



Ajuntament dels Pallaresos

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL PER AL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DEL SISTEMA DE TELEFONIA DE L'AJUNTAMENT DELS PALLARESOS

Clàusula 1. Objecte del contracte.....	1
Clàusula 2. Necessitat de la prestació.....	1
Clàusula 3. Descripció de les prestacions.....	1
Clàusula 4. Condicions de la prestació del servei.....	3
Clàusula 5. Control del servei.....	6
Clàusula 6. Preu del contracte.....	7
Clàusula 7. Durada del contracte.....	8
Clàusula 8. Incompliment del contracte.....	8
Clàusula 9. Pagament.....	10
Clàusula 10. Condicions de desenvolupament del contracte.....	10
Clàusula 11. Persona interlocutora.....	11
ANNEX A.....	12

Clàusula 1. Objecte del contracte

És objecte del present contracte el servei de suport als usuaris, manteniment i assistència tècnica informàtica, telefònica i dels diversos espais web de l'Ajuntament dels Pallaresos, amb les característiques i condicions recollides en aquest plec així com en el plec de clàusules administratives.

Clàusula 2. Necessitat de la prestació

L'Ajuntament dels Pallaresos ha d'externalitzar els referits serveis manteniment, suport informàtic, assistència tècnica informàtica i telefònica i els serveis d'implantació i suport dels proveïdors de les aplicacions informàtiques utilitzades, doncs no es disposa de personal amb el perfil formatiu i de coneixements necessaris per dur a terme aquestes tasques.

El suport informàtic s'ha de prestar al persona de l'Ajuntament usuaris dels equips i maquinari existent a les instal·lacions municipals que es detallen a continuació i consten també a l'Annex A del present plec:

Ajuntament
Biblioteca

L'Ajuntament disposa del següent espai web: <https://www.elspallaresos.cat>

Clàusula 3. Descripció de les prestacions

Aquesta licitació pretén proveir del servei de suport informàtic, manteniment, assistència tècnica, manteniment i nous desenvolupaments dels llocs web i d'assistència tècnica en la





Ajuntament dels Pallaresos

configuració de programari i operacions dels servidors de l'Ajuntament. Per la qual cosa es pretén prestar el servei, amb caràcter general i de forma presencial a la seu de l'Ajuntament, llevat que sota criteri del responsable del contracte, consideri que hagin de realitzar-se algunes prestacions en altres dependències municipals.

Les tasques que es descriuran en els punts posteriors no són de caràcter exclusiu i es realitzaran sempre sota l'ordre del responsable del contracte.

3.1. Suport informàtic als usuaris

El suport als usuaris consistirà en:

- a) Atendre i resoldre les consultes i les incidències que els usuaris de l'Ajuntament puguin plantejar en l'ús de les aplicacions, programes i sistemes informàtics.
- b) Atendre i resoldre incidències del maquinari informàtic i equips de telefonia (impressores, escàners, ruters...) dels que disposa l'Ajuntament.
- c) Equipar informàticament segons les necessitats, els diferents espais municipals per a realitzar activitats derivades de l'exercici de les pròpies competències.
- d) Reparar, instal·lar i adequar el sistema telefònic de la Corporació a les necessitats que puguin sorgir en cada moment.
- e) Atendre i resoldre les consultes i les incidències que els usuaris de l'Ajuntament puguin plantejar en l'edició i publicació dels continguts de llocs web.
- f) Monitoritzar la normativa municipal a la Seu Electrònica, al Portal de Transparència i als altres espais web de l'Ajuntament per implementar les solucions tecnològiques que pertoquin, quan el responsable del contracte li ho requereixi.
- g) Suport als usuaris, si s'escau, en l'actualització de webs, plataformes (tipus venda d'entrades, incidències...).

3.2. Manteniment dels espais web i de les llicències de les aplicacions

- a) Manteniment correctiu i preventiu dels espais web.
- b) Manteniment de les llicències del programari informàtic.
- c) Gestionar les altes, baixes o modificacions dels usuaris en els programes informàtics així com l'habilitació dels nous usuaris als aplicatius informàtics que hauran d'utilitzar segons ordres rebudes per part del responsable del contracte.

