

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B08101C1D2E0279BD02D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



Plec de prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei integral de manteniment informàtic de SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, S.L., mitjançant procediment obert amb una pluralitat de criteris d'adjudicació.

1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és la regulació de les condicions tècniques del **servei integral de manteniment informàtic de SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, S.L.**, en endavant SUMAR.

SUMAR té per objecte, entre d'altres, l'execució i la gestió de serveis i activitats socials, assistencials, preventives, docents, d'investigació i de coordinació en l'àmbit dels serveis socials. Opera sense ànim de lucre, reinvertint els excedents que genera en més i/o millors serveis socials per assolir una major eficàcia i eficiència en la gestió dels serveis socials.

Ahora, SUMAR és un instrument del món local que dona resposta a les necessitats socials, buscant l'equilibri entre la rendibilitat social i econòmica. En base als seus valors corporatius, innovació social, rendibilitat social i cultura del detall, aprofita sinèrgies i mancomuna serveis entre les diferents administracions. Desenvolupa serveis socials de qualitat i proximitat en el món local i ofereix solucions d'innovació, planificació i gestió als governs locals, establint marcs de cooperació amb les entitats del tercer sector social i les pròpies administracions locals.

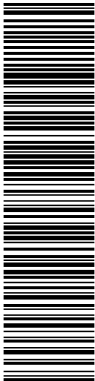
Per poder dur a terme totes aquestes accions és imprescindible tenir una infraestructura i uns programes informàtics que facilitin tota la gestió. Tant el software com el hardware necessiten d'un manteniment durant l'any és per aquesta raó que es crea la necessitat d'una licitació que contempli totes aquestes necessitats.

Posat que es tracta d'un servei integral per tota la organització es considera que no es pot dividir en lots ja que la prestació del servei feta per diverses empreses podrien malmetre o interrompre el bon funcionament del programari de SUMAR. Totes les intervencions i tasques han d'anar ben coordinades i Si aquestes tasques s'encarreguessin a diferents professionals, el servei no s'executaria de manera eficaç i, tècnicament, seria de difícil aplicació.

2.- ÀMBIT D'APLICACIÓ

Les activitats de manteniment objecte d'aquest contracte cobriran els centres de treball de **SUMAR**, que a continuació es detallen:

CENTRE	ADREÇA
CENTRE DE DIA LES BERNADES SALT	C/ Sant Dionís, 42, 17190 Salt

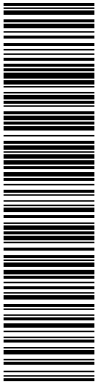


Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B08101C1D2E9279BD2D65923FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

CENTRE DE DIA ANGLES	C/ Joan Corominas, 5 - 17160 Anglès
CENTRE DE SERVEIS (STA. MARIA D'OLÓ)	C/ Carme Vidal, 32, 08279 Santa Maria d'Oló
CENTRE DE SERVEIS (PORTBOU)	Passeig de la Sardana, 11, 3r, 17497 Portbou
CENTRE DE SERVEIS (ST.VICENÇ DE TORELLÓ)	Pl. Cal Ferrer, 14, 08571 Sant Vicenç de Torelló
CENTRE DE SERVEIS (FOGARS DE LA SELVA)	Pl. Serra Marina s/n, 08495 Fogars de la Selva
CENTRE DE SERVEIS (PORQUERES)	C/ Isaac Albèniz, 30, 17834 Porqueres
CENTRE DE SERVEIS (AGULLANA)	C/ Dolors Gomis, 11, 17707 Agullana
CENTRE DE SERVEIS (RIUDELLOTS DE LA SELVA)	Av. Girona, 50, 17457 Riudellots de la Selva
CENTRE DE SERVEIS (CAMALLERA)	Prolongació carrer Nou s/n, 17465 Camallera
CENTRE DE SERVEIS (LA GRANADELLA)	C/ Marina, s/n, 25177 La Granadella
CENTRE DE SERVEIS (TORRELAVIT)	C/ Segimon Tomeu, 29, 08775 Torrelavit
CENTRE DE SERVEIS (MAIALS)	C/ Barceloneta, 95, 25179 Maials (Lleida)
CENTRE DE SERVEIS (HOSTALET DE PIEROLA)	C/ Àngel Guimerà, 1 - 08781 Els Hostalets de Pierola
OF ATENCIÓ GENT GRAN (VILABLAREIX C.RIBOTIC)	Carrer del Perelló, 124, 17180 Vilablareix
CENTRE DE SERVEIS (VILADRAU)	Escoles Velles, 17406 Viladrau
CENTRE DE SERVEIS (VILANOVA DEL VALLÈS)	C/ Maria Aurèlia Capmany, 13, 08410 Vilanova del Vallès
PUNT DE TROBADA FIGUERES	C/ Nou, 211, 17600 Figueres
PUNT DE TROBADA GIRONA	Av/ Hispanitat, 18, 17005 Girona
PUNT DE TROBADA GAVÀ	C/ Avinguda d'Eramprunyà 149-151 - 08850 Gavà
PUNT DE TROBADA MANRESA	C/Bruc, 112-114, 08242 Manresa
PUNT DE TROBADA VIC	C/ Virrei d'Avilés, 34, 08500 Vic

