

## OBJECTE

L'objecte del present procés de licitació és la contractació del servei de suport d'incidències bàsiques en els sistemes d'informació del Consorci Sanitari del Garraf, en endavant CSG.

## ABAST DEL SERVEI

Amb l'objectiu de donar suport als usuaris del CSG en l'ús i la funcionalitat dels equips informàtics i aplicacions inherents, s'obra un procés de contractació pública per oferir un servei de suport informàtic bàsic, també anomenat *HelpDesk*.

Aquest servei serà l'encarregat de rebre les incidències o peticions d'abast informàtic, interpretar les seves necessitats, donar solucions amb la màxima celeritat possible i, finalment, realitzar un seguiment de les resolucions practicades.

El servei sol·licitat inclou, principalment, la gestió d'incidències i problemes de suport informàtic o *HelpDesk* tan a nivell de microinformàtica com en els aplicatius d'ús diari del CSG. Per tant i amb la voluntat d'assolir els objectius enunciats, el servei es compondrà del següent **equip** :

- un suport informàtic presencial a les instal·lacions del CSG
- un suport en modalitat mans remotes a les instal·lacions del CSG.
- un suport remot a les oficines del contractista.
- una figura de coordinació tècnica que gestionarà el correcte funcionament del servei.

Per tal de oferir el servei amb les millors garanties, es requerirà la implantació de les següents **eines**:

- Eina de gestió de incidències i problemes.
- Eina de suport remot dels punts de treball.

Ambdues eines s'hauran d'implementar en un termini màxim de dos mesos des de la signatura del contracte.

Respecte a la metodologia de treball, aquesta s'haurà de dur a terme amb la capacitat d'establir una mecànica d'operacions al mateix temps que es realitza la prestació del servei. En aquest sentit, s'implementarà i executarà obligatòriament la metodologia ITIL en relació als processos de gestió d'incidències, a més d'aprofitar i servir-se de la base de coneixement documental i de gestió del propi CSG.

## CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

### ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El servei s'integrarà per un equip tècnic format per una persona in-situ, qui realitzarà el suport informàtic o *helpdesk* presencial a les pròpies instal·lacions del CSG, un servei de "mans remotes" que realitzarà tasques puntuals, acotades i programades un dia a la setmana, i un equip de suport remot, el qual donarà cobertura en l'amplitud horari establerta i farà de reforç del presencial, així com de la figura d'un Coordinador Tècnic, qui serà la persona encarregada de la gestió i correcte funcionament del servei.

### **EQUIP DE TREBALL MÍNIM**

El CSG es reserva la potestat unilateral de sol·licitar un canvi en el personal treballador de l'empresa adjudicatària segons el nivell de satisfacció amb la gestió i el servei realitzats així com per la seva integració i adaptació a les funcions assignades.

L'adjudicatari es compromet a que tots els seus treballadors que prestin el servei al CSG parlin amb fluïdesa el castellà i el català.

### **Support In-situ**

Objectiu: Donar servei tècnic en la resolució de consultes relacionades amb el punt de treball, *hardware*, microinformàtica i aplicacions més comuns del CSG.

Metodologia: Recepció dels problemes tècnics, interpretació amb la màxima brevetat possible i resolució tan a nivell de gestió d'incidències com a gestió de problemes si s'escau.

Tasques integrades:

- Atenció de les incidències i sol·licituds tan telefòniques com presencials.
- Enregistrament d'incidències en la aplicació del CAU (Centre de Atenció a l'Usuari).
- Gestió d'averies i incidències del parc informàtic, verificació de les anomalies i, en el seu cas, contacte amb l'empresa proveïdor indicada pel CSG per gestionar l'oportuna reparació.
- Instal·lació, configuració, posada en marxa i suport de tot el maquinari i programari microinformàtic disponible en el CSG:
  - Instal·lació i configuració dels equips i aplicacions del punt de treball.
  - Reparació i/o substitució dels elements avariats.
  - Reinstal·lació dels sistemes operatius.
  - Gestió i configuració d'Impressores.
  - Resolució de problemes amb les aplicacions del punt de treball.
  - Millora i optimització dels procediments habituals.
  - Instal·lació de nous equipaments i trasllat d'ubicacions.
- Administració d'usuaris i gestió de contrasenyes.
- Canvi i revisió de les còpies de seguretat, antivirus i antispam.
- Resolució d' incidències de correu i connexió a Internet.
- Determinació d'accions preventives i evolutives.
- Documentació de l'inventari del punt de treball.
- Recepció de materials de proveïdors de maquinari i programari.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Gestió, seguiment, resolució i escalat d'incidències al Coordinador Tècnic per al seu suport.