3.3. Assistència tècnica per a la configuració i actualització dels sistemes informàtics





Ajuntament dels Pallaresos

a) Anàlisi, programació, proves i implementació de nous components o mòdul, derivats de noves necessitats aparegudes durant la vigència del contracte.

b) Actualització de les darreres versions disponibles dels diferents components que conformen el conjunt del programari i llocs web que es considera fonamental per tal de minorar els riscos associats a la degradació de la seguretat en les seves diferents dimensions.

Clàusula 4. Condicions de la prestació del servei

Els serveis objecte de la present licitació es prestaran presencialment un dia per setmana a les dependències municipals en l'horari que s'assenyala a continuació, i extraordinàriament aquesta prestació es prestarà de forma remota o telefònica, prèvia sol·licitud dels usuaris, per mitjà del programa de gestió, si el responsable del contracte ho considera adient.

De manera general la prestació del servei amb caràcter presencial es desenvoluparà a les dependències del propi Ajuntament llevat que per necessitats de la prestació s'hagi de desplaçar a qualsevol altra instal·lació municipal.

El contractista desenvoluparà les seves tasques que no siguin de prestació presencial per qualsevols dels mitjans següents i sempre a petició del responsable del contracte llevat de les especificades detallades a continuació:

Assistència telefònica: l'adjudicatari ha de disposar d'un servei de consulta telefònica almenys de dilluns a divendres de 9 a 14h per resoldre incidències urgents. En cas que la consulta no pugui ser resolta en la mateixa trucada el contractista estarà obligat a resoldre la incidència, en funció de la seva prioritat en el termini màxim establert. Caldrà en tot cas obrir una incidència en el programa de gestió per fer el control de les mateixes.

Telecomandament remot: l'adjudicatari disposarà d'un servei de telecomandament remot de l'equip de l'usuari que s'executarà com a darrer canal de resolució d'incidències i sempre sota supervisió i autorització prèvia del responsable del contracte. Aquesta modalitat de suport remot, sols podrà dur-se a terme durant els horaris de servei establerts i previ avís i conformitat de l'usuari. Caldrà en tot cas obrir una incidència en el programa de gestió per fer el control de les mateixes.

L'adjudicatari es compromet a dedicar els mitjans personals necessaris per a realitzar les prestacions objecte d'aquesta licitació i en resoldre les qüestions que es puguin plantejar en un termini màxim de dos dies hàbils depenent del nivell d'urgència de la incidència:

Nivell d'incidència	Tipus	Temps màxim de resolució de la incidència	Reducció terminis	Puntuació
---------------------	-------	---	-------------------	-----------





Ajuntament dels Pallaresos

Alt	La incidència no permet continuar treballant normalment a l'usuari o usuaris	El mateix dia hàbil	4 hores	5
Mig	Necessitats que es poden resoldre al llarg de la setmana però que no poden esperar a la visita setmanal	El següent dia hàbil	El mateix dia hàbil	5
Baix	Necessari un estudi previ abans de resoldre la incidència	En un període màxim de dos dies hàbils	El següent dia hàbil	5

- El portal de transparència <https://ajuntamentdelspallaresos.eadministracio.cat/info.1>

La persona o persones assignades hauran de conèixer la normativa i procediments existents quant al desenvolupament de la seva activitat.

En l'annex A d'aquest plec s'estableix el nombre d'usuaris de la Corporació, entre els quals s'ha de tenir en compte els possibles programes informàtics i sistema de telefonia dels què es disposa, sent aquest nombre movable depenent de les noves necessitats que puguin anar sorgint.

Personal assignat:

El personal que el licitador assignar a executar el servei objecte de la prestació ha de comptar com a mínim amb una titulació en grau mitjà informàtica o titulació equivalent.

