

## **INFORME JUSTIFICATIU DE LA TRAMITACIÓ COM A CONTRACTE MENOR DE L'EXPEDIENT RELACIONAT AMB EL SERVEI DE MANTENIMENT INFORMÀTIC INTEGRAL AVANÇAT DELS EQUIPS I SISTEMES DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA AMB L'EMPRESA CONTECNOW, SL**

### **1. MOTIVACIÓ DE L'INFORME**

S'emet aquest informe d'acord amb l'apartat 1.3 de l'article 159 de la Llei 5/2017, de 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni, en el qual es preveu que cal un informe justificatiu de l'òrgan de contractació quan es formalitza durant 3 anys consecutius un contracte menor de serveis amb import superior a 5.000 €, IVA exclòs, amb idèntics objecte i destinatària.

### **2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS**

- Contracte: Contracte administratiu
- Unitat: Gerència
- Persona responsable del contracte: Gerent
- Expedient: Procediment menor
- Criteri d'adjudicació: Preu
- Títol: Servei de manteniment informàtic integral avançat dels equips i sistemes del Síndic de Greuges de Catalunya per a l'any 2019.
- Import total: 5.952,00 €
- IVA: 21%
- Durada màxima: 1 any, a partir de l'1 de gener de 2019

### **3. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR**

Per tal de dur a terme les tasques que el Síndic de Greuges té encomanades, la Institució disposa d'un conjunt d'equips i sistemes informàtics, els quals necessiten un servei de manteniment integral avançat que minimitzi el nombre d'incidències que es produeixin i proporcionin un nivell òptim de qualitat quant a la resolució de les incidències que es produeixin efectivament. El Síndic de Greuges de Catalunya no disposa de suficients mitjans propis per dur a terme aquesta prestació.

Des de fa anys el Síndic de Greuges de Catalunya contracta aquesta prestació mitjançant empreses del sector privat. Els anys 2016, 2017 i 2018, el Síndic de Greuges de Catalunya va signar sengles contractes per a aquest servei amb l'empresa Contecnow, SL, en ser la que va fer l'oferta econòmicament més avantatjosa.

Per tal de contractar de nou aquesta prestació, el Síndic de Greuges de Catalunya va contactar amb les següents empreses perquè fessin oferta per convertir-se en l'adjudicatària de la prestació:

- Contecnow, SL
- Anco Sistemas de Gestión, SA
- Brain2store, SL

En l'oferta, les empreses havien d'establir el preu per al servei de manteniment integral avançat dels equips i sistemes del Síndic de Greuges de Catalunya per a l'any 2019.

#### **4. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ**

Contracte menor, segons els articles 118 i 131.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

#### **5. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Servei de manteniment informàtic integral avançat dels equips i sistemes del Síndic de Greuges de Catalunya per a l'any 2019.

#### **6. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

La següent relació indica els productes i serveis de l'Àrea de Sistemes Informàtics del Síndic de Greuges de Catalunya:

- 1) Protecció Endpoint mitjançant Symantec Endpoint Protection
- 2) Protecció del correu electrònic mitjançant Symantec Mail Security for Exchange
- 3) Còpies de seguretat de sistemes Endpoint mitjançant Symantec Backup Exec System Recovery
- 4) Còpies de seguretat de dades mitjançant Symantec Backup Exec
- 5) Còpies de seguretat de sistemes servidors mitjançant Symantec Backup Exec System Recovery
- 6) Solució de correu mitjançant Microsoft Exchange 2007
- 7) Passarel·la de correu mitjançant Symantec Hosted Services
- 8) Servidors d'aplicacions amb Microsoft 2003 Server
- 9) Virtualització de servidors mitjançant VMware

- 10) Firewall HA mitjançant Sonicwall
- 11) Emmagatzematge mitjançant Netapp

Per cadascun dels elements relacionats, es defineixen les següents actuacions que l'adjudicatària durà a terme:

#### Seguretat Endpoint

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa del programari Symantec Endpoint Protection, que permet protegir la xarxa d'infeccions derivades de virus informàtics, spyware, malware, etc.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Actualització de versions del producte
- Instal·lació i configuració en la xarxa de les noves versions de protecció corporativa.
- Testeig periòdic de la instal·lació amb la finalitat de detectar forats de seguretat
- Suport i resolució d'incidències
- Realització i actualització de la documentació relativa a la configuració del producte de seguretat corporatiu
- Monitorització del servei remotament mitjançant la consola d'administració, que requereix la facilitació de l'accés
- Auditories mensuals per comprovar que tots els clients que es connecten a la xarxa tenen la protecció antivirus instal·lada i actualitzada
- Recomanacions sobre configuració
- Planificació, juntament amb el Síndic de Greuges de Catalunya, de la distribució del client antivirus a nous clients

#### Protecció del correu

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa del programari Symantec Mail Security for Exchange, que permet filtrar tot el correu que reben els dominis del Síndic de Greuges de Catalunya i elimina el SPAM i els virus abans que entrin a la xarxa corporativa.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Actualització de versions del producte
- Suport i resolució d'incidències
- Realització de canvis en el sistema, tals com la creació de nous grups, regles de contingut, etc.
- Realització i actualització de la documentació relativa a la configuració del producte
- Monitorització del servei i administració remota a través de la consola

