

l'Acord marc de subministrament d'equips informàtics i de serveis associats amb destinació a les entitats locals de Catalunya

TECNICA LOT 19 - SERVEIS DE MANTENIMENT - Penedès

Client: Consorci Català pel Desenvolupament Local
Expedient: 2024.01
Data: 29/05/2025
Versió: v1

C/ Esteve Terrades, 58
08402 Granollers (BCN)
M. 656 391 871 · T. 902 012 813
www.puntinformatic.com



Índex

1.	Introducció.....	3
2.	Cordinació amb l'entitat local	4
2.1	Mecanismes de coordinació i comunicació	4
2.1.1	Responsables	4
2.1.2	Reunions de seguiment.....	4
2.1.3	Canals de comunicació	5
2.1.4	Procediment per a la gestió d'incidències.....	5
2.2	Recursos tècnics: equips i eines utilitzades	6
2.2.1	Eines	6
2.2.2	Equips de Suport per nivells.....	6
2.2.3	Recursos humans i certificacions	7
2.2.4	Certificacions.....	7
2.3	Prestació 169. Manteniment preventiu	8
2.3.1	Metodologia de Treball	8
2.3.2	Cronogrames i fases del projecte	9
2.4	Prestacio 170. Manteniment correctiu	9
2.4.1	Procediments	10
2.5	Mètode d'estudi.....	11
2.5.1	Identificació dels aspectes a millorar	11

1. Introducció

Presentació de l'empresa

Punt Informàtic és una empresa líder en el sector de serveis de manteniment d'equips informàtics. Amb més de 30 anys d'experiència i un equip altament qualificat, ens especialitzem en oferir solucions integrals que garanteixen el funcionament òptim dels sistemes informàtics dels nostres clients. Som partners certificats dels principals fabricants del mercat, incloent Dell, amb qui tenim la màxima certificació Titanium.

Missió i visió

La nostra missió és proporcionar serveis de manteniment d'alta qualitat que assegurin la continuïtat operativa i l'eficiència dels sistemes informàtics dels nostres clients. Ens esforcem per ser el soci de confiança en el manteniment de les seves infraestructures tecnològiques, oferint un servei personalitzat i adaptat a les seves necessitats específiques.

La nostra visió és ser reconeguts com l'empresa de referència en el sector de manteniment d'equips informàtics, destacant-nos per la nostra innovació, qualitat de servei i compromís amb la satisfacció del client.

Experiència en el sector

Punt Informàtic té una llarga trajectòria en el sector dels serveis informàtics. Hem col·laborat amb una àmplia gamma de clients, des de petites i mitjanes empreses fins a grans corporacions, oferint serveis de manteniment preventiu i correctiu per garantir la continuïtat i eficiència de les seves operacions. També tenim experiència en les administracions públiques locals, essent empresa homologada en l'anterior licitació de l'AMC i actualment formant part dels acords marcs de programari i serveis de virtualització i programari de còpies de seguretat de Localret, on hem implementat solucions adaptades a les necessitats específiques d'aquest sector. El nostre enfocament en la qualitat i la satisfacció del client ens ha permès establir relacions duradores i de confiança amb els nostres clients.

2. Coordinació amb l'entitat local

2.1 Mecanismes de coordinació i comunicació

Per assegurar una coordinació efectiva amb l'entitat local contractant durant tota la prestació del servei, es proposa establir diversos mecanismes de comunicació i coordinació i els seus responsables . Aquests inclouen:

2.1.1 Responsables

- **Responsable de servei:** Es designarà un responsable de servei que actuarà com a punt de contacte principal entre l'entitat local i el nostre equip. Aquest responsable supervisarà la prestació del servei, coordinarà les reunions, elaborarà els informes, controlarà el compliment dels SLA's i garantirà que totes les incidències siguin resoltes de manera eficient i dins del termini establert.
- **Responsable tècnic:** Es nomenarà un responsable tècnic que s'encarregarà d'implementar les pràctiques adequades de manteniment segons la tecnologia, redefinir arquitectures i donar suport al responsable de servei en la elaboració de plans de millora i propostes d'evolució tecnològica.