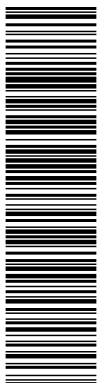


Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UMQZS 1CC5DA171B08101C1D2E0279BD02D659573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

PUNT DE TROBADA TORTOSA	C/ Montcada, 27 - 43500 Tortosa
RESIDÈNCIA SANT HILARI	Passeig 14 d'abril, 1, 17403 Sant Hilari Sacalm
RESIDÈNCIA ST. PERE DE TORELLÓ	C/ Josep Badrena, nº 10, 1a, 08572 St. Pere de Torelló
RESIDÈNCIA ST. SADURNÍ D'ANOIA	Pl. Torres i Bages, 16-18, 08770 Sant Sadurní d'Anoia
RESIDÈNCIA ESPARRAGUERA	C/ Camí Can Comelles, s/n- 08292 Esparreguera
RESIDÈNCIA DE RIBES DE FRESER	Passeig d'en Guimerà, 6, 17534 Ribas de Freser
RESIDÈNCIA DE CASSÀ	Rambla Onze de Setembre, 77, 17244 Cassà de la Selva
RESIDÈNCIA DE MONTESQUIU	C/ Santiago Russinyol 8,08585 Montesquiu
RESIDÈNCIA DE TONA	C/ Barcelona 23, 08551 Tona
RESIDÈNCIA DE SANTA COLOMA DE FARNERS	C/ de les Argiles, 60 baixos, 17430 Santa Coloma de Farners
RESIDÈNCIA DE BEGUES	C/ Ferran Muñoz, 3, 08859 Begues
SAD ALT EMPORDÀ	C/Nou 48, 17600 Figueres
SAD RIPOLLÈS	C/ Progrés, 22, 17500 Ripoll
SAD CARDEDEU	Can Borràs - Carrer Dolors Granés, 2, 08440 Cardedeu
SAD BERGUEDÀ	C/Barcelona 49, 2ª Planta,08600 Berga
SAD Cerdanya	Plaça del Rec S/N, 17520 Puigcerdà
SAD MASNOU	C/ Roger de Flor 23, 08320 Masnou
SAD FIGUERES	C/Sant Pau, 39, 17600 Figueres
SAD GARRIGUES	Avinguda de Francesc Macià, 54, 25400 Les Borges Blanques
S.A.D. GIRONÈS	C/Emili Grahit, 91 - Bloc B 3ªPlanta - 17003 Girona



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UM0ZS 1CCSDA171B08101C1D2E279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



