

Codi de verificació	 6X5A672O616T6N3Z1AU5
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 11825/2022	Document: 132173/2022

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

Manteniment del equips informàtics, perifèrics, software i gestió de ciberseguretat del Patronat Municipal d'Educació de Sant Cugat del Vallès.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del servei és la reparació i manteniment dels equips informàtics (PC's, Mac's, portàtils) i perifèrics (impressores, escàners, projectors, NAS, pizarres digitals) dels centres del Patronat Municipal d'Educació (PME) de Sant Cugat del Vallès i la instal·lació de paquets de software de sistemes operatius (Windows, Linux, IOS), eines d'ofimàtica, eines de CAD, disseny i edició de música, programari d'escriptori, tractament d'imatges i software de ciberseguretat.

El parc informàtic consta aproximadament d'uns 200 ordinadors i uns 50 perifèrics distribuïts entre tots el centres:

Escola Bressol Cavall Fort	C/ Joan Maragall, 25
Escola Bressol Tricicle	C/ Joan Rovellat, 41
Escola Bressol Gargot	C/ de la Mina, 89
Escola Bressol Montserrat	C/ Abad Biure, 29
Escola Bressol El Niu	C/ Mercat, 2
Escola Bressol La Mimosa	C/ Ginjoler, 10
Escola municipal de Música Victòria dels Àngels	Pl. Victòria dels Àngels, 2
Escola municipal d'Art i Disseny	Av. de Gràcia, 50
PFI-PTT Programa de Formació i Inserció	C/ Mallorca, 50 (Casal Mirasol)
Taller Triangle	C/ Castellví, 20 (Casa Cultura)
Oficina principal PME (Ajuntament)	Pl. De la Vila, 1

A - COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES (hardware i software)

- 1) El servei s'efectuarà sota demanda de l'usuari per sistema de tiqueting.
- 2) Garantir l'atenció per sistema de tiqueting a les incidències dels usuaris autoritzats a presentar-les. Per part de l'empresa adjudicatària no hi haurà límit de persones autoritzades però el PME haurà de notificar-lo a l'empresa adjudicatària. Rebuda la sol·licitud, l'empresa adjudicatària actuarà conforme el previst en aquest plec tècnic.
- 3) Aquest software de tiqueting haurà d'estar disponible en català i castellà. L'usuari podrà triar l'idioma al crear el tiquet.
- 4) La recepció d'incidències, mitjançant el software de tiqueting, serà continua però l'atenció serà de dilluns a divendres (no festius) des de les 9 fins les 19 hores, exceptuant el mes d'agost que serà de 9 a 14 hores.
- 5) l'horari d'assistència tècnica "in situ" garantit serà entre les 9 i les 13:30 hores i entre les 15:30 i les 19 hores de dilluns a divendres no festius.
- 6) La primera resposta a les incidències serà en menys de 2 hores (dins de l'horari establert) i amb el desplaçament al centre corresponent si es considera necessari per identificar i avaluar la incidència o avaria notificada.
- 7) És disposarà d'un telèfon d'urgències on només podrà trucar una persona designada per el PME. En aquests casos, la incidència serà atesa en 1 hora (dins l'horari laboral establert).

B - MANTENIMENT DE HARDWARE

- 1) El servei de reparació i manteniment es realitzarà, amb caràcter general, en el lloc on estigui ubicat l'equip (centres ubicats en diferents punts del terme municipal de Sant Cugat del Vallès) i adequant-se a l'horari de cada centre.
- 2) Per causa justificada es podrà fer als tallers de l'adjudicatari o d'un tercer, en aquest cas, el desplaçament serà a càrrec de l'adjudicatari. En qualsevol cas, serà necessària la comunicació i autorització prèvia d'una persona responsable del PME. En cas de ser necessària la intervenció d'un tercer, l'empresa adjudicatària es farà responsable de l'equip.
- 3) Per respecte al medi ambient, el PME exigirà que en primer lloc s'intenti la reparació de l'equip sense haver de substituir o afegir peces. Si no és possible, l'empresa adjudicatària farà un informe per justificar que la solució adoptada inclou, necessàriament, la compra de peces o accessoris.
- 4) Si la solució a una incidència passa per la substitució d'una peça o per l'adquisició de material addicional, perquè no és possible la reparació, s'haurà de comunicar a la persona responsable del PME. La despesa anirà a càrrec de la part variable del contracte. En el cas d'equips amb materials descatalogats, caldrà emprar recanvis adequats alternatius o de recuperació que, en cap cas, minvin la seva funcionalitat.
- 5) Si la resolució d'una avaria té una durada superior a 48 hores, l'empresa adjudicatària substituirà provisionalment l'equip (per un altre de característiques similars) fins la restitució de l'equip avariats.



