



CONCELLO DA POBRA DO BROLLÓN.

Prego de condicións técnicas que han de rexer o contrato de adecuación á lei orgánica de protección de datos de carácter persoal, adquisición, renovación e soporte das infraestruturas tic do concello da Pobra do Brollón.

1.INTRODUCCION.

1.1 PROPÓSITO DO CONTRATO.

O obxecto do presente documento é a licitación dos traballos necesarias para adecuar os sistemas de información do Concello da Pobra do Brollón á Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal conforme ao regulamento Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da citada Lei Orgánica así como avanzar na implantación do Real Decreto 3/2010, do 8 de Xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade no ámbito da Administración Electrónica, previsto no artigo 42 da Lei 11/2007, establece a política de seguridade na utilización de medios electrónicos polas Administracións Públicas e está constituído por principios básicos e requisitos mínimos que permitan unha protección axeitada da información.

1.2 ANTECEDENTES.

Por parte da Excelentísima Deputación Provincial de Lugo no marco de desenvolvemento do proxecto InovaTE2 inclúese a realización dunha Avaliación de verificación do cumprimento da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal (en diante LOPD) e o Real Decreto 1720/2007 do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da citada Lei Orgánica (en diante RDLOPD) e a avaliación do sistema de xestión de seguridade da información implantado no Concello no proceso de implantación do Esquema Nacional de Seguridade, Real Decreto 3/2010, do 8 de Xaneiro(en diante ENS).

No ANEXO I, encóntrase o documento, "Informe do estado actual da seguridade da información e recomendacións para a futura implantación dos sistemas de xestión da información", de data 23 de Setembro de 2013, (en diante Informe estado da Seguridade da información). No citado informe descríbense as deficiencias detectadas e as medidas correctoras así como as accións de mellora que se deben seguir.

1.3 OBXECTIVOS Y PROXECTOS.

O Concello da Pobra do Brollón pretende modernizar as súas infraestruturas de Tecnoloxías da Información e Comunicacions, (en diante TIC) para corrixir as deficiencias detectadas e realizar as medidas correctoras e adaptar as recomendacións do informe, "Informe estado da Seguridade da información", presentado pola Deputación Provincial de Lugo, así como a adaptación á LOPD, o RDLOPD e o ENS.

O proxecto para Adaptación á LOPD, RDLOPD (a partir de Agora Proxecto de implantación da LOPD), leva consigo novas Adquisicións e Renovación das Infraestruturas TIC do Concello de Pobra do Brollón, (a partir de agora Proxecto de Adquisición, Renovación e Implantación), e consecuentemente licítase tamén os Servizos de Soporte das devanditas infraestruturas (a partir de agora Proxecto de Soporte TIC), por un período de 1 ano.

Dada a complexidade e especialización que hai por parte das empresas que ofrecen os traballos que se require nos diferentes Proxectos nos que se pode dividir o contrato poderase subcontratar conforme á

aplicación do Real Decreto 3/2011 de 14 Novembro, (texto refundido da Lei de Contratos do Sector Público), Artigo 227 Subcontratación.

1.3.1 Proxecto de implantación da LOPD.

O obxectivo é adaptar o Sistema de Información TIC e instalacións de tratamento de datos de carácter persoal ao cumprimento da normativa vixente en materia de protección de datos de carácter persoal dos ficheiros automatizados e non automatizados, así como realizar as medidas correctoras que se indican no Informe estado da Seguridade da información.

Confección do Documento de Seguridade.

Soporte de Mantemento por 1 ano. Para resolver dúbidas, relacionadas co tratamento de datos de carácter persoal, formuladas polo Concello. Elaboración de novas cláusulas, contratos, etc.

Colaborar co resto de proxectos en cumprir os seus obxectivos.

1.3.2 Proxecto de adquisición, Renovación e Implantación.

O obxectivo é a subministración do Equipamento de rede, equipamento de sistemas e equipamento de seguridade, tanto Hardware coma Software, necesarios, no edificio do Concello da Pobra do Brollón o edificio Casa da Cultura Olga Novo e o Punto Limpo, segundo as necesidades e requirimentos para poder cumprir os requisitos dos proxectos de implantación da LOPD.