S.A.D. ALT PENEDE'S	C/Hermenegild Clascar, 1 08720 Vilafranca del Penedès
S.A.D. PLA DE L'ESTANY	C/ Pere alsius i torrent, 12 17820 Banyoles
S.A.D. GIRONA	Pl Leonor Joher, 3 3a 17006 Girona
S.A.D LA SELVA	Ctra.de Sils, 30 17430 Santa Coloma de Farners
S.A.D. GARROTXA	Plaça Palau 8 – 17800 Olot
S.A.D. ARBÚCIES	Plaça 1 d'octubre, núm. 1 17401 aRBÚCIES
S.A.D. BAIX EMPORDÀ	C/Tarongers 12 17100 La Bisbal d'Empordà
S.A.D ALT URGELL	Plaça Soldevila S/N 25700 La Seu d'Urgell
SERVEIS CENTRALS	C/Emili Grahit, 91 - Bloc B 3ªPlanta - 17003 Girona
SARV TARRAGONA	Confidencial
SARV GIRONÈS	Confidencial

*És possible que en el transcurs del contracte es puguin afegir noves adreces de servei dins el territori de Catalunya.

3.- BORSA D'HORES I MATERIAL

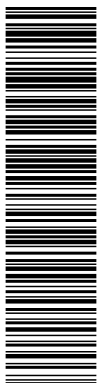
El servei a desenvolupar consisteix en el manteniment informàtic integral, d'acord amb totes les tasques especificades al punt 3 d'aquest plec de prescripcions tècniques, als centres de treball de SUMAR, detallats al punt 2 del present plec de prescripcions tècniques, i per un total de **600 hores anuals**.

Aquestes hores es dividiran de la següent manera:

SERVEI	% Hores	600 hores
HORA TÈCNIC	80%	480
HORA TÈCNIC ESPECIALISTA	10%	60
HORA TÈCNIC GUÀRDIES	10%	60

S'estima que caldran 2 tipus de perfils d'operaris segons les necessitats de SUMAR

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	ESTAT
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMQZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 5 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UMQZS 1CC5DA171B08101C1D2E0279BD02D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

TÈCNIC: les seves funcions serien tractar les incidències bàsiques de suport als usuaris, revisió d'incidències relacionades amb hardware i software a estacions de treball, incidències derivades de xarxes com cablejats, switch i realitzar desplaçaments als centres.

TÈCNIC ESPECIALISTA: Tractaran incidències més complexes i específiques, com avaries amb els servidor o serveis que impedeixin el funcionament total o parcial dels serveis de SUMAR (servidor de correu, base de dades, seguretat perimetral, sistema de virtualització)

Cada cop que SUMAR notifiqui a la empresa adjudicatària d'una incidència es determinarà si es tracta d'una incidència ordinària i una incidència urgent. La primera es demana que es doni resposta en un màxim de 8 hores i les urgents en un màxim de 4 hores.

El preu inclou el trasllat al centre si es requereix. S'estima que la majoria d'incidències (sobre un 80%) es poden resoldre remotament.

A les factures que s'emetran mensualment a SUMAR, s'hi especificaran les hores invertides en el manteniment informàtic durant el període de la factura.

Aquesta bossa d'hores és aproximada i calculada en base als consums dels darrers anys, aquesta estimació no comportarà una obligació per part de SUMAR de consumir aquestes hores ni l'adjudicatari les podrà facturar.

Tanmateix a cada intervenció si l'operari ho veu oportú aportarà material de recanvi o el que consideri oportú per poder finalitzar la tasca de manteniment. L'import econòmic que s'estima és d'uns **6.000€ anuals** en material divers. Aquest import esta basat en l'històric que disposa SUMAR per poder quantificar una partida econòmica estimada pel concepte de peces de recanvi.

L'operari haurà de justificar amb un albarà valorat l' import de les peces i recanvis utilitzats en cada intervenció.

4.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

- **Servei de manteniment i gestió de les instal·lacions informàtiques.**

Seran feines sota petició de SUMAR , que deriven de revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la parc de SUMAR.