El personal assignat dependrà laboralment exclusivament de l'empresa que resulti l'adjudicatària, compromentent-se aquesta a exercir de manera real, efectiva i periòdica el poder de direcció. És obligació de l'adjudicatari, la gestió del personal, la gestió laboral dels treballadors inclosa la gestió dels contractes i de les nòmines i tots aquells tràmits necessaris amb la seguretat social, així com qualsevol tramitació accessòria vinculada amb la situació laboral dels treballadors que prestaran el servei objecte de la present licitació.

Serà per compte de l'adjudicatari el pagament dels salaris, amb totes les càrregues que en virtut de les obligacions legals en vigor estiguin establertes o s'estableixin amb caràcter general; la compra de material que no sigui subministrat per l'Ajuntament, i la dels elements auxiliars, no solament perquè aquesta es realitzi en les degudes condicions de seguretat i garantia per a les persones i les instal·lacions, sinó també per a l'execució de la mateixa. Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir un pla de formació i acollida en el seu lloc de feina a tots els treballadors de nova incorporació que els hi assegurï els coneixements necessaris en prevenció de riscos laborals.





Ajuntament dels Pallaresos

L'adjudicatari ha de descriure a la seva proposta tècnica l'organització del lloc de treball abans d'iniciar la prestació del servei. Així mateix a partir de l'adjudicació del contracte i abans de l'inici de l'execució, el contractista ha de facilitar de la persona o persones assignades a la prestació del servei amb caràcter permanent: la identificació (DNI, nom, cognoms, afiliació a la Seguretat Social, categoria professional, tipus de contracte, antiguitat i horari de treball), així com totes les variacions que es produeixen per qualsevol motiu. La substitució de qualsevol absència d'acord amb el pla de treball de la proposta tècnica s'ha de realitzar en un termini màxim de 24 hores, sempre que el servei quedi cobert per altre personal adscrit a aquest contracte. En tots els casos, s'ha de comunicar a l'Ajuntament al més aviat possible.

Aquest personal disposarà de suficient formació tant sobre comportament en el treball com pel que fa al contingut del servei que s'ha de prestar.

És obligació de l'adjudicatari que en cas d'absència per malaltia, sancions de l'empresa, baixes de personal o altres causes, les places en qüestió siguin cobertes de forma que es mantingui permanentment el nombre de persones de la plantilla ofertada i/o el nombre d'hores ofertes.

El personal que realitzi les seves funcions dins dels edificis municipals han d'anar degudament uniformat i identificat a càrrec del contractista, a totes les hores que es realitzi el servei, i ha de presentar un aspecte de correcta higiene personal.

L'adjudicatari s'obliga a realitzar a càrrec seu les revisions mèdiques periòdiques que es precisin, així com la formació necessària, amb especial referència a la prevenció de riscos laborals, també ha de garantir el reciclatge periòdic del personal contractat adscrit al servei, entenent per reciclatge l'adequació de coneixements i tècniques per a la funció a desenvolupar segons l'evolució dels conceptes esmentats al llarg del temps, especialment pel que fa a la normativa i les novetats legislatives aplicables al servei objecte de licitació que puguin sorgir durant la durada del contracte.

En el cas d'incorporacions de treballadors a través de nous contractes laborals, ha de constar expressament en aquests l'aplicació del període de prova màxim que permeti el conveni per a cada nivell professional i tipus de contracte. Tres dies abans de finalitzar el període prova, el contractista ha de proposar per correu electrònic a l'Ajuntament la superació o no d'aquest període. Per executar la proposta del contractista, aquesta ha de ser validada per l'Ajuntament mitjançant correu electrònic abans de finalitzar el període de prova. Donat el cas que l'Ajuntament no es manifesti, el contractista ha d'executar la proposta realitzada.

Quan el personal destinat al servei no procedeixi amb la deguda correcció dintre o fora dels edificis, no s'adapti al lloc de treball o sigui evidentment poc curós en el desenvolupament de la seva tasca, així com si s'observa negligència o falta de competència, l'Ajuntament pot exigir al contractista que prescindeixi del/de la treballador/a contractat/ada per als serveis d'aquest contracte.





