



Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**Contractació del servei
"MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA"**

Exp. Nº: 647/2022

1. OBJECTE DEL CONTRACTE





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

És objecte del contracte, d'acord amb el que estableix el plec de prescripcions administratives particulars, el servei de manteniment dels equips informàtics i assistència informàtica a l'Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions adequades pel correcte funcionament del sistema informàtic general de l'Ajuntament mitjançant la realització de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin.

2.- ABAST DEL CONTRACTE

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta el suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions que donen servei a l'Ajuntament en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de servidors, maquinari, xarxes i comunicacions (excepte routers), estacions de treball corporatives, i la gestió del programari de base que es faci servir.

Els elements a mantenir es troben situats en diferents edificis municipals, que són els següents:

- Casa consistorial (Ajuntament).
- Centre cívic.
- Escola bressol.

2.1.- ELEMENTS SOBRE ELS QUALS ES PRESTA L'OBJECTE DEL CONTRACTE

2.1.1.- EQUIPS, SERVIDORS, ELECTRÒNICA DE XARXA I SISTEMES DE COMUNICACIONS

- Casa consistorial
 - 20 PC's per empleats i regidors
- Centre cívic
 - 2 PC's de treball
 - 2 PC's d'ús públic
 - 2 PC's d'ús públic, gent gran
- Centre cívic
 - 1 PC
- Servidors, electrònica de xarxa i sistemes de comunicacions
 - 1 servidor físic per aplicacions
 - 1 servidor NAS
 - 1 firewall (NetGate, pfSense 5100).
 - 4 punts d'accés wifi (2 localitzats a la casa consistorials i 2 al centre cívic).
 - Separació de xarxa de VLANs.

2.1.2.- PROGRAMARI





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

No es disposa de cap tipus d'inventari d'aplicacions.

2.1.3.- CPD I SERVIDORS

L'Ajuntament disposa d'un CPD principal a la casa consistorial, aquí es troba ubicat el SAI i dos servidors:

- Servidor1: amb sistema operatiu Windows Server 2003 R2 destinat a l'aplicació de marcatges.
- Servidor2: amb sistema operatiu Windows Server 2008 R2 que allotja l'Active Directory, servidor DNS i DHCP.

Fora del CPD principal també es disposa d'una segona ubicació amb un NAS on s'emmagatzemen les còpies de seguretat.

2.1.4.- COMUNICACIONS

- Casa consistorial: Disposa de dues línies, una línia proporcionada per la Diputació de Barcelona (XEM) per accedir a les aplicacions que ofereix, i una altra línia pròpia de l'ajuntament. Els *routers* de cada una de les línies així com l'armari de comunicacions estan a una sala tancada. En el cas de la línia XEM, el seu manteniment és a càrrec de la Diputació de Barcelona. En el cas de la línia municipal, el *router* és propietat l'operadora. Per tant, el manteniment dels *routers* queda fora de l'abast del contracte de manteniment i suport informàtic general que es vol contractar.

Hi ha dues xarxes *Wifi*, una per empleats i una persones convidades. A totes dues s'hi accedeix amb clau. Hi ha dos punts d'accés per donar el servei *Wifi* a l'edifici.

- Centre cívic: L'edifici disposa de dues línies municipals. La primera arriba des de l'edifici de l'ajuntament i es fa una separació de la xarxa en dues VLNA's: una d'ús per el personal municipal i una altra d'ús públic. La segona línia és pròpia del centre cívic i s'utilitza per oferir *Wifi* al públic.

A aquesta *Wifi* s'hi accedeix sense contrasenya. L'edifici disposa de dos punts d'accés *Wifi*.

- Escola bressol: Aquest equipament municipal disposa d'una xarxa de dades pròpia, no disposa de *Wifi*.

El número total d'equips a mantenir és de 39, incloent ordinadors, servidors, impresores, etc., que es troben repartits en diferents edificis. En tot cas, a l'inici del contracte, l'Ajuntament proveirà a l'empresa adjudicatària d'un inventari en que figurin tots els equips, la seva





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

localització i el seu ús, per tal que la contractista pugui executar l'objecte del contracte de la forma més adequada.