- Sota petició del departament TIC de SUMAR, suport de primer nivell als usuaris del parc. Es considera suport de primer nivell les incidències directament relacionades amb els llocs de treball dels usuaris del parc. (hardware ordinadors, revisió d'ordinadors per mal funcionament, configuració de perifèrics i/o impressores). S'estima que el 80% de les hores del tècnic i del tècnic especialista s'empraran en aquestes tasques

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMOZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 6 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B08101C1D2E279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



La resta del 20% de les hores s'estima que es podré repartir en les següents tasques:

- Suport en l'administració i manteniment dels serveis de xarxa (DNS, DHCP, Active Directory)
- Proporcionar suport tècnic al equip TIC SUMAR per a resolució d'incidències o configuracions relacionades amb sistemes i telecomunicacions. Incloent servidors físics, virtualització, tallafocs, serveis DNS - Gestionar la resolució de les avaries del maquinari dels equips del parc de SUMAR.(~300 equips.)
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCS, Telèfons IP, perifèrics), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments
- Suport tècnic especialitzat en servidor Exchange 2019 i Exchange Online.
- Realització d'informes periòdics mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i recomanacions i propostes d'actuacions de futur envers aquestes incidències.
- En hores de guàrdies, enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres en el sistema.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin així com confirmar la resolució.
- Suport tècnic en configuració i resolució d'incidències amb sistemes de seguretat perimetral de la xarxa de SUMAR.
- Configuració de perifèrics, impressores, switch, etc. Actualització de firmware i actuacions correctives, incloent la gestió d'incidències amb fabricants si s'escau.
- Manteniment i instal·lació d'armaris "normalment rack de comunicacions de 19" 9U als centres de SUMAR. En aquest sentit, també caldrà subministrar el material necessari (switch, accessoris, patch panel, cablejats, racks) per deixar-lo operatiu.

Tanmateix, caldrà garantir l'assistència tècnica (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquest menester. Queden incloses en aquestes feines:

- Rebre i enregistrar les incidències reportades pel departament TIC SUMAR a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMOZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 7 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B98101C1D2E9279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Avaluar l'impacte de les incidències, assignar el nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
- Solucionar les incidències dels usuaris de SUMAR derivades de les sol·licituds dels tècnics TIC SUMAR.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Confirmar als usuaris i departament TIC la solució del problema i la solució adoptada.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (Servidors, Ordinadors, tablets, telèfons, impressores), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o renovació d'equipaments.

• **Servei de consultoria i assessoria**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:

- L'estudi de la plataforma actual o de noves estructures. S'estima que es necessitaran unes 16 hores
- Estudi i desenvolupament de nous projectes acordats amb SUMAR.
- Recomanacions i disseny de propostes per a nous projectes o serveis, els quals millorin els sistemes actuals o solucionin mancances d'aquests.

• **Altres funcions associades al servei**

- Realització i manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de SUMAR.
- Creació i manteniment dels diferents plans de contingència establerts per la direcció de sistemes de SUMAR (còpies de seguretat, recuperació de còpia de seguretat, caiguda del sistema o de la base de dades, re-arrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software...)

5.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El contractista ha de designar una persona responsable per tal que sigui el/la interlocutor/a directe i únic/a amb SUMAR.

Les seves tasques són principalment:

- Facilitar a SUMAR la informació establerta i especificada en aquest Plec de condicions tècniques.

Exp. 254/2023

7

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	ESTAT
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UM0ZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 8 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UM0ZS 1CC5DA171B08101C1D2E0279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://validador.sumaracciosocial.cat:445



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

- Ser el contacte directe via telèfon, correu electrònic o alguna una altra via acordada per qualsevol incidència relacionada amb el contracte.
- Facilitar a SUMAR un procediment per localitzar a algun professional que pugui donar resposta immediata (a nivell de comunicació) a incidències urgents. No ens referim a solucionar la incidència sinó a confirmar la recepció de la incidència i iniciar el diagnòstic i resolució.

6.-PERSONAL I DEDICACIÓ

El contractista disposarà del personal necessari per atendre adequadament les condicions del contracte i complirà la legislació i els convenis vigents que afectin als seus treballadors.

Les persones que el contractista assigni a la prestació del servei hauran de comptar amb la titulació, formació i experiència adequada per a la realització de les seves funcions. En particular es valorarà que comptin amb formació i experiència en els programaris i dispositius utilitzat per SUMAR, que són:

- Programari de gestió de virtualització VMWare
- Programari de backup Veem Backup
- Programari /hardware de protecció perimetral Watchguard
- Microsoft Exchange 2019 i Exchange Online
- SQL Server.