Ajuntament dels Pallaresos

En cas de vaga o altre tipus d'anomalia laboral el contractista ha d'assegurar sempre els serveis mínims.

Els licitadors han de descriure en la proposta tècnica la logística que implementaran per a garantir un servei correcte.

El contractista respon de totes les pèrdues, els desperfectes o els deterioraments en els béns, objectes i instal·lacions que voluntàriament o involuntàriament causi el personal que presta el servei, reparant-los o reposant-los immediatament.

En cas de no fer-ho s'ha de descomptar el cost dels mateixos de l'import mensual de la factura.

Clàusula 5. Control del servei

L'Ajuntament es reserva les facultats de direcció i inspecció del servei adscrit. La franja horària indicada en el present plec pot ser modificada per necessitats de la prestació.

L'adjudicatari donarà suport o executarà directament les tasques que el responsable del contracte li encarregui, així com totes aquelles que durant l'execució del contracte puguin sorgir. Amb caràcter general es resoldran totes les qüestions amb el dia d'assistència personal a la corporació en el cas que sigui necessari per qüestions excepcionals suport fora d'aquesta franja horària serà necessari informar mensualment de les hores presentades per a la realització del servei, fora de les obligades presencialment, per aquest motiu s'haurà d'obrir incidència per cada servei que se sol·liciti, en el programa que disposa l'Ajuntament per aquest servei i en què ha de constar: el nom de l'usuari que sol·licita el servei, el motiu, quina és la possible solució i el temps que s'ha dedicat a resoldre el problema. Aquest informe s'haurà de presentar al responsable del contracte que prèvia conformitat del mateix servirà per poder liquidar la factura mensual.

L'Ajuntament podrà dur a terme les inspeccions que consideri necessàries als efectes de determinar la correcta execució del servei. Així doncs, podrà:

- Realitzar els controls que estimi oportuns respecte de la prestació del servei: qualitat dels treballs realitzats, plantilla efectiva, assistència i control horari, permanència, eficàcia i uniformitat del personal, compliment de la legalitat, etc.
- Sol·licitar informació referent al personal que es troba treballant, on es reflectirà la situació laboral de cada un dels treballadors del torn, si es troben suplint vacances, en incapacitat laboral transitòria o qualsevol altra circumstància.





Ajuntament dels Pallaresos

- Sol·licitar, sense cap classe de cost addicional i a l'empara del servei contractat, la realització d'aquells treballs que a conseqüència d'una inspecció no hagin estat executats amb la qualitat i la periodicitat assenyalada en el plec.
- L'Ajuntament es reserva el dret d'exigir la substitució de qualsevol persona adscrita al servei per motius disciplinaris, incapacitat per a desenvolupar el treball de forma normal, alteració de l'ordre, desobediència o altres causes justificades.

S'aixecarà acta de les inspeccions realitzades on es reflectiran els incompliments detectats. Acreditat aquest extrem, l'incompliment pot ser causa d'imposició de penalitats en els termes establert en els plecs de la present licitació.

Clàusula 6. Preu del contracte

El pressupost base de licitació per aquest contracte per tres anualitats és de **44.467,50 euros**.

Aquest s'ha calculat a partir de la mitja d'hores realitzades en aquest ajuntament durant una anualitat, les quals en són 350h, en relació amb un preu unitari de 42,35€/h (35,00€ més 21% IVA)

Anys	Preu IVA exclòs	Import IVA	Preu total IVA inclòs
Primer any	12.250 €	2.572,50 €	14.822,50 €
Segon any	12.250 €	2.572,50 €	14.822,50 €
Tercer any	12.250 €	2.572,50 €	14.822,50 €
TOTAL			44.467,50 €

Aquest contracte es configura en termes de preus unitaris. La quantia d'aquest pressupost es considera estimada en ser un contracte de tracte successiu i preus unitaris, de manera que el nombre total d'unitats a subministrar estarà subordinada a les necessitats de l'administració.