- 6) L'empresa adjudicatària es farà càrrec del manteniment dels nous equips que es vagin substituint durant el període de vigència del contracte, gestionant la garantia estàndard amb el fabricant corresponent.
- 7) L'empresa adjudicatària realitzarà treballs associats a trasllats d'equipament dintre dels propis centres, dins de l'horari laboral establert.
- 8) L'empresa adjudicatària donarà suport en la preparació de sales per a presentacions, reunions o altres events en que es requereix equipament informàtic, dins de l'horari laboral establert.
- 9) L'empresa adjudicatària supervisarà les instal·lacions realitzades per tercers.
- 10) L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de manteniment preventiu basat en el conjunt d'actuacions encaminades a evitar futures incidències tant en l'àmbit del software com en el del hardware. Aquest pla es presentara dins dels 3 primers mesos del contracte i podra ser revisat.
- 11) Es realitzaran tasques periòdiques de manteniment als diferents llocs de treball del PME per tal d'identificar possibles errors o mancances i aplicar la millor solució disponible. La periodicitat d'aquestes tasques serà trimestral.

C - MANTENIMENT DE SOFTWARE

- 1) L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les instal·lacions i actualitzacions del programari dels equips informàtics del PME.
- 2) L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les reparacions del programari si és per problemes d'instal·lació, procedint a la reinstal·lació del mateix. No assumirà errors de programari que caldrà escalar al fabricant.
- 3) En el cas de detectar-se, en qualsevol actuació, un mal funcionament del programari, els tècnics de l'empresa adjudicatària es faran càrrec de la solució.
- 4) L'empresa adjudicatària es desplaçarà al lloc de treball de l'usuari per resoldre les demandes i incidències de software que així ho requereixin, adequant-se a l'horari de cada centre.
- 5) Es donarà suport de primer nivell a les incidències registrades amb el següent programari:
 - Sistemes Operatius: Windows 7/ Windows 8/Windows 10/ Windows 11/ Windows Server/ Linux/ IOS.
 - Eines d'ofimàtica estàndard: Microsoft Office d'escriptori o 365, Libre Office, Adobe Acrobat, Citrix Workspace.
 - Eines de CAD, Disseny i Edició de Música: Autocad, Suite Adobe i altres programes de edició gràfica, Software de edició musical.
 - Programari d'escriptori: Gravació de CDs/DVDs, Tractament d'imatges, Descompressors, navegadors d'internet, etc.
 - Software de ciberseguretat.

S'hauran de poder escalar aquest tipus d'incidències a un segon nivell dintre de la pròpia empresa adjudicatària, en els casos en que sigui necessari.



- 6) Respecte a les aplicacions corporatives, es recolliran les incidències, es donarà suport de primer nivell segons directrius prèviament proporcionades i s'efectuarà el seguiment als proveïdors externs o al personal d' IT designat pel PME.
- 7) Si fos necessària la compra de llicències de software, a càrrec de la part variable del contracte, caldrà comunicar-lo a la persona responsable designada per el PME. Per la naturalesa de l'activitat dels centres del PME (Ensenyament) el software que es contractarà, sempre que sigui possible, serà de versions especials per els centres d'ensenyament. Cal que l'empresa adjudicatària tingui les certificacions necessàries i compleixi el requisits exigits per part dels propietaris del software, per poder fer aquestes compres, especialment de productes de Microsoft, ADOBE i ESET.
- 8) Recuperació de còpies de seguretat amb Veeam Backup i altres sistemes.
- 9) Es realitzaran tasques periòdiques de manteniment i actualització del software als diferents llocs de treball del PME per tal d'identificar possibles errors o mancances i aplicar la millor solució disponible. La periodicitat d'aquestes tasques serà trimestral.

D – GESTIÓ DE SOFTWARE ANTIVIRUS

- 1) El software de ciberseguretat serà l'ESET Protect Essential per coherència amb el que hi ha instal·lat actualment als equips i per poder monitoritzar i gestionar totes les llicències des d'una única consola d'administració.
- 2) L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les instal·lacions i actualitzacions d'aquest software de ciberseguretat dels equips informàtics del PME.
- 3) L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les reparacions d'aquest software si és per problemes d'instal·lació, procedint a la reinstal·lació del mateix. No assumirà errors de programari que caldrà escalar al fabricant.
- 4) En el cas de detectar-se, en qualsevol actuació, un mal funcionament del programari, els tècnics de l'empresa adjudicatària es faran càrrec de la solució.
- 5) L'empresa adjudicatària es desplaçarà al lloc de treball de l'usuari per resoldre les incidències amb aquest software que així ho requereixin, adequant-se a l'horari de cada centre.
- 6) L'empresa adjudicatària s'ocuparà de la instal·lació del software de ciberseguretat als nous equips que es vagin substituint durant el període de vigència del contracte.
- 7) Es realitzaran tasques periòdiques de manteniment i actualització del software de seguretat als diferents llocs de treball del PME per tal d'identificar possibles errors o mancances i aplicar la millor solució disponible. La periodicitat d'aquestes tasques serà trimestral.