La dedicació d'hores es realitzarà de conformitat amb el punt 3 del present plec de prescripcions tècniques per a la contractació.

El contractista haurà de mantenir prèviament informats al responsable del contracte per part de SUMAR, de les modificacions i baixes que es puguin produir al seu personal a causa de vacances, permisos, suplències i altres canvis, amb suficient anticipació poder donar resposta a qualsevol dubte o incidència.

7.- SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

Mensualment, l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable del contracte per part de SUMAR, un informe que contindrà un resum amb el detall dels treballs realitzats i, si és el cas, dels elements substituïts i els temps de resolució de les incidències.

Es mantindrà un inventari actualitzat trimestralment del programari instal·lat, així com de la infraestructura informàtica de SUMAR i dels procediments/protocols existents.

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	ESTAT
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UM0ZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 9 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UM0ZS 1CC5DA171B08101C1D2E9279BD02D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

Amb un període inferior a l'any i que caldrà acordar entre les parts, l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable del contracte de SUMAR, un informe que contindrà les recomanacions i propostes de millora necessàries per a reduir les incidències de més impacte, així com les peticions que més es repeteixen i les que consumeixen més hores de suport.

Tant SUMAR, com l'empresa adjudicatària podran sol·licitar les reunions que s'estimin necessàries per tal de realitzar el seguiment del servei de manera adequada.

8.-CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI (CAU)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment de peticions de suport (Incidències, consultes i peticions) en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable del contracte de SUMAR, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

Aquest sistema haurà de portar un registre d'avísos d'avaría on es farà constar, com a mínim, les següents dades:

Com a mínim el registre de peticions de suport haurà de tenir la informació següent:

- Data d'entrada de la petició
- Títol o resum de la petició
- Descripció detallada de la petició
- Prioritat de la petició (decidir si es vol fer: No Urgent/Urgent)
- Persona peticionaria per part del client
- Lloc o centre on es situa la petició
- Identificació de l'equipament origen de la petició
- Número de petició
- Persona assignada de l'empresa
- Tipus de petició (consulta/petició/ incidència)
- Hores dedicades (especificar si són en desplaçament o en servei).
- Data de resolució de la petició
- Descripció de l'actuació realitzada per donar resposta a la petició
- Situació actual (resolta/pendent/etc.).

10.- COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Exp. 254/2023

9

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	ESTAT
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMQZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 10 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 01166 QE1B8-VRS6B-UMQZS 1CC5DA171B08101C1D2E0279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://validador.sumaracciosocial.cat:445



Una vegada formalitzat el contracte, es constituirà una comissió de seguiment per vetllar pel correcte seguiment del contracte.

La comissió de seguiment estarà formada, amb caràcter paritari, pels següents membres amb veu i vot:

- Un representant de l'empresa adjudicatària.
- Un representant de SUMAR.
- Aquesta comissió es reunirà a petició de qualsevol de les parts, com a mínim una vegada l'any.

La comissió de seguiment té les següents funcions:

- Vetllar pel funcionament correcte del contracte, analitzant les incidències formulades, amb caràcter ordinari o urgent i com s'han solucionat, de manera presencial o remotament.
- Realització de propostes d'inversió en reposició, d'infraestructura nova (*hardware* i *software*), així com del pla de manteniment anual correctiu i preventiu.

11.-TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

Per a l'execució dels serveis d'aquest contracte, s'identifiquen dos tipus d'actuació, la urgent i la no urgent.

Es considerarà que una **petició o incidència és urgent** quan requereixi una actuació immediata, així com aquelles que requereixin una intervenció en un termini màxim de **4 hores**. Tindran la consideració d'urgents totes les incidències que afectin al desenvolupament ordinari de l'activitat i del servei, que impossibilitin el desenvolupament normal de l'activitat del centre o posin en perill a les persones i/o instal·lacions.

