

PLIEGO TÉCNICO SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE ENTORNOS DE REDES, SERVIDORES Y MICROINFORMÁTICA

Exp. 7/2020

Contenido

1.	Situación actual	2
1.1	Servidores.....	2
1.2	Equipos de trabajo	2
1.3	Usuarios	2
2.	Memoria de necesidades.....	2
3.	Objeto del contrato	3
4.	Características y requerimientos técnicos del servicio	3
5.	Detalle del alcance mínimo de los servicios.....	5
5.1	Soporte nivel 1 y CAU.....	5
5.2	Soporte nivel 2 y 3	6
6.	Volumen actual de incidencias	7
7.	Acuerdo de nivel de servicio (SLA).....	7
7.1	Definición de acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).....	7
7.2	Validación y cierre de las incidencias.....	8
8.	Instalación, configuración y puesta en marcha	8
9.	Precio total de licitación.....	8
10.	Plazo y lugar de ejecución.....	8
11.	Garantía mínima.....	8
12.	Soporte y mantenimiento durante el plazo de garantía	9
13.	Plan de formación.....	9
14.	Documentación a presentar en la propuesta	9



Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe

1. Situación actual

La Fundación para la Investigación del Hospital Universitario La Fe de la Comunidad Valenciana (en adelante, IIS La Fe) impulsa, promueve y fomenta la investigación de excelencia, el conocimiento científico y tecnológico y su posterior traslación al sector productivo, así como la docencia y la formación.

Debido a la falta de recursos y el centrar los que hay en actividades core del Área de Informática, se ha decidido externalizar parte del servicio IT.

Actualmente para la cobertura de microinformática, administración de red y servidores, equipamiento y desarrollo de aplicaciones propias, cuenta con el soporte únicamente del coordinador del Área de Informática.

El IIS La Fe, dispone de un software desplegado para el registro de las solicitudes e incidencias IT, con el que se trabaja con un sistema de categorización de incidencias básico y no se dispone de una base de conocimientos estructurada. Además, dicho software cuenta con el inventario de todo el parque informático.

1.1 Servidores

Actualmente en el IIS La Fe cuenta con servidores tanto físicos como servidores virtualizados con Hyper-V. También existe una gran cantidad de cabinas de almacenamiento de distintos fabricantes pertenecientes a distintos grupos de investigación y gestionadas por el área de Informática

1.2 Equipos de trabajo

Aproximadamente, el número de equipos funcionando en el IIS La Fe son unos 250 equipos informáticos.

1.3 Usuarios

Además de los más de 300 trabajadores que forman parte del IIS La Fe y se pueden considerar usuarios diarios en asistencia microinformática, se gestiona el acceso a las aplicaciones tanto de gestión de proyectos, reservas de salas y equipamiento, etc... de alrededor de unos 500 usuarios más.

2. Memoria de necesidades

El IIS La Fe, necesita la contratación de un servicio externo que proporcione recursos de apoyo y soporte cualificado para suministrar:

- Soporte y mantenimiento microinformático
- Soporte y mantenimiento de toda la infraestructura de IT
- Soporte CAU a usuario y cualquier servicio que se requiera para resolución de incidencias.

Este servicio, deberá realizar las tareas de administración y configuración de los entornos IT para el IIS La Fe, siempre bajo la supervisión y control del personal del IIS La Fe, que realizará las funciones de coordinación y supervisión de las tareas a realizar por el personal externo.

Dentro de las tareas a realizar por la empresa adjudicataria, se incluyen los trabajos de instalación, configuración y administración de las infraestructuras de red local y remota, comunicaciones de datos y voz, servidores (Windows y Linux),



**Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe**

equipamiento microinformático y soporte administrativo (no de desarrollo) de las aplicaciones del IIS La Fe.