2.1.2 Reunions de seguiment

Es duran a terme diferents reunions periòdiques amb els responsables de l'entitat local per revisar l'estat dels serveis de manteniment i monitorització, discutir les incidències, planificar futures accions, revisar els indicadors de qualitat i abordar millores tecnològiques i procedimentals. Aquestes reunions permetran una comunicació efectiva i una resolució ràpida de qualsevol problema que pugui sorgir.

Durant la prestació del servei, es preveuen les següents sessions o reunions mínimes:

- **Reunió inicial:** Una reunió de kickoff per establir els objectius, les expectatives i els procediments de treball. Aquesta reunió permetrà definir clarament els objectius del projecte i assegurar que totes les parts estiguin alineades.
- **Reunions setmanals:** Reunions de seguiment setmanals per revisar l'estat dels serveis, discutir incidències i planificar accions correctives. Aquestes reunions permetran una comunicació constant i una resolució ràpida de qualsevol problema que pugui sorgir.
- **Reunions mensuals:** Reunions mensuals per avaluar el rendiment del servei, revisar els informes mensuals i discutir millores contínues. Aquestes reunions permetran una avaluació detallada del rendiment del servei i identificar oportunitats de millora.
- **Reunions de revisió trimestrals:** Es realitzaran reunions de revisió trimestrals per avaluar els indicadors històrics i les tendències del servei, revisar els informes trimestrals i discutir

possibles millores. Aquestes reunions permetran una avaluació detallada de la qualitat del servei i identificar oportunitats de millora a llarg termini.

2.1.3 Canals de comunicació

Es posaran a disposició diversos canals de comunicació per a la gestió d'incidències, incloent correu electrònic, telèfon mòbil i una línia telefònica dedicada. A més, es facilitarà l'accés a una plataforma de gestió de tiquets per registrar i seguir les incidències. Aquesta plataforma permetrà una gestió eficient de les incidències, assegurant que totes les sol·licituds siguin ateses de manera oportuna.

Per a la gestió d'incidències, es proposa utilitzar els següents canals de comunicació:

- **Correu electrònic:** Un correu electrònic dedicat per a la recepció i gestió d'incidències. Aquest canal permetrà obrir tickets directament a la plataforma de gestió de tickets, afavorint una comunicació ràpida i eficient. Això garantirà que totes les sol·licituds siguin ateses de manera oportuna i que no es perdi cap informació.
- **Línia telefònica dedicada:** Una línia telefònica dedicada per a la gestió d'incidències crítiques. Aquest canal permetrà una comunicació directa i immediata en cas d'incidències que requereixin una atenció urgent.
- **Telèfon mòbil del coordinador:** Aquesta via de comunicació ajuda a mantenir una relació propera amb el responsable del servei per parlar de temes operatius o per escalar algun assumpte urgent que el client consideri necessari.
- **Plataforma de gestió de tiquets:** Una plataforma en línia per registrar, seguir i gestionar les incidències. Aquesta plataforma permetrà una gestió eficient de les incidències, assegurant que totes les sol·licituds siguin ateses de manera oportuna. Aquesta plataforma està activa 24/7.

2.1.4 Procediment per a la gestió d'incidències

1. **Inici:** El client o el sistema de monitorització informa d'una incidència mitjançant un dels canals descrits anteriorment.
2. **Registre de la Incidència:** Depenent del canal utilitzat, Es registra la incidència en el sistema de gestió de manera automàtica o manual.
3. **Classificació i Priorització:** La incidència es classifica i se li assigna una prioritat segons la seva gravetat i urgència.
4. **Assignació al Nivell corresponent:** La incidència s'assigna a un equip de suport de nivell 1, 2 o 3 segons la seva tipologia i complexitat per garantir el temps de resolució més breu possible.