E - TEMPS DE RESOLUCIÓ (ANS)

PRIORITAT	DESCRIPCIÓ	TEMPS DE RESPOSTA
Crítica	Atura o impedeix la realització d'algun procés i té impacte directe cap a l'atenció ciutadana.	1 hora (dins l'horari laboral establert).
Alta	No s'atura cap procés però té impacte directe	2 hores (dins l'horari

	en l'atenció ciutadana.	laboral establert).
Mitja	Situació que no atura però afecta de manera directa algun procés.	8 hores (dins l'horari laboral establert).
Baixa	Situació que no atura però afecta de manera no directa algun procés.	48 hores (dins l'horari laboral establert).

Les incidències relatives al software de ciberseguretat es consideraran Crítiques o Altes, depenen de l'impacte estimat sobre la seguretat del sistema, però en cap cas tindran prioritat Mitja o Baixa.

El "temps de resposta" inclou la recepció de l'incidència, la comunicació amb la persona afectada i el desplaçament al lloc de treball si es necessari per la solució o diagnosi correcta del problema. La resolució final de l'incidència dependrà de més factors i serà comunicat a la persona responsable del PME. L'empresa adjudicatària justificarà el temps dedicat a la resolució final.

F- CERTIFICACIONS

- Microsoft Silver Partner o superior.
- VMWare Partner Connect o superior.
- Veeam Pro Partner o superior.
- ESET Authorized Partner.
- Adobe Certified Partner.
- Adobe Conenction Reseller.
- Dell Partner Direct.
- Lenovo PC Partner Authorized
- Lenovo ISG Partner Authorized

Una part dels equips informàtics del PME són de la marca Dell per la qual cosa es considera necessari que l'empresa adjudicatària tingui reconeixement del fabricant com a partner.

La connexió dels equips amb la xarxa corporativa es fa mitjançant software de virtualització VMWare per la qual cosa considerem necessari que l'empresa adjudicatària tingui coneixements i reconeixement del fabricant.

Les còpies de seguretat i la recuperació de dades es fan amb el Veeam Backup per la qual cosa es considera necessari que l'empresa adjudicatària tingui coneixements i reconeixement del fabricant.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els certificats i permisos necessaris exigits per el fabricant per poder subministrar software especial per a centres educatius, sempre que aquesta modalitat estigui disponible, imprescindible MICROSOFT, ADOBE i ESET.

G- SEGUIMENT D'INCIDENCIES I INVENTARI

- 1) L'empresa adjudicatària proveirà d'un aplicatiu de seguiment d'incidències tant de programari com de maquinari, que permeti el control i seguiment així com elaboració d'estadístiques i informes del servei. Aquest software haurà d'estar disponible en Català i Castellà
- 2) L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'elaboració i el manteniment de l'inventari del maquinari i el programari implicat en aquesta licitació. Per fer-ho aportarà els aplicatius i les utilitats que permetin la màxima automatització en la seva elaboració i seguiment. Aquest software haurà d'estar en Català o Castellà.

- 3) A petició del PME, es podran fer reunions específiques per el seguiment de l'inventari a fi d'actualitzar i planificar les actuacions necessàries per mantenir l'equipament (hardware, software i Ciberseguretat) perfectament operatiu.

H – COMISSIO DE SEGUIMENT

- 1) L'empresa adjudicatària lliurará mensualment, i addicionalment sota demanda del PME, els informes:
- Incidències i problemes resolts i pendents de resolució.
 - Propostes de millores orientades a reduir ineficiències, millores en el nivell de servei i qualsevol altra millora que optimitzi els recursos i redueixi la despesa.
 - Informe de compliment dels SLA.
 - Estat de l'inventari.
- 2) Trimestralment i a demanda del PME, es reunirà una comissió de seguiment per a la revisió del compliment d'aquestes clàusules i assolir la màxima eficiència en el servei i esmenar possibles disfuncions.
- 3) L'empresa adjudicatària ha de proveir un aplicatiu per fer enquestes de satisfacció, que quedaran registrades informàticament, per estudi dels resultats i l'aplicació/correcció al servei si cal, que es debatin en les reunions de seguiment. Aquest software disposarà d'interfície en català i castellà. La persona responsable del PME podrà convocar reunions per tractar temes referents a les enquestes i els resultats obtinguts.
- 4) Totes les reunions tindran lloc a les oficines del PME o al centre que el PME designi a tal efecte, en el terme municipal de Sant Cugat del Vallès, en horari laboral de matí o tarda, proposat per el PME dins de l'horari laboral establert o fora d'ell si s'acorda amb l'empresa adjudicatària. Els llocs, dies i horaris podran ser variables en cada reunió. La durada de la reunió no es defineix prèviament i podra ser variable.
- 5) Les dates per les revisions obligatòries seran consensuades, dins l'interval de temps indicat al plec, entre l'empresa adjudicatària i el PME.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

Cinquè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.