Será o proxecto coordinador dos outros 3 e asumirá a dirección e supervisión de todos os traballos deste Contrato.

1.3.3 Proxecto de Soporte TIC.

O obxectivo é o de garantir o correcto funcionamento das devanditas infraestruturas mediante a axeitada configuración, monitorización, supervisión e resolución de incidencia relacionadas coas infraestruturas TIC por un período de 1 ano.

1.4 NORMATIVAS DE APLICACIÓN.

As principais normativas e documentos aplicables para a execución dos proxectos:

- Lei orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
- Outras Disposicións vixentes suxeitas ao Réxime da Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de datos de Carácter Persoal.
- Recomendación e informes da Axencia de Protección de datos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade no ámbito da Administración Electrónica.

- Informe do estado actual da seguridade da información e recomendacións para a futura implantación dos sistemas de xestión da información", de data 23 de setembro de 2013.

- A Protección de datos persoais, solucións en entornos Microsoft, Versión 2.0

2.- NECESIDADE ADMINISTRATIVA DE CONTRATAR, (art. 22 LCSP)

A necesidade administrativa de contratar vén determinada porque o Concello da Pobra do Brollón carece dos medios persoais e materiais para levar a cabo proxectos que permita corrixir as deficiencias detectadas e realizar as medidas correctoras e adaptar as recomendacións do Informe estado da Seguridade da información, presentado pola Deputación Provincial de Lugo, así como a adaptación á LOPD, o RDLOPD e o ENS.

3. SITUACIÓN ACTUAL.

Descríbese a continuación a situación actual en canto a Infraestrutura, comunicacións, Sistemas e Seguridade de todos os edificios implicados nos Proxecto de LOPD, Adquisición, Renovación e Implantación así como o de Soporte TIC.

O Concello conta co Edificio Central e separado noutra dirección a Casa de Cultura Olga Novo e o Punto Limpo.

3.1 INFRAESTRUTURA TIC.

3.1.1 Edificio del Concello da Proba do Brollón.

El edificio está formado por Planta Baixa, Primeira Planta y Segunda Planta, (Baixa Cuberta).

Desagregación de ordenadores:

Posto	Procesador	Sistema Operativo	RAM	Disco	Outros datos
Alcaldía	Intel Core 17	Windows 7 pro 64 bits	8GB	80GB	
Secretaría	Intel Core 17	Windows 7 pro 64 bits	8GB	1TB	Office 2013
Tesourería	Interl Core duo	Windows 7 pro 32 bits	4GB	160GB	Office 2010
Auxiliar1	Intel Core 17	Windows 7 pro 64 bits	8GB	1TB	
Auxiliar2	Interl Core duo	Windows 7 pro 32 bits	4GB	160GB	Office 2010

ADL	Intel Core 17	Windows 7 pro 64 bits	8GB	1TB	
Portátil	Intel Core M	Windows 7 pro 64 bits	4GB	300GB	Office 2010
Portátil	Intel Core M	Windows 7 pro 64 bits	4GB	300GB	Office 2010
Outro	Pentium IV HT 3GHZ	Windows XP pro SP3	1GB	500GB	

Impresoras:

Posto	Marca	Modelo
Alcaldía	Lexmart	P-7350
Secretaría	Lexmart	X2350
Auxiliar2	Brother	H25350DN

3.1.2 Edificio da Casa da Cultura Olga Novo

O edificio está formado por Planta Baixa, Primeira e Segunda planta

Desagregación de ordenadores:

Posto	Procesador	Sistema Operativo	RAM	Disco	Outros Datos
Biblioteca	Intel Core 17	Windows 7 Profesional	8GB	1TB	
Traballadora Social	Intel Core 17	Windows 7 Profesional	8GB	1TB	
Portátil	Intel Core 2 Dúo	XP profesional	4GB	30GB	
Animadora	Intel Core	XP profesional	1GB	300GB	

3.1.3 Punto limpo.

Sistema de Vixilancia constituído por 4 cámaras e sistema de gravación de vídeo.

3.2 COMUNICACIÓNS

Non existe comunicación entre os edificios.

3.2.1. Edificio do Concello da Pobra do Brollón

O cableado existente de categoría 5 e 6 compren coas necesidades actuais permitindo traballar a 100/1000 MB/s.