De forma general, el entorno del IIS La Fe se basa en las siguientes infraestructuras:

- Windows Server.
- Servicios: DHCP, DNS, IIS, WSUS, GPOs, etc.
- Entorno de virtualización Hyper-V.
- Puestos de trabajo mayoritariamente Windows, con las versiones 7/8/8.1/10 y algunos MAC y Linux.
- Equipos informáticos para aulas multimedia y salón de actos.
- Equipos informáticos conectados a equipos de análisis.
- Servicio centralizado de impresión.
- Gestión centralizada de antivirus.
- Office 365 (Exchange online, Sharepoint, Yammer, Skype for bussines, OneDrive, Seguridad y cumplimiento, Azure AD...).
- Cabinas de almacenamiento (NAS: Synology, Qnap).
- Bases de datos (mayoritariamente Microsoft SQL-Server y MySql).
- Servidor externo web.

3. Objeto del contrato

El objeto del contrato "SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE ENTORNOS DE REDES, SERVIDORES Y MICROINFORMÁTICA PARA EL IIS LA FE DE VALENCIA", es el suministro de soporte y mantenimiento de toda la infraestructura de IT del IIS La Fe, incluyendo un soporte CAU a usuario y cualquier servicio que se requiera para la resolución de incidencias y soporte que el equipo del IIS La Fe requiera.

4. Características y requerimientos técnicos del servicio

Todos los soportes descritos a continuación, al igual que el CAU proporcionado por la empresa adjudicataria **se deberá integrar en la plataforma ya desplegada GLPI en el IIS La Fe de incidencias y solicitudes.**

No será válido que el licitador ofrezca el servicio desde una plataforma distinta del IIS La Fe.

La empresa adjudicataria deberá cubrir las posibles bajas prolongadas del personal con personal del mismo nivel.

El IIS La Fe se reserva el derecho de pedir la sustitución de cualquiera de las personas asignadas al servicio por cuestiones objetivas y justificadas, debiendo la empresa sustituirla en un plazo máximo de 1 mes desde su comunicación por otro recurso del mismo nivel que el ofertado por el adjudicatario y consensuado con el IIS La Fe.

El servicio In-Situ se prestará en las dependencias del IIS La Fe en Valencia. El servicio telefónico de atención remota podrá ser en dependencias distintas a la del IIS La Fe.

Los periodos vacaciones deberán ser cubiertos dentro del servicio para garantizar el servicio en todo momento sin necesidad de recurrir a personal diferente del habitual. Los servicios se prestarán de forma ininterrumpida a lo largo de todo el periodo.



**Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe**

El servicio ofrecido por la empresa adjudicataria al IIS La Fe requiere cumplir al menos con los siguientes niveles de servicio:

Nivel de servicio 1

Dicho servicio requerirá de una asistencia técnica onsite en las instalaciones del IIS La Fe con el 100% de al menos un recurso técnico, al que denominaremos a partir de ahora **soporte nivel 1** y deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Jornada semanal de 40h, con requerimiento del 100% del tiempo en las dependencias del IIS La Fe.
- Sustitución completa de dicho recurso tanto en vacaciones, como cualquier baja o jornada libre. El IIS La Fe requiere que siempre se disponga de un recurso para cubrir al menos el horario que se especificará más adelante ante cualquier situación.
- Dicho nivel de servicio se requiere que sea siempre realizado de forma que cualquier recurso técnico tenga la formación completa en el entorno del IIS La Fe, para ello será necesario que al menos los 2 primeros meses del contrato, al menos 2 recursos estén de forma presencial para poder conocer el entorno y en caso de respaldo se disponga de la formación completa del mismo.
- En caso de que uno de los recursos salga del proyecto o del servicio, el adjudicatario deberá formar al menos durante 2 meses al nuevo recurso junto con el personal que está destinado al servicio para evitar formaciones por parte del personal del IIS La Fe.

El licitador deberá entregar al IIS La Fe en un periodo no superior a 3 meses desde la fecha de la firma del contrato un **documento de servicio completo** en el que se detalle la operativa de resolución de los sistemas y detalle del servicio de soporte para disponer de un documento técnico que detalle la operativa de servicio y atención al IIS La Fe.