Requisits imprescindibles:

- Formació reglada mínima: cicle formatiu de grau mitjà de sistemes microinformàtics i xarxes.
- 2 anys d'experiència acreditable en entorns de *helpdesk*.
- Coneixements demostrable a nivell professional en instal·lacions i manteniments dels equips informàtics.
- Habilitat en la recepció, gestió i resolució d'incidències.
- Coneixement professional de directoris LDAP, AD
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot (VNC i *Teamviewer*, entre d'altres).
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows XP, Windows 7 i Windows Server 2018 i 2012.
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2013.
- Coneixements a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS, DHCP.
- Coneixements a nivell professional de les funcions revisar i completar.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

**Support mans remotes**

Objectiu: Donar servei tècnic en la resolució de tasques programades en els centres on no cobreix el suport in-situ.

Metodologia: Recepció dels problemes tècnics, interpretació amb la màxima brevetat possible i resolució tan a nivell de gestió d'incidències com a gestió de problemes si s'escau.

Tasques integrades:

- Resolució de les sol·licituds programades pel CAU.
- Enregistrament d'incidències en la aplicació del CAU (Centre de Atenció a l'Usuari).
- Gestió d'avaries i incidències del parc informàtic, verificació de les anomalies i, en el seu cas, contacte amb l'empresa proveïdor indicada pel CSG per gestionar l'oportuna reparació.
- Instal·lació, configuració, posada en marxa i suport de tot el maquinari i programari microinformàtic disponible en el CSG:
  - Instal·lació i configuració dels equips i aplicacions del punt de treball.
  - Reparació i/o substitució dels elements avariats.
  - Reinstal·lació dels sistemes operatius.
  - Gestió i configuració d'Impressores.
  - Resolució de problemes amb les aplicacions del punt de treball.
  - Instal·lació de nous equipaments i trasllat d'ubicacions.

- Canvi i revisió de les còpies de seguretat, antivirus i antispam.
- Determinació d'accions preventives i evolutives.
- Documentació de l'inventari del punt de treball.
- Recepció de materials de proveïdors de maquinari i programari.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Gestió, seguiment, resolució i escalat d'incidències al Coordinador Tècnic per al seu suport.

Requisits imprescindibles:

- Formació reglada mínima: cicle formatiu de grau mitjà de sistemes microinformàtics i xarxes.
- 2 anys d'experiència acreditable en entorns de *helpdesk*.
- Coneixements demostrable a nivell professional en instal·lacions i manteniments dels equips informàtics.
- Habilitat en la recepció, gestió i resolució d'incidències.
- Coneixement professional de directoris LDAP, AD
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot (VNC i *Teamviewer*, entre d'altres).
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows XP, Windows 7 i Windows Server 2012 i 2012.
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2013.
- Coneixements a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS, DHCP.
- Coneixements a nivell professional de les funcions revisar i completar.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

**Support Remot**

Objectiu: Donar servei tècnic remot en la resolució de consultes relacionades amb el punt de treball, hardware, microinformàtica i aplicatius més comuns del CSG.

Metodologia: Recepció dels problemes tècnics, interpretació amb la màxima brevetat possible i resolució tan a nivell de gestió d'incidències com a gestió de problemes si s'escau.

Tasques integrades (totes aquelles integrades al Supor *In-situ* a excepció de les que requereixen d'accions presencials):

- Atenció de les incidències i sol·licituds telefòniques.
- Enregistrament d'incidències en la aplicació del CAU (Centre de Atenció a l'Usuari).