Armario Rack de 19" 4U, con panel de cableado y Switch.

Saída a Internet mediante Router ADSL.

1 punto de Acceso WIFI.

3.2 2 Edificio da Casa da Cultura Olga Novo

O cableado existente categoría 5 e 6 compren coas necesidades permitindo traballar a 100/1000MB/s.

Armario Rack de 19" , con panel de cableado y Switch

Saída a Internet mediante Router ADSL.

3.2.3 Punto Limpo

Non existe acceso a Internet nin a ningunha rede de datos.

3.3 SISTEMAS

Na actualidade nin no edificio do Concello nin no da Casa da Cultura Olga Novo existen servidores que alberguen as aplicacións de Xestión que empregan os usuarios nin arquivos de datos de expediente, Bases de Datos de Rexistro, Patrimonio, Laboral, etc.

Así como tampouco existen sistemas de copia de seguridade.

3.4 SEGURIDADE INFORMÁTICA

Na actualidade, nin o concello nin a Casa da Cultura Olga Novo nin o Punto Limpo dispoñen dunha plataforma de Seguridade informática propiamente dita.

4. REQUISITOS, SOLUCIÓN PROPOSTA

As propostas deberán cubrir os 3 proxectos incluídos neste prego, pero diferenciando claramente entre eles a hora de desagregar a oferta económica.

4.1 PROXECTO DE IMPLANTACIÓN DA LOPD E O SEU REGULAMENTO

4.1.1. Adaptación á LOPD e o seu Regulamento

Realizácese unha análise inicial de procedementos de recollida, tratamento e almacenamento de datos de carácter persoal no Concello, Casa da Cultura e Punto Limpo.

Recollida de información para a análise inicial de procedementos de recollida, tratamento e almacenamento de datos de carácter persoal, de forma presencial por un Técnico nas instalacións do Concello.

Elaboración do Documento de Seguridade

Elaboración de ficheiros e lanzamento para a súa inscrición na Axencia Española de Protección de Datos.

Elaboración de todas as cláusulas e modelos de contratos abondo para responder a todas as necesidades do Concello.

Formación presencial, en materia de protección de datos, ao persoal do Concello con acceso a datos, cunha duración mínima de 2 horas e 30 minutos nas instalacións do Concello.

4.1.2 Soporte de mantemento de 1 ano.

Poderá ser prorrogable por anos sucesivos salvo denuncia con antelación de 3 meses por unha das partes.

Realizácese 1 revisión de toda a documentación, procedementos e ficheiros, revisión por un Técnico presencial, nas instalacións do Concello, de toda a documentación, procedementos e ficheiros, cunha duración estimada de 4 horas.

Resolución de dúbidas, sen límite de consultas, durante o ano de duración do soporte relacionadas co tratamento de datos de carácter persoal, formuladas polas persoas do Concello designadas como interlocutoras co Adxudicatario.

Elaboración de novas cláusulas, contratos e/ou ficheiros que fosen necesarios para responder a novas situacións da actividade do Concello, durante o ano de duración do servizo de soporte de mantemento.

Elaboración de nova documentación que sexa requirida e relacionada co traballo de implantación realizado, sen límite de xestións, durante o ano de duración do soporte.

Asistencia xurídica ante denuncias e/ou inspeccións de oficio, ata esgotar a vía administrativa, durante o ano de duración do soporte.

4.2 PROXECTO DE ADQUISICIÓN, RENOVACIÓN E IMPLANTACIÓN.

Para o Proxecto de adquisición, renovación e implantación incluírá el equipamento sobre o que se implantará a solución que se formulen nos proxectos de implantación da LOPD e o seu Regulamento.

O deseño detallado será unha das fases iniciais do proxecto unha vez adxudicado, e iniciados os proxectos de implantación da LOPD

O adxudicatario deberá entregar un produto "chave en man" polo que se realizará a montaxe física dos elementos ofertados e instalará, configurará e parametrizará o Software proposto para o seu correcto funcionamento.

4.2.1 Edificio do Concello

Un Armario Rack de 19" de 42 U, incluíndo, regretas de tomas schukos, regretas de xestión de cableado necesarias para organizar perfectamente os retrousos de rede, mantendo a orde, cables retrousos necesarios para o funcionamento da instalación, correctamente embridado e etiquetados.