Nivel de servicio 2

Se requiere un recurso adicional por parte de la empresa adjudicataria, que se denominará **“encargado/a de jefe/a de proyecto y servicio”** en el IIS La Fe. Se tratará de un recurso adicional y se requerirá de su presencia física mínima de 16h semanales y las horas remotas y de gestión de proyecto que requiera el servicio.

Cuando por necesidades de producción haya un incremento de trabajo, el personal de nivel 2 podrá realizar algunas de las tareas adscritas a otro nivel de los servicios asociados al contrato, siempre que sean compatibles con la formación y con el área de competencia profesional del trabajador.

Nivel de servicio 3

El adjudicatario pondrá a disposición del IIS La Fe los recursos necesarios para atender las incidencias que se produzcan en sus instalaciones sin límite de horas. Este servicio estará formado por el equipo de ingenieros que el licitador estima y que sean capaces de atender cualquier incidencia que el IIS La Fe sufra dentro de su equipamiento IT.

Como requisito para este servicio, el licitador deberá realizar una auditoría de los sistemas del IIS La Fe, en la que se detallen las mejoras que se deben de realizar



**Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe**

teniendo en cuenta los sistemas actuales, y las posibles mejoras de nuevo equipamiento que mejoren la seguridad y la criticidad de sus sistemas, de cara a disponer de un documento que permita evaluar la situación actual de los sistemas en el IIS La Fe.

Centro de asistencia CAU

El licitador pondrá a disposición del IIS La Fe, un CAU para la atención de las incidencias que puedan ser atendidas de forma remota.

Será responsabilidad del CAU:

- Establecer prioridades y hacer un seguimiento de las incidencias y solicitudes pendientes.
- Escalar y encauzar las incidencias que no puedan ser resueltas desde el propio CAU.
- Coordinar y encauzar las incidencias que no puedan ser resueltas por este servicio.
- Mantener a los usuarios informados sobre el estado y el progreso de su solicitud.
- Cerrar incidencias y confirmar si hace falta el cierre con el Usuario.
- Escalado de la incidencia a nivel interno o proveedor externo según protocolo (gestión de garantías, soportes externos...)

El IIS La Fe dará acceso a este CAU a través de una conexión VPN. El IIS La Fe habilitará varios equipos virtuales donde la empresa adjudicataria podrá conectarse para estar dentro del entorno corporativo y poner conectarse mediante VNC a los equipos de los usuarios finales. El acceso de los usuarios a dichos equipos será siempre nominativo.

5. Detalle del alcance mínimo de los servicios

5.1 Soporte nivel 1 y CAU

- Soporte microinformático al puesto de trabajo.
- Configuración de equipos en entorno Windows y bajo las directrices del IIS La Fe.
- Instalación física de puestos de trabajo y su conectividad a la red.
- Instalación y configuración de equipamiento de telefonía fija y móvil.
- Soporte al usuario final del software microinformático (Office, Internet, Adobe, firma de documentos, etc.).
- Soporte al usuario en las aulas multimedia, Classroom y salón de actos.
- Soporte y mantenimiento del equipamiento común multimedia del IIS La Fe (Paneles informativos, equipos de proyección, Polycom, servidores de streaming, sistemas de conferencia inalámbrico...)
- Instalación y soporte de impresoras.
- Instalación física de servidores.
- Clasificación, etiquetado, almacenaje y traslado de equipamiento informático.
- Inventario físico de equipos.
- Gestión de reservas de videollamadas.
- Gestión de reservas de material informático (Auriculares, Webcam, Headsets...)
- Soporte a usuarios Linux.



**Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe**

- Gestión de usuarios, grupos y listas de acceso a los recursos compartidos en el AD.
- Gestión de la sincronización de usuarios mediante Azure Sync.
- Gestión de solicitudes de recursos del área de Informática.