Atès que és un contracte de tracte successiu amb preus unitaris, l'Ajuntament no s'obliga a esgotar el pressupost sinó que la despesa efectuada dependrà de les necessitats de l'Ajuntament, conforme a la DA 33^a de la LCSP.

Aquest pressupost comprèn totes les despeses directes i indirectes que el contractista hagi de realitzar per a la normal execució del servei contractat, les taxes per prestació dels treballs d'inspecció i qualsevol altre que resultin d'aplicació segons les disposicions vigents, així com tota classe d'impostos i llicències municipals, provincials o estatals.

Els licitadors, en les seves ofertes, contemplaran sempre l'Impost sobre el valor afegit (IVA) com a partida independent.





Ajuntament dels Pallaresos

Per a calcular el valor estimat del contracte és de 68.600,00 € s'ha pres en consideració l'import màxim establert com a preu base de licitació sense incloure l'impost sobre el valor afegit, així com les pròrrogues i modificacions previstes (art. 101 LCSP) quedant de la següent manera:

Concepte	Import sense IVA
Pressupost màxim	36.750 €
Primer pròrroga	12.250 €
Segona pròrroga	12.250 €
Modificació 20%	7.350 €
VEC TOTAL	68.600 €

Els licitadors, en les seves ofertes, contemplaran sempre l'impost sobre el valor afegit (IVA) com a partida independent.

Aquest pressupost comprèn totes les despeses directes i indirectes que el contractista hagi de realitzar per a la normal execució del servei contractat, les taxes per prestació dels treballs d'inspecció i qualsevol altre que resultin d'aplicació segons les disposicions vigents, així com tota classe d'impostos i llicències municipals, provincials o estatals.

Clàusula 7. Durada del contracte

El termini d'execució del contracte s'estableix en un període de tres (3) anys més 1+1 anys de pròrroga, a comptar a partir de la formalització del contracte, d'acord amb l'article 29.4 de la LCSP.

Aquesta pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i el seu preavís haurà de ser com a mínim de dos mesos abans de la finalització del contracte.

La durada del contracte quedarà condicionada a l'existència de consignació pressupostària adequada i suficient en cada exercici pressupostari.

Clàusula 8. Incompliment del contracte

L'adjudicatari està obligat al compliment del contracte amb estricta subjecció als plecs, a l'oferta presentada i a les ordres, instruccions, indicacions, recomanacions o observacions rebudes de l'Ajuntament.

En cas d'incompliment o compliment defectuós de la prestació es poden imposar al contractista les penalitzacions econòmiques següents:

- Quan el contractista hagi incomplert l'adscripció a l'execució del contracte de mitjans personals o materials suficients a aquest efecte, s'imposaran penalitats en la proporció a la





Ajuntament dels Pallaresos

gravetat de l'incompliment i la seva quantia no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte per a cada una d'elles, ni superar el 50% del preu del contracte.

- No substitució d'absències: l'adjudicatari es troba obligat a substituir als treballadors que es trobin en situació de baixa, vacances, absència o situació anàloga que comporti la no assistència al seu lloc de treball durant un termini superior a 2 dies. La sanció serà de 100 euros per dia sense substitució.

- Incompliment d'hores o horaris: L'adjudicatari es troba obligat a complir el total d'hores presencials acordades al contracte. La detecció per part de l'Ajuntament de l'incompliment de l'horari establert o del temps màxim per dur a terme la resolució de les incidències serà motiu de sanció per la quantitat de 200 euros en el primer advertiment, de 400 euros en el segon advertiment i de 800 euros en el tercer advertiment. Aquesta última sanció pot anar acompanyada de la rescissió del contracte sense cap tipus de rescabament econòmic a favor de l'adjudicatari.

- Incompliment de les incidències segons el nivell: el responsable del contracte serà l'encarregat de supervisar el compliment de totes les estipulacions del contracte, inclosa l'execució de les incidències que es donin per els usuaris. El primer incompliment comportarà una sanció de 200 euros, el segon incompliment comportarà una sanció de 400 euros i el tercer incompliment suposarà una sanció de 800 euros. Aquesta última sanció pot anar acompanyada de la rescissió del contracte sense cap tipus de rescabament econòmic a favor de l'adjudicatari.