Albergará no seu interior, ademais dos equipos existentes no actual rack, Switch, e router os de nova adquisición, Servidor, Sai, así como os de Telefonía que se encontran fixados á parede.

Situátese xunto ao actual Armario Rack e reconfigurar se o cableado actual ata a nova situación do Rack reutilizando o Patch Panel do armario de cableado existente para instalalo no novo intentando no posible poder utilizar os cables de rede existentes para evitar ter que realizar instalación de novo cableado.

Non é obxecto deste prego de condicións realizar novo cableado de rede de datos.

Un SAI de tecnoloxía Online, necesario para dar servizo a todos os elementos electrónicos dentro do novo Rack e que xestione o apagamento e arranque do Servidor.

A conexión eléctrica necesaria para alimentar o SAI será disposta polo Concello.

Un Servidor baseado en plataforma de Intel de dobre procesador XEON, cun mínimo 8GB de RAM, catro discos duros SAS de 1 Tera, compoñendo niveis de RAID que permitan Striping e Mirror por Hardware e 2 discos duros SSD para o Sistema Operativo. Con fonte de alimentación redundante.

Un Servidor baseado en plataforma de Intel de dobre procesador XEON, cun mínimo 8GB de RAM, catro discos duros SAS de 1 Tera, compoñendo niveis de RAID que permitan Striping e MUUn Sistema Operativo Windows Server para o Servidor e 15 Licenzas para Usuario que permita o control de acceso, xestión de Usuarios, supervisión, etc.

Un NAS Hot Sawp para Copias de Seguridade, de dobre disco duro con Mirror, con dúas unidades de disco de reserva para un intercambio periódico.

4.2.1.1. Actualización de Ordenadores actuais.

Actualizaranse os ordenadores actuais a unha configuración mínima de 4GB de RAM e Sistema Operativo Windows 7 Profesional 64 Bits para garantir un funcionamento áxil e dinámico para o traballo dos usuarios.

Subministrárase, instálase e configúrase:

1 Windows 7 Profesional 64Bits, para actualizar os Sistemas Operativos de 1 ordenador actual.

2 Módulos de memoria de 2GB de RAM, para actualizar 1 **ordenador actual** a fin de garantir un funcionamento áxil e dinámico cos requisitos dos Sistema Operativo Windows 7 Profesional 64bits.

O adxudicatario instalará o tipo de memoria adecuada a cada ordenador en canto a tipo, frecuencia, paridade, etc.

4.2.1.2 Software de control de arquivos, bloqueo de dispositivos extraíble e encriptación.

Subministrárase un Software que controle os dispositivos de tipo PenDrive USB extraíble que contén información, cifrando todo o contido do dispositivo.

Poderanse crear informes sobre dispositivos conectados a rede, actividade de usuarios, arquivos copiados a e dende dispositivos, etc.

4.2.1.3. Software de Backup.

Software para realizar copia de seguridade dos arquivos do servidor na unidade NAS de copia de seguridade ofertada.

4.2.1.4 Xestión do software antivirus

4.2.2 No Edificio da Casa da cultura Olga Novo

Un "**Mini/Micro**" **Server en formato de caixa compacto** que incluíra Sistema Operativo Windows Server para a xestión de Usuario e permisos así como as licenzas necesarias dun **mínimo de 5 Usuarios** que permita a xestión, supervisión e control de usuarios e accesos.

Subministrárase, instálase e configúrase:

2 Windows 7 Profesional 64 Bits, para actualizar os Sistemas Operativos de 2 ordenadores actuais.

2 Módulos de memoria de 2 GB de RAM, para actualizar 1 **ordenador actuais** a fin de poder garantir un funcionamento áxil e dinámico cos requisitos dos Sistema Operativo Windows 7 Profesional 64bits. O adxudicatario instalará o tipo de memoria adecuada a cada ordenador en canto a tipo, frecuencia, paridade, etc.

4.2.2.1. Software de control de arquivos e bloqueo de dispositivos extraíble.

Instalarase un Software que controle os dispositivos de tipo PenDrive USB extraíble que contén información cifrando todo o contido do dispositivo.