- Gestió de les avaries i de les incidències del parc informàtic, verificació de les anomalies i, en el seu cas, contacte amb l'empresa proveïdora indicada pel CSG per gestionar la seva reparació.
- Administració d'usuaris i gestió de contrasenyes.
- Formació personalitzada en mecanismes i aplicacions a tots aquells usuaris que així ho requereixin.
- Gestió, seguiment, resolució i escalat d'incidències al Coordinador Tècnic per al seu suport.

Requisits imprescindibles:

- Formació reglada mínima: cicle formatiu de grau mitjà de sistemes microinformàtics i xarxes.
- 2 anys d'experiència acreditable en entorns de *helpdesk*.
- Coneixements demostrable en instal·lacions i manteniments dels equips informàtics.
- Coneixements a nivell professional de xarxes LAN / WAN.
- Coneixements a nivell professional de DC, DNS i DHCP.
- Coneixements a nivell professional de directoris LDAP i AD.
- Habilitat en rebre, gestionar i resoldre incidències.
- Coneixements a nivell professional d'eines de control remot (VNC i *Teamviewer*, entre d'altres).
- Coneixements a nivell professional dels sistemes operatius Windows XP, Windows 7 i Windows Server 2018 i 2012.
- Coneixements a nivell professional de Microsoft Office 2003 a 2013.
- Coneixements a nivell professional en l'ús de les eines de control.
- Coneixements professionals en les eines de control.
- Coneixements a nivell professional de les funcions revisar i completar.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

**Figura del Coordinador Tècnic**

Objectiu: Coordinar el servei i ser el nexa d'unió entre el responsable del servei del CSG i l'adjudicatari.

Metodologia: Realització d'informes bimensuals sobre les incidències sofertes, anàlisi i propostes de millora de la seva resolució i seguiment i interlocució amb els responsables del servei al CSG.

Tasques integrades:

- Gestió de l'equip tècnic de suport informàtic o *helpdesk*, tan *In-situ* com Remot.
- Suport de segon nivell en aquelles tasques on es requereixi un suport especialitzat.
- Consulta, anàlisi, resolució i plantejaments tècnics o d'informació de tecnologies usades i suportades pel CSG en l'àmbit d'aquest servei.
- Determinació d'accions preventives i evolutives.

- Formació i suport a l'equip tècnic en la formació dels aplicatius i programes utilitzats pel CSG.

Requisits imprescindibles:

Formació reglada mínima: Cicle formatiu de grau superior d'administració de sistemes informàtics en xarxa.

- 4 anys d'experiència acreditable en la gestió de serveis de suport informàtic o *helpdesk*.
- Coneixements a nivell professional de les funcions revisar i completar.
- Pro activitat i orientació a la millora continua.

### ENTORN TECNOLÒGIC

Els serveis que es requereixen han de cobrir tot l'entorn tecnològic associat a la plataforma d'ús diari dels usuaris del CSG:

- Estacions de treball amb Windows 7 i XP i Office 2003 a 2007.
- Plataforma de programari estàndard basat en les eines completes de *MS Office i Antivirus*.
- Accés a internet i sistema de correu.
- Aplicacions generalitzades d'ús diari, com la recepta electrònica, l'aplicació assistencial, el portal de l'empleat, l'aplicació de farmàcia o dietes, entre d'altres.
- Programari de l'entorn de servidors amb sistemes de directori *Active Directory* i servidors de correu electrònic *ALTN-Mdaemon*.

Tanmateix, s'indica que l'inventari d'aplicatius a cobrir pot ser susceptible de canvis segons les necessitats i evolució del CSG.

### ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El CSG consta de tres centres: l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació, ambdós a Vilanova i la Geltrú, i l'Hospital Sant Camil a Sant Pere de Ribes.

El servei de suport *In-Situ* s'oferirà des de la seu principal del CSG, és a dir, l'Hospital Sant Camil a Sant Pere de Ribes.