5. **Investigació i Diagnòstic:** L'equip de suport investiga i diagnostica la causa de la incidència.
6. **Resolució i Recuperació:** Es implementen les accions necessàries per resoldre la incidència i recuperar el servei.
7. **Seguiment Exhaustiu:** Es realitza un seguiment exhaustiu per assegurar que la incidència s'ha resolt completament.
8. **Tancament de la Incidència:** La incidència es tanca en el sistema de gestió.
9. **Revisió i Millora Contínua:** Es revisa el procés i s'implementen millores contínues per prevenir futures incidències.
10. **Fi:** El procés acaba amb la resolució completa de la incidència.

Aquestes mesures asseguraran una comunicació fluida i efectiva amb l'entitat local contractant, garantint una ràpida resolució de les incidències i una coordinació òptima durant tota la prestació del servei.

2.2 Recursos tècnics: equips i eines utilitzades

Punt Informàtic disposa de recursos tècnics avançats per a la prestació dels serveis de manteniment.

2.2.1 Eines

- **Eina de monitorització PRTG:** Sistema de monitorització en temps real per detectar i respondre a incidents, generació d'alertes i informes de rendiment continu
- **Eina de gestió de serveis:** service desk plus programa programa per a la gestió ITSM, on gestionem i documentem incidències, peticions i gestió del canvi
-

2.2.2 Equips de Suport per nivells

- **Suport N1:** Assistència tècnica de primer nivell per a la resolució, suport microinformàtic i sistemes i la gestió inicial de tiquets.
- **Suport N2:** Suport de segon nivell per a la gestió i solució de problemes complexos, incidències i peticions y servei de guardia fora del horari laboral per atenció immediata davant d'incidències crítiques.
- **Suport N3:** Suport de tercer nivell encarregat de definir arquitectures i millores tecnològiques, així com la intervenció en necessitats crítiques

Aquestes mesures asseguruen que Punt Informàtic disposi dels recursos humans i tècnics necessaris per a la prestació de serveis de manteniment de la més alta qualitat.

2.2.3 Recursos humans i certificacions

Equip humà: perfils professionals, experiència, i certificacions

Per a la prestació dels serveis de manteniment, Punt Informàtic compta amb un equip humà altament qualificat i amb una àmplia experiència en el sector. Els perfils professionals inclouen:

- **Director de Negoci:** Amb més de 20 anys d'experiència en el món IT i gairebé 15 anys en la gestió de serveis en diferents càrrecs de responsabilitat en grans corporacions. Aporta una visió de client final que ajuda a tenir una gran empatia i coneixement de les necessitats i inquietuds que afecten als departaments IT dels clients
- **Responsable de Servei:** Amb més de 15 anys d'experiència en empreses de servei IT, especialment en la gestió d'equips i serveis de suport. Aquest perfil assegura una coordinació òptima i una gestió eficient dels serveis prestats
- **Technical Team Lead:** Té una dilatada experiència en posicions tècniques i actualment és el líder tècnic de serveis gestionats, responsable d'informàtica interna i seguretat IT. Aporta suport en incidències complexes, defineix millors pràctiques i millora l'arquitectura per als clients. Té certificacions com Microsoft 365 Administrator Expert, Veeam Certified Engineer, Azure Solutions Architect Expert, TA de Dell i de diferents solucions de virtualitzadors.
- **Equip Tècnic:** Format per professionals amb una àmplia experiència i especialització en les tecnologies que suportem. A més, estan especialitzats en la gestió necessària per a serveis gestionats, assegurant la qualitat requerida pels nostres clients.
-