Poderase crear informes sobre dispositivos conectados a rede, actividade de usuarios, arquivos copiados a e dende dispositivos etc.

4.2.2.2 Xestión do software antivirus

4.2.3. Xestión de Garantías

As garantías e o soporte aos equipos e ao software asociado virán avalados polo Fabricante destes, xa sexa por documento expedido por este ou mediante factura de Compra das devanditas garantías. O adxudicatario actuará como xestor e interlocutor único ante calquera avaría ou incidencia que puidese acontecer.

A garantía para todos os equipos ofertados será como mínimo de 1 ano, con recollida e entrega do produto facéndose cargo o Adxudicatario de cantos gastos ocasionen a reparación ou substitución.

4.2.4. Implantación.

Instalación e configuración completa do servizo de Directorio Activo de Windows Server (Deseño da estrutura, tipoloxía, tipos de roles, recursos, privilexios de acceso, etc.).

Instalación e configuración dos servizos básicos de rede, DNS, DHCP, etc.

Organización de arquivos de datos pasando de estar distribuído nos ordenadores dos Usuarios a unha situación Cliente/Servidor con organización de acceso por Usuario, Grupo de Usuarios, Permisos de Lectura, Modificación, etc.

Instalación do Sistema operativo formatar e instalando o software necesario para os traballos dos Usuario.

4.2.5. Rediseño

Unha vez adxudicado o Contrato, a empresa adxudicataria reunirse cos responsables do Concello e realizase unha análise exhaustiva e inventario de Software cos seus requisitos, etc. á fin de coñecer exactamente a infraestrutura TIC dispoñible no Concello para os efectos de estudar, propoñer e realizar as modificacións oportunas á proposta deste Prego de Condicións Técnica.

Deste redeseñar sairá a proposta definitiva a implantar, proposta que poderá sufrir algunha variación ao longo do proceso de instalación e implantación dependendo das posibles continxencias que puidesen xurdir e sempre de acordo con este prego de condicións e a oferta económica presentada, non podendo sufrir variación ningunha á alza.

4.2.6 Instalación Plan de Actuación

O adxudicatario deberá confeccionar un Plan de Actuación para a Posta en Servizo e posta en marcha do equipamento Hardware e Software proposto.

O devandito plan debe incluír a elaboración dun programa de traballo e a súa planificación temporal, para a instalación, proba e posta a punto de cada un dos equipos subministrados.

O procedemento a seguir na fase de posta en servizo será similar ao seguinte:

O adxudicatario, se fose necesario, instalará a nova infraestrutura en paralelo coa actual no novo Rack, de forma tal que o servizo non se vexa afectado de ningunha forma. Podendo realizar a instalación fora dla xornada Laboral do Persoal del Concello.

Unha vez que o resultado das probas sexa completamente satisfactorio, procederase a conectar aos usuarios e a electrónica ao novo armarios. O devandito cambio realizarase no momento e intervalo de tempo que o Concello determine que o servizo actual se vexa menos afectado. Podendo realizar a instalación fose da xornada Laboral do Persoal do Concello.

Igualmente, procederase á migración das aplicacións ao novo Servidor e á posta en servizo destas no momento e intervalo de tempo que o Concello determine que o servizo actual se vexa menos afectado. Podendo realizar a instalación fose da xornada Laboral do Persoal do Concello.

A empresa adxudicataria deberá nomear un interlocutor, que será o responsable de informar en todo momento do estado da subministración, problemas, e posibles solucións que se formulen durante o desenvolvemento dos traballos de Instalación e Implantación. Á parte da comunicación directa, o adxudicatario manterá con responsables do Concello as reunións de seguimento que se consideren oportunas, co fin de mellorar a calidade do servizo, así como para discutir todas as cuestións de certa relevancia que xurdan.

En xeral os traballos levaranse a cabo de modo que interfiran o menos posible o funcionamento normal das diferentes dependencias e Usuarios das Infraestruturas TIC. Podendo realizar a instalación fose da xornada Laboral do Persoal do Concello incluídos sábados e domingos que se permitirá o acceso ás instalacións do Concello.

