenimiento de sistemas.

1.- Servicio de mantenimiento integral de sistemas en horario de lunes a viernes de 8 a 20 horas.

2.- La empresa deberá de tener un sistema de gestión de incidencias en el que queden reflejados todas las solicitudes de ASERPINTO.

Este software deberá de informar a los usuarios de Aserpinto cuando se abra una incidencia y cuando sea finalizada. Se debe incluir un sistema de gestión de satisfacción de los usuarios. Aserpinto podrá solicitar en cualquier momento informes sobre el servicio.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, motivo resolución, plazos, etc.) Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o email.

3.- Mantenimiento preventivo: Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático de Aserpinto.

Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros la limpieza del registro y archivos temporales, limpieza de virus y software malintencionado, revisión general de los equipos, revisión del estado de la red, revisión de los servidores, revisión del sistema de copias de seguridad.

4.- Aserpinto podrá solicitar en cualquier momento informes sobre el servicio.



5.- Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán vía remota y en caso de no poder darle solución mediante esta vía se realizarán *in situ*.

6.- En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- Criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red).

- Criticidad normal, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, será el siguiente:

Criticidad	Tiempo de respuesta real	Tiempo de solución real
Máxima	2 horas	24 horas
Normal	4 horas	48 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia. Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

7.- Se realizará una auditoría previa al inicio del servicio, que incluirá un informe de situación y recomendaciones de mejora.

8.- La empresa deberá incluir en el servicio un software de gestión de activos, con el que mantener actualizado el inventario de activos de la empresa (equipos, switches, routers, impresoras,...)

9.- La empresa deberá tener actualizado un esquema de red de la empresa.



10.- Aserpinto podrá solicitar en cualquier momento informes sobre el estado de la empresa, número de incidencias, estado de copias de seguridad, pruebas de restauración,...

11.- Revisión diaria del estado de *backups*, documentando el estado y acciones tomadas en caso de fallo.

12.- Incluye prueba de recuperación de *backups* al menos 2 veces al año.

13.- Servicio de monitorización de la red: firewall, routers, *switches* y servidores, que ayude a dar soluciones proactivas sobre el estado de la infraestructura.

14.- Dos revisiones al mes del estado de los servidores que incluya:

- Revisión de estado de antivirus.
- Gestión de actualizaciones y parches de seguridad.
- Revisión del estado del servidor físico.
- Estado del sistema operativo, replicación de *active directory* y aplicaciones instaladas.
- Revisión diaria del estado del antivirus en los equipos y gestión de alertas.

15.- La empresa instalara un hardware en las dependencias de Aserpinto que disponga de un software para la gestión del servicio de seguridad (CsaaS).

Descripción de servicio seguridad gestionada (CSaaS).

Este servicio (Servicio gestionado de seguridad para la empresa Aserpinto), debe contemplar al menos un dispositivo como servicio (no en propiedad) que ha de disponer mínimo de:

- Firewall/UTM de última generación.
- Proxy y gestor de contenidos, pudiendo bloquear contenido fuera del ámbito de trabajo (páginas de droga, sexo,...).



ASERPINTO
EMPRESA MUNICIPAL

- Detección y prevención de intrusiones dinámico, que sea capaz de bloquear intentos de ataque a la empresa o desde dentro de la empresa.
- Antispam y antivirus perimetral.
- Capacidad de balanceo de carga entre diferentes servicios de internet.
- Calidad de servicio.
- *Failover* automático.
- VPN ilimitado de cliente y *Site to Site*.
- Estadísticas, *logs* y alertas de cualquiera de las características del servicio.
- Monitorización del servicio en horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes.
- Servicio proactivo y preventivo de seguridad.
- Gestión de cambios en la infraestructura, altas y bajas de usuarios, VPN, reglas, etc.

Debe ser un servicio totalmente gestionado y administrado, con un equipo que se encargue de mantener y actualizar todo el entorno, y que sea capaz de reaccionar ante alertas de seguridad.

En caso de fallo del dispositivo o dispositivos instalados, se ha de disponer de uno de repuesto para el restablecimiento del servicio en menos de 4 horas.

Aserpinto podrá solicitar en cualquier momento informes sobre el servicio.

6. REQUISITOS MINIMOS A NIVEL DE EMPRESA.-

La empresa adjudicataria deberá poseer las siguientes certificaciones:

- ISO 9001 o similar: Que demuestra que existen procedimientos, y ofrece un mínimo de calidad en el servicio.
- ISO 27001 o similar: Esta certificación demuestra determinados procedimientos a nivel de seguridad y continuidad de servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer como mínimo los siguientes recursos humanos:

- El departamento de soporte deberá disponer de al menos:
 - 1 persona certificada MCSE de Microsoft.
 - 1 persona certificada MCSA de Microsoft.
- Se debe poner a disposición de Aserpinto la figura de un CTO, como parte del servicio, que ayude y acompañe en las decisiones de ámbito tecnológico.