2.2.4 Certificacions

- Punt Informàtic i el seu equip tècnic estan acreditats amb diverses certificacions que avalen la seva experiència i competència en el sector. Aquestes certificacions proporcionen al nostre equip una gran capacitat d'innovació i coneixement, posicionant-nos com una opció fiable per abordar qualsevol necessitat que pugui tenir l'entitat local.
 - **Dell Titanium Partner**
 - **Microsoft Legacy Silver Partner**
 - **Veeam Gold Partner**
 - **Sophos Gold Partner**
 - **VMware Select Partner**
 - **Fortinet Advance**
 - **H3C Key Partner**
 - **Huawei authorized partner**
 - **Purestorage partner**
 - **Supermicro partner**
 - **Trendmicro Expert**

2.3 Prestació 169. Manteniment preventiu

2.3.1 Metodologia de Treball

Per assegurar una prestació òptima dels serveis de manteniment, Punt Informàtic seguirà una metodologia de treball estructurada i eficient. Els procediments inclouen:

- **Gestió de la transició i inici del servei:** Es durà a terme una revisió exhaustiva de l'inventari de la infraestructura informàtica per identificar l'estat actual dels equips i sistemes, els seus serveis i la seva criticitat. Així mateix, es redactarà un pla de millores que permeti assolir la configuració més adequada i els processos de manteniment més òptims.
- **Planificació del manteniment:** Desenvolupament d'un pla de manteniment preventiu i correctiu que inclogui les activitats programades, els recursos necessaris i els terminis d'execució. Aquest pla es desenvoluparà en col·laboració amb l'entitat local per assegurar que s'ajusti a les seves necessitats i prioritats.
- **Execució del manteniment:** El manteniment preventiu inclourà les següents activitats:
 - Execució del pla preventiu esmentat en els punts anteriors.
 - Actualitzacions extres per vulnerabilitats: Punt Informàtic estarà atent a les actualitzacions no planificades que els fabricants informin per vulnerabilitats. Aquestes actualitzacions seran implementades de manera immediata per assegurar la seguretat i integritat dels sistemes.
 - Gestió del canvi: Tots els manteniments, incloent els preventius, aniran acompanyats del procés de gestió del canvi, seguint els procediments marcats per l'estàndard de referència ITIL. Això assegurarà que els canvis siguin controlats, comunicats i aprovats pel client abans de la seva implementació. Aquest procés inclou la documentació detallada dels canvis proposats, l'avaluació dels riscos associats i la sol·licitud d'aprovació del pla de canvi per part del client
- **Conducció dels sistemes i gestió proactivitat:** en aquest punt indentificarem altres tasques que ajudaran a optimitzar l'operativa.
 - La gestió d'usuaris (altes,baixes i modificacions) en la infraestructura de l'entitat local.
 - La gestió i tramitació de les garanties i possibles RMA en nom de l'entitat local.
 - Els ajustos i canvis de configuració es realitzaran d'acord amb les modificacions organitzatives que puguin sorgir durant el servei.
 - Assistència en l'adquisició, instal·lació i configuració de nous equips, serveis o aplicacions.
 - Es farà un manteniment de les còpies de seguretat, monitoritzant que es realitzin correctament i fent restauracions periòdiques per garantir-ne la integritat.
- **Monitorització contínua:** Implementació d'un sistema de monitorització contínua per detectar anomalies i problemes potencials en temps real. Aquest sistema permetrà la detecció precoç de problemes i una resposta ràpida per minimitzar l'impacte en les operacions. Establirem

automatismes perquè, quan la monitorització detecti algun esdeveniment identificat en els límits acordats amb l'entitat local, s'obri un tiquet directament en la nostra eina de gestió d'incidència i notifiqui paral·lelament per correu i SMS. Gràcies a aquest mecanisme, els nostres temps de resposta i resolució seran més àgils. Aquest sistema estarà actiu 24/7

- **Revisió i millora contínua:** Realització de revisions periòdiques per avaluar l'eficàcia de les mesures implementades i identificar noves àrees de millora, com per exemple:
 - Optimitzacions de la infraestructura per millora el seu rendiment i la seva Seguretat
 - Propostes per implementar noves tecnologies o funcionalitats que millorin el rendiment, la seguretat o els costos.