4.2.7. Probas

O adxudicatario subministrase o Software de control de arquivos e bloqueo de dispositivos extraíble descrito no apartado 4.3.1.2 e 4.3.1.2, para o control de dispositivo de tipo PenDrive USB extraíble que contén información.

É posible que se necesite realizar algunha proba do Software ofertado para ver como interactuar co Software de Xestión que se utiliza no Concello.

O adxudicatario poderá utilizar o Software en modo de demostración polo tempo que lle permita o Fabricante que desenvolve o Software.

Durante ese tempo analizábase o cumprimento cos requisitos deste Prego de Condicións e os problemas que xurdiron.

Se o Software ofertado polo Adxudicatario non se adecúa á Infraestrutura do Concello así como ao Software de Xestión que se utiliza, o Adxudicatario poderá propoñer outro Software diferente ao ofertado sempre que cumpra cos requisitos expostos neste Prego de Condicións Técnica e a oferta económica presentada, non podendo sufrir variación ningunha á alza.

4.3. PROXECTO DE SOPORTE TIC

Este proxecto inclúe as seguintes accións, supeditadas ao control, pautas e indicacións do concello da Pobra do Brollón e comúns a todos os edificios citados, por un período de 1 ano que poderá ser prorrogable en anos sucesivos salvo denuncia con antelación de 3 meses por unha das partes.

- Servizo de soporte de tódolos equipos propostos no Proxecto de adquisición, renovación e implantación e actualizacións do software instalado, incluídos aqueles que se reutilicen ou actualicen.

- Servizo de monitorización remota de todos os equipos e aplicacións propostos no Proxecto de adquisición, Renovación e Implantación, incluída aqueles que se reutilicen ou actualicen.

Servizo de xestión remoto de todos os equipos de comunicacións e sistemas de información que así o permitan, para garantir o seu correcto funcionamento e a adaptación destes ás evolucións e necesidades do Concello.

Incluirase a xestión de antivirus, filtrado de contido web de acceso a Internet, parches e actualizacións dos sistemas operativos así como Ferramenta de soporte remoto.

4.3.1. Servizo de Xestión, Administración e Monitorización

O adxudicatario prestará servizos destinados a garantir o correcto funcionamento e operación das infraestruturas TIC despregadas, así como adecuar a configuración e o rendemento destes ás evolucións que poidan xurdir durante o período de licitación. Para iso, o provedor deberá resolver as peticións e incidencias que poidesen xurdir, despregará os sistemas, (comunicacións, seguridade e sistemas) e aplicacións que sexan necesarias, analizará e deseñará as arquitecturas técnicas que se precisen para satisfacer os requisitos funcionais que o Concello especifique, realizará os estudos de innovación pertinentes, operará os Backups/Restauracións, xestionará o inventario, e en xeral, realizará as tarefas de xestión, operación e administración dos sistemas, das comunicacións e da Seguridade Informática nas oficinas do Concello da Pobra do Brollón la Casa de la Cultura Olga Novo e o Punto Limpo.

4.3.1.1 Servizo de Xestión, Administración

- Xestión e control das medidas de seguridade Informática.

-Coordinar, supervisar e controlar provedores de informática, Software, Comunicacions de datos, Loped, web, sede electrónica, etc.).

-Documentación técnica da plataforma (arquitectura, configuracións, parametrización, etc.).

-Deseño de arquitecturas técnicas ou solucións tecnolóxicas.

-Probas técnicas dos sistemas ou servizos.

Estudos de innovación para novas adquisicións.

-Xestión de Inventario (hardware, software, versións, etc.)

-Xestión con provedores de Software e Telefonía en canto ao acceso a Internet.

-Elaboración, seguimento, apoio e xestión de documentación técnica e de proxecto, así como sobre pregos técnicos, se así se require.

-Administración e configuración do direccionamento de redes.

-Administración do almacenamento asignado aos servidores.

-Almacenamento en rede ou local, xestión do espazo asignado a aplicacións, base de datos, etc.

-Posta en servizo de aplicacións de nova adquisición.

-Xestión do Backup, tarefas de Backup e restauración dos sistemas e información.

-Realización de probas de sistemas e aplicacións.

-Desenvolvemento de scripts que apoie a administración dos sistemas.

-Estudo de posibles bugs, e execución dos procesos de migración necesarios para a resolución destes.