5.2 Soporte nivel 2 y 3

- **Administración Windows Server**
 - o Definición de políticas del AD de Windows Server
 - o Gestión de usuarios con perfiles avanzado.
 - o Instalación, configuración y mantenimiento de servicios como DHCP, DNS, IIS, WSUS, Group Policy, Ftp, Sql Server.
- **Administración de los servidores y NAS**
 - o Configuración y mantenimiento de los servidores centrales.
 - o Mantenimiento de los discos de los servidores y NAS: cuotas, consistencia, etc.
 - o Administración de recursos NAS.
 - o Comprobar la carga tanto de memoria como de espacio del disco
 - o Instalación de nuevos servidores y servicios
- **Gestión del entorno de Backup**
 - o Supervisión de forma periódica del correcto funcionamiento de las copias de seguridad del IIS La Fe.
 - o Implementación de los planes de mantenimiento de los backups bajo la supervisión y aprobación del personal del IIS La Fe.
 - o Validación de forma periódica de la consistencia de las copias de seguridad realizadas.
- **Administración y configuración de la red de Comunicaciones que atañe al IIS La Fe.**
- **Gestión y administración de bases de datos (creación de permisos, backups, supervisión de tareas periódicas).**
- **Gestión del servidor de impresoras.**
- **Gestión del entorno de virtualización Hyper-V**
 - o Comprobar el estado de las máquinas virtuales
- **Gestión del entorno Antivirus**
 - o Supervisión del estado de la consola de Antivirus y notificación a los recursos de soporte de nivel 1 para su corrección en caso de necesidad.
 - o Gestión del despliegue del cliente del antivirus y administración de parches.
- **Gestión y administración del Office 365:**
 - o Correo electrónico mediante Exchange Online.
 - o Gestión de reglas de seguridad en el entorno Office 365.
 - o Revisión de la seguridad y cumplimiento.
 - o Azure AD.
 - o Realización de backups de buzones a demanda.
 - o Revisión de los correos en cuarentena.
 - o Asignación de licencias a los usuarios
 - o Gestión en la seguridad de los distintos sitios y subsitios de Sharepoint
 - o Soporte en las distintas aplicaciones avanzadas de Office 365 (Sharepoint, Yammer, Teams, Bookings, Stream, Planner, OneDrive...)
- **Resolución de incidencias en servidores y redes.**



**Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe**

- Asesoramiento técnico en la redacción de documentación técnica.
- Gestión con los proveedores en la recepción del material.
- Apoyo en aquellas tareas que se pueda ofrecer al soporte de nivel 1.
- Gestión y mantenimiento de los gestores de contenidos para la reserva de salas/equipos de diversos grupos/plataformas de investigación
- Gestión y mantenimiento del Moodle para formación
- Servidor web
 - o Mantener técnicamente la web del IIS la Fe (QUE NO SU CONTENIDO NI SU PROGRAMACIÓN O FUNCIONALIDADES, únicamente revisar y configurar la máquina virtual externa contratada a DOMITIENDA).
 - o Creación y mantenimiento a demanda de gestores de contenidos para grupos de investigación del IIS La Fe.
 - o Gestión de los distintos dominios tanto institucionales como de distintos grupos de investigación.

6. Volumen actual de incidencias

El volumen actual de tickets abiertos en el sistema GLPI del IIS La Fe de los últimos tres años es el siguiente:

Año	Número de tickets	Media mensual
2017	2526	210
2018	2598	217
2019	2508	209

Y de los últimos seis meses es el siguiente:

Periodo	Número de tickets abiertos
Enero 2020	346
Diciembre 2019	236
Noviembre 2019	267
Octubre 2019	241
Septiembre 2019	219
Agosto 2019	135

7. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

7.1 Definición de acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Se define en este apartado los compromisos en cuanto al horario mínimo en los que aplica este servicio y los tiempos de respuesta asociados a los niveles de incidencia:

- Periodo de contrato: 18 meses desde la firma del contrato
- Horario de atención mínimo: lunes a viernes de 8:00h a 15:00h
- El calendario laboral será el establecido por el IIS La Fe.
- Canal de comunicación de incidencias:
 - o GLPI IIS La Fe.
 - o Incidencias telefónicas.
 - o Incidencias in situ.



Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe

- Tiempos de respuesta mínimos: Se establecen los siguientes tiempos de respuesta en función de la prioridad de la incidencia:

Prioridad	Definición	Tiempo de respuesta
Alta	Sistema parado o funcionalidad crítica parada	1 hora
Media	Funcionalidad importante parada o procesos subsiguientes afectados	4 horas
Baja	Resto de incidencias o consultas	24 horas

- **Tiempo de resolución:** El tiempo de resolución se establecerá para incidencias altas en 24h, siendo excluido el tiempo de reemplazo de pieza por parte del fabricante, ya que en los soportes de la infraestructura no está especificado el tiempo de resolución y este puede afectar al cierre de la misma.

7.2 Validación y cierre de las incidencias

El cliente validará la solución comprobando que efectivamente está resuelta la incidencia. En un plazo máximo de 7 días informará al Centro de Soporte, por correo electrónico, el cierre de la incidencia. En caso contrario, el Centro de Soporte la dará por validada y cerrada.

8. Instalación, configuración y puesta en marcha

La empresa adjudicataria acompañará al IIS La Fe mediante todo el proceso de arranque y prestación regular del servicio desarrollando un proceso de registro documental, formación continua y transferencia de conocimiento hasta la devolución y cierre del servicio.

La empresa adjudicataria proporcionará el material y licencias necesarias para la operación del personal técnico desplazado.

El coste incluirá el uso del servicio de atención telefónica remoto, así como los gastos de desplazamiento y manutención del personal In-Situ.

9. Precio total de licitación

El presupuesto máximo de licitación será de 88.200 € más IVA.

El presupuesto fijado tiene valor máximo y determinará la exclusión de cualquier oferta por un importe superior.

10. Plazo y lugar de ejecución

El periodo de duración del contrato será de 18 meses.

11. Garantía mínima

No aplica



Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe

12. Soporte y mantenimiento durante el plazo de garantía

No aplica.

13. Plan de formación

No aplica.

14. Documentación a presentar en la propuesta

Los licitadores deberán presentar una memoria técnica que dé respuesta a las necesidades de este Pliego y contendrá la siguiente información:

- Resumen ejecutivo: deberá presentarse los aspectos más importantes de la propuesta, incluyendo antecedentes de la empresa, objetivos, descripción, propuesta de valor, capacitación técnica de la empresa y datos socioeconómicos, así como un listado de los trabajos realizados, similares al objeto del contrato, durante los cinco últimos años, incluyendo fechas e identificación del destinatario de dichos trabajos. En caso de subcontratación, constitución de una U.T.E. o que el licitador precise completar su solvencia con medios externos, deberá indicarse con claridad en este apartado qué parte del contrato ejecutará cada uno de ellos.
- Mejoras propuestas: Los licitadores que, sin alterar las prescripciones del presente Pliego, deseen ofertar adicionalmente prestaciones complementarias que redunden en la efectividad del contrato, se considerarán incluidas dentro del precio ofertado. Las mejoras ofertadas deberán ir acompañadas de una información en detalle que justifique los beneficios que puedan suponer para la ejecución del servicio.

Por el contratista

Una vez formalizado el contrato, el contratista deberá presentar, en un plazo no superior a 5 días a contar desde la fecha de formalización del contrato:

- Datos de la persona de contacto en la empresa como responsable de los técnicos.

La empresa adjudicataria deberá especificar un responsable que actuará como interlocutor único, que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo con este pliego. Se constituirá el equipo de trabajo formado por personal técnico con categorización profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

El IIS La Fe designará una persona Responsable que se encargará de la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato. Dicha persona podrá delegar en otras del IIS La Fe la coordinación de la ejecución de cada tarea/servicio prestado.



Instituto de Investigación
Sanitaria La Fe

Se realizará una reunión mensual de seguimiento en la que estará presente al menos el jefe/a del proyecto por parte de la empresa adjudicataria y las personas designadas por el IIS La Fe.

Se entregará mensualmente un informe sobre los servicios genéricos realizados.

Y cuanta documentación adicional se estime necesaria para cumplimentar la normativa vigente.

Valencia a 27 de febrero de 2020

Sonia Galdón Tornero

Directora General