Es considera que una **petició o incidència és ordinària** o no urgent quan l'avaria no afecti al desenvolupament ordinari de l'activitat i els seus serveis. En aquest cas el termini de resposta serà com a màxim, amb caràcter general, de **8 hores** a comptar des de la seva comunicació a l'empresa (via telefònica, internet, contestador automàtic o fax) o bé siguin detectades per la pròpia empresa.

En aquest cas, per a totes les incidències no urgents s'estableix un termini màxim d'execució de 8 hores, sens perjudici, que es pugui millorar per l'empresa adjudicatària, d'acord amb les especificacions establertes a la clàusula I del quadre de característiques del plec de clàusules administratives reguladores del present procediment.

12.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Exp. 254/2023

10

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMOZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 11 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B08101C1D2E9279BD2D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al present plec i al plec de clàusules administratives particulars reguladores d'aquesta contractació.

L'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per a la correcta execució del contracte.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a respectar tota la normativa que pugui afectar de manera directa o indirecta la prestació del servei i a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que, no essent pública o notòria, estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució del servei.

13.- HORARI

Es considerarà d'atenció de prestació de servei en horari laborable de dilluns a dijous de 08:00h a 19:00h. Divendres de 08:00h a 15:00h. Fora d'aquest horari, considerem que les incidències es classifiquin en hores de guàrdies. L'Empresa adjudicatària haurà de proporcionar un numero de guàrdia.

Abans de qualsevol intervenció amb caràcter d'urgència la empresa licitadora haurà de contactar amb el Responsable del Departament de TIC de SUMAR per determinar les prioritats i l'abast de la intervenció. El responsable és el Sr Marc Corcoll. Les dades del responsable es posaran a disposició de la empresa adjudicatària un cop es formalitzi el contracte

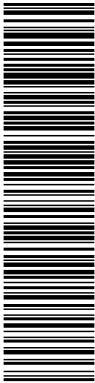
14.- PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, té com a objectiu promoure la seguretat i salut dels treballadors mitjançant l'aplicació de les mesures i activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball; per tant, cal desenvolupar aquesta activitat preventiva d'acord amb els següents principis generals:

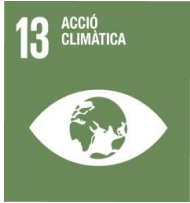
- Evitar els riscos i avaluar els que no es puguin evitar, combatent-los en l'origen.
- Substituir les accions perilloses per aquelles que comportin poc o gens perill.
- Establir mesures i mitjans de protecció col·lectiva i dotar de mitjans de protecció individual quan siguin necessaris.

L'empresa contractista haurà de tenir realitzada la corresponent avaluació de riscos, així com la planificació de l'activitat preventiva.

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec de clàusules: Plec de clàusules PPT	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: DIRECCIÓ GENERAL , Núm. expedient: 254 , Codi Classificació: D050601 , Any expedient: 2023	
OTROS DATOS	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: QE1B8-VRS6B-UMOZS Fecha de emisión: 19 de abril de 2023 a las 10:42:50 Página 12 de 12	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable del Departament de Compres de SUMAR.Firmado 18/04/2023 12:02	APROVAT 18/04/2023 12:02



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 91166 QE1B8-VRS6B-UMOZS 1CC5DA171B98101C1D2E9279BD02D65573FEFF7) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://validador.sumaracciosocial.cat:445>



SERVEIS PÚBLICS
D'ACCIÓ SOCIAL
DE CATALUNYA

L'adjudicatari presentarà l'Avaluació de Riscos i el Pla de prevenció de totes les tasques i actuacions que s'hauran de fer en les dependències de SUMAR i tindrà una persona encarregada de coordinar les feines en matèria de prevenció amb els tècnics de prevenció de riscos laborals (PRL) de SUMAR.

El personal destinat a fer els diferents serveis, estarà format i informat sobre els riscos laborals que de les seves funcions es deriven. A tals efectes, d'acord amb el RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE), el tècnic de PRL farà entrega de l'avaluació de riscos del centre de treball, les mesures preventives a prendre i les mesures a adoptar en cas d'emergència. Cal que tots els treballadors que desenvolupin activitats en el centre de treball rebin aquesta informació, d'acord amb el que estableix la legislació en Prevenció de Riscos Laborals.