4.3.1.2. Servizos de Monitorización.

A prestación do servizo incluíra, entre outras, as seguintes actividades:

-Monitorización da Plataforma TIC. Revisión tanto do correcto funcionamento dos procesos de monitorización, como xestión de alertas e incidencias xeradas polos devanditos Sistemas.

-Revisión diaria do correcto funcionamento dos sistemas e servizos.

- Revisión diaria de logs, estadísticas de consumo de recursos (CPU, memoria, rede, acceso servidores...).
- Definición das revisións de monitorización.
- Xeración de informes de dispoñibilidade dos servizos e dos equipos monitorizados.
- Xestión de antivirus
- Xestión do filtrado do contido web de acceso a Internet.

4.3.2 Servizo de Mantemento, (Soporte Informático).

Como Mantemento/Soporte Informático entenderemos as accións encamiñadas á solución de avarías nos equipos subministrados e os reutilizados ou actualizados, a atención ás incidencias que puidesen xurdir no Sistema TIC, tanto da rede coma dos sistemas e da seguridade informática implantados e a subministración e instalación de todas as actualizacións do software instalado que fosen aparecendo no período de vixencia do contrato, así como a resolución de incidencias reportadas polos usuarios.

Durante o período de vixencia, o adxudicatario será o responsable de prestar a seguinte cobertura á instalación:

Soporte Preventivo. -Tarefas de Soporte proactivo dos sistemas multitecnoloxía (sistemas, comunicacións e seguridade) co fin de diminuír a taxa de incidencias e mellorar a dispoñibilidade dos servizos.

En canto aos tipos de soporte ás avarías dos equipos ofertaranse as seguintes coberturas:

Tempo de reparación/substitución de **2 Xornadas de Traballo**, para os equipos Servidores.

Comunicación de incidencias e a asistencia en cambios de configuración e resolución de dúbidas vía telefónica, vía correo electrónico, etc.

Xestión das reparacións de avarías e resolución de incidencias.

4.3.3 Medios

A empresa adxudicataria deberá de dispoñer dos medios necesarios para a prestación do servizo.

Medios Informáticos de Software:

A empresa adxudicataria dispoñerá e custearán as ferramentas informáticas necesarias para as seguintes tarefas:

- Ferramenta para a xestión do inventario automática (en diante Ferramenta de Inventario)

- Ferramenta para a xestión de actualizacións dos Sistemas Operativos.
- Ferramenta de soporte remoto.
- Antivirus xestionado se o ofrece incluído no soporte.
- Filtrado de contido web de acceso a internet. Si o ofrece incluído no soporte.

4.3.4 Estrutura do Servizo.

4.3.4.1. Soporte/Online/Remoto.

Recibir chamadas de usuarios relativas a todas as incidencias e dúbidas que os usuarios puideran ter.

Soporte técnico remoto para as incidencias recibidas relacionadas con equipos TIC de usuario.

En xeral, todas aquelas tarefas que sendo obxecto do presente contrato, se poidan realizar no remoto.

O adxudicatario deberá asumir todos os costes de provisión do servizo.

4.3.4.2. Soporte in-situ.

Resolverá nos postos de traballo dos Usuarios aquelas incidencias que non sexan resoltas polos Técnicos de Soporte Online/Remoto.

4.3.5 Descrición das tarefas a realizar.

Ademais das tarefas específicas descritas anteriormente, a empresa adxudicataria terá que realizar as seguintes tarefas:

- Xestión de instalacións, ampliacións, cambio de ubicación e baixas.
- Instalar, configurar e manter todo o software que se usa no concello. Para elo contactará co correspondente Soporte do Software si así fose preciso.
- Organizar e executar as instalacións, ampliacións, cambios de ubicación e traslado de información entre equipos.
- Mantemento do entorno de instalación dos equipos, recollida de cables con bridas ou canutíllos, etc.
- Mantemento preventivo.
- Mantemento correctivo.

- Xestión de antivirus e parches e actualizacións do software.
- Transferencia de arquivos e configuracións.
- Control de instalacións de Software non permitido.
- Outras tarefas.