- Execució defectuosa del contracte: El responsable del contracte comprovarà la correcta execució del contracte amb totes les seves característiques i requisits, controlant que el nivell resolució de les incidències sigui sempre òptim en tots els seus aspectes. L'execució defectuosa de la incidència serà motiu d'aplicació de les següents penalitats:

- Primer advertiment: sanció de 200 euros.
- Segon advertiment: sanció de 400 euros.

-Tercer advertiment: sanció de 800 euros.

Aquesta última sanció pot anar acompanyada de la rescissió del contracte sense cap tipus de rescabament econòmic a favor de l'adjudicatari.

En el cas que aquestes penalitzacions siguin derivades de la demora en l'inici del contracte, l'òrgan de contractació podrà escollir entre l'aplicació d'aquestes penalitzacions o la resolució del contracte.

Clàusula 9. Pagament

El pagament es realitzarà mensualment, una vegada s'hagi rebut la factura expedida per l'adjudicatari la qual han de constar degudament desglossades les hores presencials d'obligat compliment així com les hores efectivament prestades fora de l'horari presencial.





Ajuntament dels Pallaresos

En relació amb les hores fora de l'horari presencial, s'ha d'adjuntar relació detallada dels serveis presentat amb el corresponent números d'incidència i conformada abans de la seva presentació.

El preu pel qual s'adjudiqui el present contracte no suposa un compromís de despesa, sinó un màxim de pagament.

Clàusula 10. Condicions de desenvolupament del contracte

10.1. Seguretat dels sistemes d'informació.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits relacionats amb la seguretat dels sistemes d'informació:

1. Es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació coneguda durant la vigència del contracte, fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions no autoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament, tractament i divulgació.

2. Serà responsable del compliment del conjunt de normes de caràcter legal aplicables a l'objecte del contracte. Serà responsables de conèixer el marc legislatiu aplicable i desenvolupar els seus treballs en compliment d'aquests, sent exigible aquest compliment en tots els seus productes i serveis lliurats.

3. Es compromet a mantenir les normes de seguretat de tota classe en vigor a l'Ajuntament, les quals els seran facilitades abans de l'inici dels seus serveis, així com a resoldre de forma immediata qualsevol problema reportat per l'Ajuntament al respecte.

4. Es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest contracte, tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat, confidencialitat i protecció de dades vigents a l'Ajuntament així com el marc normatiu en el qual es desenvolupa el contracte.

5. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que puguin subcontractar si s'escau, a l'empara d'allò previst al plec de clàusules administratives particulars, a altres empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.

10.2. Secret professional

El personal del contractista haurà de mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades als que pogués tenir accés incidentalment en el





Ajuntament dels Pallaresos

compliment de les tasques encomanades, siguin o no siguin de caràcter personal. El personal de l'empresa adjudicatària queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i haver finalitzat la relació amb aquesta. L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el contracte que es derivi del present plec i, en concret, les relatives al deure de secret.

10.3. Responsabilitat.

L'empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en els apartats anteriors, respondrà de les infraccions en les quals hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per part de les persones interessades s'interposi davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades o qualsevol altra autoritat de control, i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets.

S'estableix com a condició especial d'execució l'obligació del contractista a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea vigent en cada moment, en matèria de protecció de dades, en cas d'incompliment d'aquesta obligació s'estarà al disposat a l'article 211.1.f) de la LCSP.

Clàusula 11. Persona interlocutora.

L'adjudicatari haurà de designar una persona que serà la interlocutora amb l'Ajuntament per a totes les qüestions que es puguin derivar durant l'execució d'aquest contracte.





Ajuntament dels Pallaresos

ANNEX A.

Dependències municipals	Núm. usuaris	Ordinadors	Telèfons i altres sistemes teleco.	Aparells informàtics
Ajuntament	35	35	25	5 impressores 1 tallafoc
Biblioteca	6	6	1	1 tallafoc 1 impressora