Aquestes revisions es realitzaran en col·laboració amb l'entitat local per assegurar que les solucions proposades s'ajustin a les seves necessitats específiques.

2.3.2 Cronogrames i fases del projecte

El projecte de manteniment es desenvoluparà en diverses fases, cadascuna amb un cronograma específic. Les fases inclouen:

- **Fase 1: Gestió de la transició i inici del servei:** Aquesta fase inclou la realització d'un anàlisi inicial i la definició del pla de manteniment. Durada estimada: 1 setmana.
- **Fase 2: Planificació del manteniment:** Desenvolupament del pla de manteniment preventiu i correctiu en col·laboració amb l'entitat local. Durada estimada: 2 setmanes.
- **Fase 3: Execució del manteniment:** Implementació de les activitats de manteniment segons el pla establert. Aquesta fase es desenvoluparà de manera contínua durant tot el període del contracte.
- **Fase 4: Monitorització contínua:** Implementació del sistema de monitorització contínua i realització de revisions periòdiques. Aquesta fase es desenvoluparà de manera contínua durant tot el període del contracte.
- **Fase 5: Revisió i millora contínua:** Realització de revisions periòdiques i implementació de millores tecnològiques. Aquesta fase es desenvoluparà de manera contínua durant tot el període del contracte.

2.4 Prestació 170. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu de Punt Informàtic està dissenyat per respondre ràpidament a qualsevol incidència que pugui sorgir en les infraestructures informàtiques de l'entitat local contractant.

2.4.1 Procediments

- **Detecció d'incidències:** Utilització del sistema de monitorització contínua per detectar anomalies i problemes potencials en temps real. Aquest sistema permetrà una detecció precoç de problemes i una resposta ràpida per minimitzar l'impacte en les operacions.
- **Anàlisi de la incidència:** Un cop detectada una incidència, es realitzarà una anàlisi detallada per identificar la causa del problema. Aquest procés inclou la revisió dels logs del sistema, la verificació de la configuració dels equips i la realització de proves diagnòstiques.
- **Resolució de la incidència:** Després d'identificar la causa del problema, es procedirà a la resolució de la incidència. Això pot incloure la reconfiguració dels equips, l'aplicació de parches de seguretat, la restauració de configuracions anteriors o altres accions necessàries per solucionar el problema.
- **Verificació de la solució:** Un cop resolta la incidència, es realitzarà una verificació exhaustiva per assegurar que el problema ha estat solucionat i que els sistemes funcionen correctament. Aquesta verificació inclou la realització de proves de funcionament i la monitorització dels sistemes per detectar possibles anomalies.
- **Gestió de tiquets:** Utilització de la plataforma de gestió de tiquets SERVICE DESK PLUS per registrar, seguir i gestionar les incidències. Aquesta plataforma permetrà una gestió eficient de les incidències, assegurant que totes les sol·licituds siguin ateses de manera oportuna.
 - **Circuit de gestió de tiquets informats pel client:** Quan el client informi d'una incidència, aquesta serà registrada a la plataforma SERVICE DESK PLUS. El tiquet serà assignat a un tècnic responsable que realitzarà una anàlisi inicial i, si és necessari, escalarà la incidència als nivells de suport adequats (N1, N2 o N3). El tècnic mantindrà una comunicació constant amb el client per informar sobre l'estat de la incidència i les accions realitzades fins a la seva resolució.
 - **ANS de resposta:** es defineixen els següents temps màxim de resposta.
 - Incidències crítiques: 2 hores en possibilitat de resolució remota o presencial
 - Incidències greus: 12 hores per incidències greus que requereixin intervenció presencial
 - Incidències lleus: Fins 48 hores per incidències lleus.
- **Informe i seguiment anual:** Elaboració d'un informe i seguiment anual per avaluar l'eficàcia de les mesures implementades i identificar noves àrees de millora i revisió dels KPI's de rendiment. Aquestes revisions es realitzaran en col·laboració amb l'entitat local per assegurar que les solucions proposades s'ajustin a les seves necessitats específiques.
- **Gestió del canvi:** Tots els manteniments aniran acompanyats del procés de gestió del canvi, seguint els procediments marcats per l'estàndard de referència ITIL. Això assegurarà que els canvis siguin controlats, comunicats i aprovats pel client abans de la seva implementació. Aquest procés inclou la documentació detallada dels canvis proposats, l'avaluació dels riscos associats i la sol·licitud d'aprovació del pla de canvi per part del client.

