



Prescripcions tècniques que han de regir per a la contractació del servei de suport tècnic in situ dels elements de hardware, xarxa i programes informàtics

Objecte: suport tècnic in situ dels elements de hardware, xarxa i programes informàtics	Nom del centre: Escola Oficial d'Idiomes de Barcelona
Domicili:	Av Drassanes 14 i Av Drassanes 3-5 08001 Barcelona
Telèfon:	933249349
Import total mensual màxim (11 mesos)	4.339,64 € (IVA no inclòs)
Import total màxim	47.736,04 € (IVA no inclòs)
Termini d'execució	De l'1 de gener de 2021 fins al 31 de desembre de 2021

Tasques mínimes que s'han de portar a terme

- Resolució de les incidències diàries. Duent a terme un manteniment correctiu i preventiu dels equips del centre
- Suport a la microinformàtica instal·lada en EOIBD (edifici de Drassanes 14 i planta 1 de Drassanes 3-5)
 - Hardware: (pc's, impressores i pantalles digitals)
- Manteniment de servidors i software inclòs
- Administració de la xarxa WIFI i de l'accés remot
- Configuració de nous equipaments
- Administrar els dominis eoibd.cat i CAU, Active Directory. Polítiques i perfils d'usuaris. Administració Google suite enterprise Education.
- Intervencions dintre del recinte de EOIBD que comportin trasllat d'equipament informàtic
 - Trasllat d'equipament informàtic (pc's, impressores)
 - Reinstal·lació de llocs de treball que suposi reubicar equipament informàtic tipus pc, impressores



- Consultes sobre els elements informàtics objectes del servei
- Actuar d'interlocutor amb els subministradors de l' Escola en matèria informàtica sempre que fos necessari i amb els consentiment dels responsables de l'Escola. Coordinar-se amb empreses d'audiovisuals, electricitat, reprografia, manteniment pàgina web, i de plataformes i aplicatius usats al centre
- Assistència tècnica en l'estudi d'alternatives o solucions a noves necessitats que l'escola pugui requerir.
- Reconfiguració de dispositius, mòbils del centre, tablet etc, portàtil.
- Gestió de software multilingüe, que cobreixi els 15 idiomes i 7 grafies amb les quals es treballa al centre
- Recuperació de Sistema Operatiu i dades després d' una avaria o error humà.
- Anàlisi i assessorament en problemes intermitents que poden aparèixer en la xarxa com a conseqüència del funcionament irregular dels elements objecte del contracte.
- Manteniment de l'inventari
- Actualització dels protocols de treball
- Actualització de la topologia de la xarxa del centre
- Administració entorn. OFFICE365 empresarial
- Administració plataforma ZOOM
- Diàriament realitzar còpies de seguretat i administrar l'entorn ARCSERVE UDP.
- Anualment clonar pc d'aules i actualitzar el programari dels equips del centre.
- Formació al personal del centre sobre actualitzacions dels programes Windows i Office.
- Reconfiguració xarxa del centre si s'escau (Cisco)

Perfil del personal tècnic in situ objecte de la contractació

- Es requereix experiència similar en centres docents d'idiomes dependents del Departament d'Ensenyament
- Experiència en l'entorn Windows 2019 server
- És un lloc que requereix un alt grau d'autonomia i d'iniciativa i coneixements per a resoldre les incidències



- Es requereix experiència en sistemes de backup i administració de sistemes ARCSERVE UDP
- Coneixements i experiència amb plataformes de matriculació online, mòdul woocommerce i gestió d'usuaris dels sistema d'impressió (equitrac)
- Coneixements i experiència amb equips informàtics equipats amb les sis grafies que es fan servir al centre: Alfabet llatí, grec, ciríl·lic, xinès, japonès i coreà.
- En totes aquelles àrees que el tècnic necessiti suport, aquest ha d'estar facilitat per l'empresa, bé sigui remot o amb el desplaçament d'un altre tècnic qualificat per resoldre aquell problema.
- Es requereix experiència en Administració i configuració de XARXES CISCO (CCNA)
- Experiència Administració OFFICE 365 empresarial
- Experiència Administració plataforma Zoom

Aquest any procedirem a la segregació de les dues xarxes que hi ha al centre El domini EOIBD.NET que agrupa estructuradament i amb una xarxa separada, tots els departaments del centre i es el domini que dona servei a la gestió interna del centre: Departaments de tots els professors, servei de matricules, gestió de Alumnat, gestió de biblioteca, consergeria entre d'altres. Aquest domini i xarxa autònoms estan gestionats pel propi centre.

El domini CAU.LOC que agrupa tots els serveis que es donen directament als alumnes, Aules, Àrea dePC d'ús públic, Centre d'autoaprenentatge, i Aula d'informàtica. En aquest cas la xarxa està gestionada pel Consorci d'Educació però el domini Windows Server 2019 ha estat creat i gestionat pel propi centre.

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte, ens haurà d'assessorar en la coordinació amb els serveis tècnics de la Generalitat (CTTI) l'àrea TAC del Consorci d'Educació

Horari

Horari anual d'un màxim de 1.450 hores distribuïdes:

De dilluns a dijous:

De 08:00 a 15:00h

Divendres:



De 08:00 a 17:30h

Juliol:

De 08:30 a 14:30h

El tècnic segueix el calendari escolar del centre, però amb una certa flexibilitat per realitzar tasques de manteniment o tancament de servidors els dies posteriors al tancament per vacances o anteriors a l'obertura del centre després de vacances.

Per cobrir possibles incidències s'inclou una bossa de 40 hores dintre del servei.

Substitucions

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir sempre les absències programades. Les absències no programades seran cobertes en un màxim de 48/72 hores.

Equipament del centre:

A l'apartat de servidors, el centre disposa d'un cluster Vmware redundat amb failover i high availability per garantir que els servidors seguiran en funcionament en cas de falla d'un host. Aquest cluster, compost per dos servidors HP, conté 16 servidors virtuals Microsoft Windows Server 2019.

Les dades i els servidors virtuals estan allotjats en una cabina de discos EMC/DELL, on a més es guarden les còpies de seguretat diàries que fem de tota la informació dels servidors amb sistema UDP.

Els equips de treball dels usuaris són 296, entre portàtils que són 12 i la resta que són pc's de sobretaula. Els 284 pc's de sobretaula, estan dividits entre equips de treball del personal, 234 i 50 que es fan servir per fer classe a les aules. Els pc's estan equipats amb Windows 10 majoritàriament.

El centre disposa d'unes 70 impressores làser, entre làser color i làser blanc i negre, repartides pel centre a tots els departaments.



L'electrònica de Xarxa està composta per 12 switxos Cisco de recent adquisició que formen la xarxa de gestió del centre i uns altres 12, que formen la xarxa de les aules i els espais com la biblioteca o l'aula d'informàtica. Cada una de les dues Xarxes és independent.