#### Servidor de correu

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa d'un servidor de correu electrònic Microsoft Exchange Server 2007.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Actualització de versions de producte i Service Packs
- Suport i resolució d'incidències
- Realització de canvis en la configuració del producte, tals com usuaris, grups, directives, regles, etc.
- Realització i actualització de la documentació relativa a la configuració del producte
- Monitorització del servei i administració del servidor

#### Còpies de seguretat de dades

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa del programari Symantec Backup Exec.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Suport en la instal·lació i configuració del producte Symantec Backup Exec en l'estructura de sistemes del Síndic de Greuges de Catalunya
- Actualització de versions del producte
- Realització i actualització de la documentació relativa a la configuració del producte
- Monitorització del servei i administració remota a través de la consola
- Seguiment dels treballs de còpies de seguretat
- Manteniment del dispositiu de còpies de seguretat
- Rotació de suports
- Neteja dels capçals del maquinari de còpies de seguretat.
- Proves de restauració d'informació amb la finalitat de validar la integritat de la informació.

#### Còpies de seguretat de sistemes

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa del programari Symantec Backup Exec System Recovery, que permet la generació de còpies imatge dels servidors amb sistema operatiu Windows 2000 i Windows 2003 Server, restaurables amb independència del maquinari. La restauració pot ser necessària segons algun d'aquests 3 escenaris:

- Avaria d'un servidor, amb la possibilitats de recuperar en menys d'una hora tot el sistema
- Actualització de maquinari, amb la possibilitat de migrar tot el servidor vell a un de nou en menys d'una hora
- Validació de pedaços i programes en màquines diferents de les de producció, amb la restauració en menys d'una hora de la còpia imatge del servidor en una màquina de testeig.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Suport en la instal·lació i configuració del producte Symantec BackUp Exec System Recovery en l'estructura de sistemes del Síndic de Greuges de Catalunya
- Actualització de versions del producte

- Suport i resolució d'incidències de nivell 2.
- Realització i actualització de la documentació relativa a les instal·lacions realitzades per l'adjudicatària.

#### Sistemes Wintel

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions quant a la tecnologia Microsoft i les seves principals aplicacions:

- Manteniment de Active Directory
- Desplegament d'aplicacions
- Recomanacions de maquinari
- Tasques de manteniment de la infraestructura
- Qualsevol altre projecte relacionat amb les solucions Windows implementades en el Síndic de Greuges de Catalunya
- Creació i modificació de scripts al Active Directory
- Suport per a la creació i modificació d'usuaris, impressores i altres objectes del Active Directory
- Actualització de pedaços de sistema operatiu i Service Packs
- Suport i resolució d'incidències del Active Directory
- Seguiment i resolució d'incidències amb programes de tercers, a través de suport tècnic de tercers

#### Virtualització de servidors

El Síndic de Greuges de Catalunya disposa del programari de virtualització de servidors VMWare.

El servei de l'adjudicatària ha de comprendre les següents actuacions:

- Actualització de versions del producte
- Testeig periòdic de la instal·lació per detectar que no existeixin anomalies
- Suport i resolució d'incidències
- Realització i actualització de la documentació relativa a la configuració del producte
- Revisió de les tasques programades de clonació (còpies de seguretat)
- Monitorització del servei remotament a través de la consola d'administració, que requereix la facilitació de l'accés
- Recomanacions sobre configuració

En relació amb tots aquests elements indicats, la planificació del servei ha de tenir en compte les següents qüestions, quant al personal que l'adjudicatària ha de destinar a la prestació

- L'adjudicatària ha de destinar un equip de persones consultores multidisciplinars amb experiència en entorns Wintel, seguretat de la informació, virtualització i disponibilitat de dades i sistemes.



- L'adjudicatària ha d'assignar el servei a una persona responsable d'equip, que s'encarregarà de coordinar les tasques de les persones consultores i de la planificació, juntament amb la persona responsable del Síndic de Greuges de Catalunya, de les accions que s'hauran de dur a terme en les diferents àrees d'actuació.
- El servei de manteniment de sistemes s'ha d'organitzar mitjançant quatre hores cada dues setmanes.

## 7. CONDICIONS PER L'ABONAMENT DEL TREBALL

L'empresa emetrà una factura mensual. L'import de les 12 factures ha de ser igual a l'import total establert al 2n punt d'aquest informe.

## 8. TERMINI DE LA PRESTACIÓ

La prestació objecte es durà a terme de l'1 de gener de 2019 a 31 de desembre de 2019.

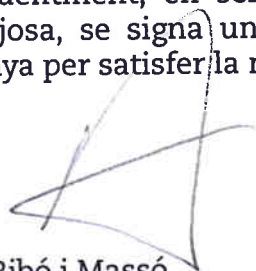
## 9. VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'únic criteri de valoració és l'import pel qual l'empresa ofereix fer el servei per a tot l'any 2019.

En la taula següent s'aprecien els valors corresponents a les ofertes presentades per les empreses a les quals es va demanar pressupost per servir la prestació:

EMPRESA	CONTECNOW, SL	ANCO SISTEMAS DE GESTIÓN, SA	BRAIN2STORE, SL
Import total sense IVA	5.952,00	7.200,00	6.720,00

Conseqüentment, en ser l'oferta de l'empresa Contecnow, SL, l'econòmicament més avantajosa, se signa un contracte entre aquesta empresa i el Síndic de Greuges de Catalunya per satisfer la necessitat.



Rafael Ribó i Massó

Síndic de greuges

Barcelona, 28 de desembre de 2018