El servei de suport *Mans-Remotes* s'oferirà presencialment des de l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació, ambdós a Vilanova i la Geltrú.

El servei de suport *Remot* s'oferirà des de les dependències de l'adjudicatari per a tots els centres.

## COBERTURA DEL SERVEI

### Horaris i lloc de treball

#### Suport In-situ

De dilluns a divendres de 8:00h - 17:00h, amb 1h de descans (que cobrirà el suport remot) d'acord amb calendari laboral del CSG.

El servei es prestarà a la seu del CSG, l'Hospital Sant Camil a Sant Pere de Ribes.

#### Suport Mans-Remotes

Una jornada a la setmana a convenir amb el CSG de 8:00h – 15:30h, o dues mitges jornades a convenir amb el CSG.

El servei es prestarà a: Hospital Sant Antoni Abat, Centre de Rehabilitació o l'Hospital Sant Camil.

#### Suport Remot

De dilluns a divendres de 8:00h - 20:00h d'acord amb calendari laboral del CSG.

El servei es prestarà a les dependències de l'adjudicatari.

#### Coordinador Tècnic

Dedicació mínima de 4 hores setmanals, de les quals 2 hauran de ser presencials a la seu del CSG.

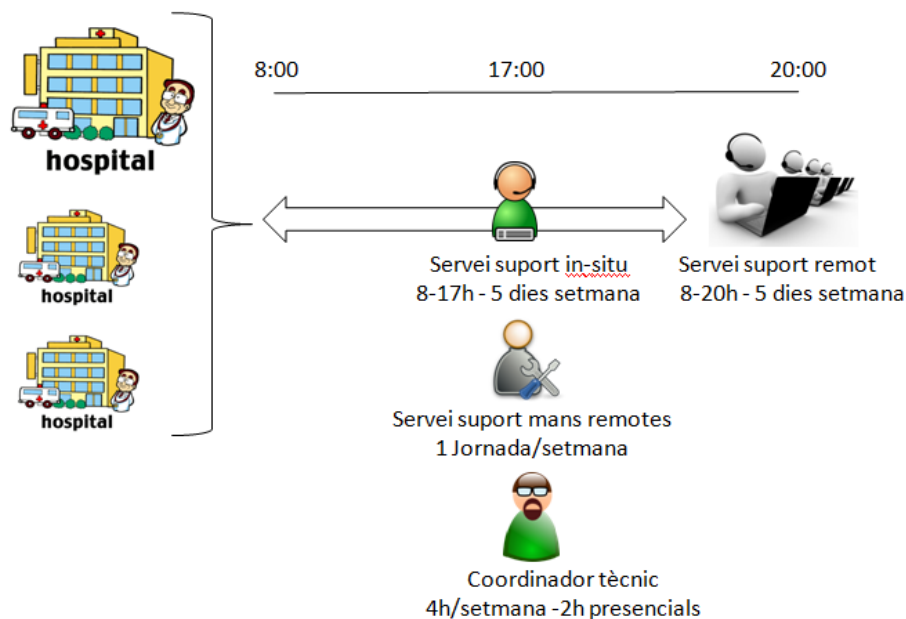
Tots els horaris estan subjectes a modificacions en funció de les incidències, urgències o modificacions temporals que puguin sorgir, prèvia conformitat de l'adjudicatari i el CSG.

## FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El suport In-situ és el primer nivell d'entrada d'incidències i resolució (presencial o remotes), aquest estarà ubicat en la seu central del CSG, i donarà cobertura de 8h a 17h amb 1h de descans, cobert pel suport Remot. Les trucades o sol·licituds que no pugui assumir aquest primer nivell es derivaran al servei de Suport Remot automàticament, per la seva resolució remota o registre i escalat en cas de no poder-se resoldre. El Suport Remot actua com a Segon nivell en el horari de 8h a 17h, i es converteix en primer nivell de 17h a 20h.

El servei de suport de mans remotes actua presencialment en els centres amb una planificació i horari fixat, per fer tasques de rotacions de cintes de *backup* i tasques programades, de tal manera que no s'ha de desplaçar el suport in-situ de la seu central del CSG, aquest té una dedicació setmanal de una jornada.