4.3.6. Equipos de substitución.

En caso de que sexa necesario e tentando minimizar no posible o tempo de inactividade do usuario/s non máis de 2 xornadas de traballo e dependendo do tempo que poida levar solucionar unha incidencia enviarase un equipo de substitución e a prestación de asistencia técnica presencial por un Técnico cualificado nas dependencias do concello, si o caso o requira.

4.3.6.1 supostos.

Resolución de incidencias que requiran de reinstalación de Sistema Operativo, virus, erros de inicio, erros de Software, etc. que requiran de levar o equipo das dependencias do concello.

Ordenadores e equipamento da rede, con avaria Hardware.

Acórdase co concello si existe a necesidade de dispor dun equipo de substitución si non hai alternativa por parte do concello de continuar o Usuario/s co seu traballo habitual.

4.3.6.2. Hardware dispoñible para substitucións.

O adxudicatario disporá de Ordenador tipo PC, monitor, teclado, rato.

4.3.6.3. Equipamento de rede

O adxudicatario disporá de Switch, Punto de acceso WIFI.

4.3.7. Equipamento TIC de usuario con cobertura de traballos limitada

Dentro do equipamento TIC de usuario, existen certos elementos, especificados a continuación para os que as tarefas obxecto do presente Prego de condicións se limitan ao seguinte:

Equipamento de Telefonía Móbil tipo Smartphone: Para estes equipos cúbrese soamente os traballos de configuración do correo electrónico si así o Usuario o require e o responsable do concello o autoriza.

Fotocopiadora/multifunción con conexión de rede: Os traballos a realizar limitáanse á instalación do correspondente Software/Driver nos ordenadores dos Usuarios que se conectan a ela en todo o referente a súa impresión e escaneado de imaxes.

4.3.8 Reparacións necesarias.

É responsabilidade do concello a compra, tanto de equipos coma das pezas de reparación necesarias que non se atopen en garantía.

4.3.9 Evolución da plataforma TIC

Durante a duración do contrato de soporte TIC, o adxudicatario poderá realizar melloras, remodelar, optimizar e mellorar o deseño de implantación co obxecto de elevar o nivel do servizo, a dispoñibilidade e escalabilidade da plataforma TIC, así como o seu almacenamento cos requirimentos do Esquema Nacional de Seguridade.

Si se considera que se debe de adquirir novos compoñentes, equipamento Hardware ou Software, acordarase cos responsables do concello. O coste de ditos elementos non será a cargo do orzamento do Contrato en vigor.

O novo hardware e software tanto adquirido polo concello como por outras administracións pasarán a formar parte do contrato de mantemento/Soporte TIC sen por elo se incremente o orzamento do contrato en vigor.

O incremento ou decremento de equipamentos TIC servirá para fixar o cota da seguinte anualidade.

4.3.10. Retirada de residuos.

A empresa adxudicataria responsabilizarase de desfacerse das pezas avariadas inservibles, do equipamento TIC de usuario absoluto e dos funxibles, dándolle un fin adecuado a través de algún xestor autorizado de este tipo de residuos, salvo indicacións encontrar por parte do concello. Todos os gastos que se deriven da retirada destes residuos correrá por conta da empresa adxudicataria que deberá presentar un xustificante de cada unha destas retiradas co visto e prace do xestor de residuos que corresponda.

O adxudicatario deberá establecer os acordos necesarios con algún xestor de residuos autorizado (no caso de que o mesmo o sexa) para a retirada de material.

O concello poderá esixir unha copia destes acordos onde se establezan as condicións do servizo e onde se indique claramente a empresa encargada para a xestión, co número do rexistro oficial autorizado.

4.3.11 Horario de Execución dos servizos.

A prestación dos traballos serán en horario de funcionamento de cada un dos servizos municipais.

4.3.12 Desprazamentos.

Será por conta do adxudicatario os desprazamentos que sexan necesarios para os Técnicos co-para o traslado de equipamento.

5. SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

O adxudicatario obrígaselle a subscribir a seguinte póliza de seguro.

Seguro de Responsabilidade Civil por danos e prexuízos materiais, persoais e consecuencialmente causados a terceiros no exercicio da actividade descritiva no obxecto deste prego.

Coberturas contratadas:

R.C. de explotación ou xeral

R.C. por traballos/productos

R.C. patronal.