2.5 Mètode d'estudi

Per assegurar una correcta evolució tecnològica de les infraestructures informàtiques de l'entitat local contractant, es proposa un mètode d'estudi exhaustiu per detectar punts febles i aspectes a millorar. Aquest mètode inclou:

- **Anàlisi inicial:** Realització d'una anàlisi completa de les infraestructures informàtiques existents per identificar possibles punts febles i àrees de millora. Aquest anàlisi inclou l'avaluació de l'estat dels equips, i el rendiment dels sistemes.
- **Monitorització contínua:** Implementació d'un sistema de monitorització contínua per detectar anomalies i problemes potencials en temps real. Aquest sistema permetrà una detecció precoç de problemes i una resposta ràpida per minimitzar l'impacte en les operacions.
- **Revisió periòdica:** Realització de revisions periòdiques per avaluar l'eficàcia de les mesures implementades i identificar noves àrees de millora. Aquestes revisions es realitzaran en col·laboració amb l'entitat local per assegurar que les solucions proposades s'ajustin a les seves necessitats específiques.

2.5.1 Identificació dels aspectes a millorar

L'objectiu principal d'aquest mètode d'estudi és assegurar una correcta evolució tecnològica de les infraestructures informàtiques de l'entitat local contractant. Això s'aconseguirà mitjançant:

- **Innovació contínua:** Implementació de solucions innovadores que permetin millorar el rendiment i la seguretat dels sistemes informàtics. Això inclou l'adopció de noves tecnologies i la millora contínua dels processos existents. Sempre després de un anàlisi detallat, ja comentat en el punt anterior, de les necessitats del client.
- **Adaptabilitat:** Garantir que les propostes s'ajustin a les infraestructures de l'entitat local tenint en compte les millors pràctiques de la indústria, les tendències tecnològiques i de seguretat, així com les noves necessitats de l'entitat local. Això inclou la capacitat d'actualitzar i millorar els sistemes de manera eficient i efectiva.
- **Sostenibilitat:** Desenvolupament de solucions sostenibles que permetin una gestió eficient dels recursos i una reducció de l'impacte ambiental. Això inclou l'optimització de l'ús dels recursos i la implementació de pràctiques sostenibles en la gestió de les infraestructures informàtiques.

Aquest mètode d'estudi assegura que les infraestructures informàtiques de l'entitat local contractant evolucionin de manera contínua i efectiva, garantint la seva eficiència i seguretat a llarg termini.

Un cop detectats els punts febles, es procedirà a identificar els aspectes a millorar. Aquest procés inclou:

- **Anàlisi de dades:** Recopilació i anàlisi de dades per identificar patrons i tendències que indiquin àrees de millora. Aquesta anàlisi inclou l'avaluació del rendiment dels equips, la disponibilitat dels sistemes, la seguretat de la xarxa i la tipologia de incidències reportades
- **Identificació de solucions:** Proposta de solucions específiques per abordar els punts febles identificats. Aquestes solucions poden incloure actualitzacions de programari, millores en la configuració dels sistemes i implementació de noves tecnologies.
- **Planificació de millores:** Desenvolupament d'un pla de millores detallat que inclogui les accions a realitzar, els recursos necessaris i els terminis d'execució. Aquest pla es desenvoluparà en col·laboració amb l'entitat local per assegurar que s'ajusti a les seves necessitats i prioritats.