El coordinador tècnic actua com a enllaç entre el servei de suport i el CSG, té una dedicació de 4h setmanals de les quals 2h presencials.



#### **Substitució dels tècnics presencials**

El servei contempla la substitució del tècnic presencial, durant els períodes de vacances, baixes mèdiques, permisos, períodes de formació o qualsevol circumstància extraordinària.

En aquestes circumstàncies, la formació en l'entorn del CSG i el traspàs de coneixements entre els tècnics de l'Adjudicatari es durà a terme per mitjà de:

- Solapament formatiu amb els dos tècnics durant una setmana de la fase inicial del servei.
- Documentació escrita del servei, entorns i equipaments, entre d'altres.
- Eines de *ticketing* i de gestió del servei.
- Comunicació telefònica entre els tècnics i/o Coordinador Tècnic.

Es contempla la possibilitat de crear un document funcional i operatiu de tasques diàries a realitzar durant el període de substitució.

Pel que fa la selecció del substitut, aquesta gestió la durà a terme el Coordinador Tècnic, qui serà l'encarregat de posar-lo a disposició del CSG sense cost addicional i vetllarà per la correcta prestació del servei.



## **EINES PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI**

### **Eina de gestió de incidències i problemes**

El servei també inclou la configuració, parametrització i posada en producció de la eina de gestió de incidències i problemes GLPI, per al correcte funcionament del servei de tal manera que s'integrin les peticions dels usuaris amb aquesta i es faci el seguiment amb els actius inventariats.

La eina ja està instal·lada i preconfigurada de manera bàsica, tot i que no es fa servir pels usuaris ni els tècnics, només a nivell d'inventariat.

Es requereix entregar un **pla de configuració i desplegament de la eina de Helpdesk** on s'inclou el detall de la proposta:

- Configuració
- Parametrització
- Pantalles de sol·licituds
- Sistema Inventariat actius
- Integracions usuaris, sistema correu, avisos...
- Entrada usuaris
- Reporting i seguiment
- Formació als tècnics
- Pla de comunicació

Es considera la posada en producció el moment que els usuaris tramiten les peticions i es resolen a través d'aquest sistema.

### **Eina de suport remot dels punts de treball**

Per altre costat també el servei inclou el desplegament (adquisició, instal·lació, configuració i posada en funcionament) d'una eina de suport remot d'escriptori centralitzada, a partir de la qual es pugui oferir suport remot als escriptoris Windowx XP, Windows 7, i escriptoris Virtuals del CSG.

Característiques generals de l'eina:

1. Administració d'Ordinadors i Escriptoris Virtuals VWorkspace
2. Descubriment Automàtic de Clients
3. Administració d'usuaris i dispositius centralitzada
4. Polítiques de configuració
5. Chat
6. Transferència d'arxius
7. Pissarra
8. Gravació de sessions
9. Compatibilitat amb escriptoris remots Dell VWorkspace
10. Compatibilitat amb Windows Xp, Windows 7, Windows 8

Funcionalitats de control remot:

11. Actualització o instal·lació en remot
12. Reinici de l'ordinador
13. Connexions múltiples

14. Suport multi monitor
15. Pantalla fosca
16. Connexió des de navegador i aplicació centralitzada
17. Botó d'ajuda configurable, de tal manera que els usuaris amb un simple click puguin accedir a demanar suport.
  - (Opcional: Suport per a dispositius mòbils Android i iOS)

En finalitzar el contracte, aquesta eina passarà a ser propietat del CSG fent-se càrrec del seu manteniment anual.

L'eina de suport remot caldrà desplegar-se en un parc informàtic aproximat de 500 estacions de treball Windows, dels quals 120 són escriptoris virtuals VWorkSpace amb escriptoris Windows Server 2012. Cal garantir un total de 5 sessions de suport remot concurrent.

La infraestructura necessària per la instal·lació (servidor + sistema operatiu) la proporcionarà el CSG.

Caldrà entregar les especificacions detallades de la solució proposada, així com un **pla de configuració i desplegament de la eina de suport remot** on s'inclougui el detall de la proposta a implementar.

## PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

### Terminologia

- **Adjudicatari actual:** Proveïdor que actualment es fa càrrec del servei objecte d'aquest plec.
- **Nou adjudicatari:** Adjudicatari futur de la present licitació i, per tant, qui serà responsable de la provisió del servei objecte de la licitació.
- **Fase de captura del coneixement:** Fase prèvia a la fase de transició on el nou adjudicatari ha de realitzar, amb el suport de l'adjudicatari actual, la captura de coneixement i transferència tecnològica necessària per assolir la provisió definitiva del servei.
- **Fase de transició:** Període de temps entre la recepció del servei per part del nou adjudicatari i el moment en què el servei està estabilitzat en els nivells de servei actuals. Aquesta fase té un límit temporal màxim d'1 mes.

### Definició del pla de transició i devolució del servei:

Cada licitador en la seva proposta tècnica haurà d'incloure un pla de transició i un pla de devolució del servei, en atenció als següents criteris:

#### Pla de transició

- Definició del marc temporal i recursos necessaris per absorbir el servei.
- Planificació detallada de la fase de traspàs del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.

## PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Tres mesos abans de la finalització de la prestació del servei objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar la següent documentació:

- Definició del marc temporal i recursos necessaris per a la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per a cada un dels serveis.
- Planificació del mètode previst de les transferències de coneixement i tecnològica.
- Llistat de requeriments a complir pel nou adjudicatari per dur a terme les transferències.
- Preparació d'un pla de lliurament sobre:
  - Coneixement: Determinar el nombre de sessions de traspàs i la seva tipologia.
  - Documentació: Determinar la documentació tècnica que és lliurà, els terminis de lliurament i, en cas que sigui necessari, la planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
  - Infraestructura: Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de maquinari i programari.
  - Servei: Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent-hi el pla de comunicació de canvi.

## PREGUNTES AL PLEC

Els licitadors podran realitzar tantes qüestions com estimin necessàries per poder elaborar les seves millors propostes.

El procediment serà el següent:

- Els licitadors enviaran per escrit i via correu electrònic les seves preguntes a [perfilidelcontractant@csg.cat](mailto:perfilidelcontractant@csg.cat)
- En cas de que els licitadors vulguin ser informats directament de totes les comunicacions publicades, podran facilitar la seva adreça de correu electrònic per aquesta finalitat a: [perfilidelcontractant@csg.cat](mailto:perfilidelcontractant@csg.cat)

En cas necessari, les visites d'espais proposats es podran realitzar prèvia petició al secretari tècnic, via el correu electrònic [perfilidelcontractant@csg.cat](mailto:perfilidelcontractant@csg.cat).

# ANNEX I

## CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES TÈCNIQUES

**CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES TÈCNIQUES**

	Manual i Pàgina
· Tasques i requisits del suport in-situ determinat en el PCT	
· Tasques i requisits del suport mans remotes d'acord amb el PCT	
· Tasques i requisits del suport remot d'acord amb el PCT	
· Tasques i requisits del coordinador tècnic d'acord amb el PCT	
· Pla de configuració i desplegament de la eina de gestió de incidències i problemes	
· Especificacions tècniques de la eina de suport remot	
· Pla de configuració i desplegament de la eina de suport remot	
· Pla de transició del servei	

**ASPECTES OBJECTE DE NEGOCIACIÓ**

	Valoració	Puntuació
· Acompliment de les 17 característiques tècniques de la eina de suport remot	0,58 punts per funcionalitat determinada al PCT	10
· Proposta d'ampliació d'hores de dedicació del coordinador tècnic	(*)	5
· Proposta d'ampliació d'hores de dedicació del suport remot en dies laborables	(*)	5
· Proposta d'ampliació d'hores de dedicació del suport remot en caps de setmana i festius	(*)	10
· Oferta econòmica		70
		100