3.- MITJANS PERSONALS I MATERIALS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

3.1.- ORGANITZACIÓ GENERAL

L'empresa contractista es farà càrrec amb personal propi per a les tasques a realitzar. Parcialment podrà subcontractar la realització de prestacions accessòries del contracte, com les corresponents a treballs puntuals d'especialistes en casos en que sigui necessari, tasques de seguiment i avaluació del servei, o d'altres tasques que calgui realitzar, sempre amb autorització prèvia de l'Ajuntament.

La contractista organitzarà el seu personal i haurà d'aportar els mitjans humans necessaris i suficients per a l'execució dels treballs objecte de contracte i garantir que el servei sempre quedi cobert, disposant del personal suplent amb la formació, qualificació i experiència suficients, per substituir immediatament les persones que prestin els serveis objecte del contracte, en cas de vacances, permisos particulars, o per absències, malalties o qualsevol altra contingència.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a la contractista que avisi o, en cas de reiteració, substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, de forma justificada, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades. L'empresa adjudicatària prendrà les mesures que cregui oportunes, i donarà compliment a aquest requeriment dins d'un termini màxim d'un mes des de la seva recepció.

L'empresa adjudicatària garantirà que el seu personal disposi tant dels equips, coneixements, tecnologies, i mitjans tècnics necessaris per a les tasques a realitzar.

L'empresa contractista haurà d'assumir i aportar sense cap càrrec addicional la totalitat dels equips, materials, productes, vehicles, i els mitjans tècnics que siguin necessaris per a l'adequada i suficient prestació del servei, i seran del seu exclusiu compte i càrrec la seva adquisició, transports, conservació, manteniment, reparacions i reposició.

La contractista haurà de formar al seu personal en seguretat i salut, així com en el bon ús del material, equips, aplicacions, consumibles i la correcta gestió de residus (recollida selectiva i reciclatge). El temps invertit per l'adjudicatària en aquesta formació serà al seu càrrec.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

El personal de la contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. Haurà de complir amb les prescripcions que s'estableixen en la vigent normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La persona responsable del servei de l'empresa adjudicatària informará a la responsable municipal de qualsevol anomalia de funcionament en el servei, i les actuacions previstes per a la seva correcció, sempre que es tracti d'incidències no habituals i de certa importància, quan afecti a persones o aspectes econòmics o suposi un perjudici per l'Ajuntament.

Un cop finalitzat el contracte, durant el termini de garantia l'empresa adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista si s'escau, per resoldre el dubtes que puguin sorgir en els treballs realitzats i la transició del nou contracte del servei.

3.2.- MITJANS PERSONALS I TÈCNICS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una **persona que sigui interlocutora directa amb l'Ajuntament**, amb la qual els treballadors puguin tenir contacte directe (sense haver de passar per centraleta), que sigui localitzable en horari laboral per tal d'assistir als usuaris i treballadors dels equips sobre els quals presta el manteniment. També serà l'encarregat d'assistir en reunions periòdiques que es puguin programar, de les gestions, organització i planificació del contracte i de la seva avaluació, etc.

En qualsevol cas, les persones que desenvoluparan les tasques hauran de tenir les dedicacions necessàries per a la correcta execució del servei d'acord amb les condicions del contracte.

El personal haurà de tenir els coneixements adequats, i també la qualificació i la formació individual necessària.

4.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària efectuarà les tasques corresponents als serveis de manteniment i assistència informàtica i realitzarà el seu seguiment i avaluació, tal com s'estableix en els plecs i els documents que formaran part del contracte.

La contractista assumirà el cost dels treballs i mitjans necessaris per a la realització de les tasques objecte del contracte, inclosos la totalitat dels recursos humans, mitjans tècnics, desplaçaments, equips, aplicacions, materials, i els treballs a realitzar que s'indiquen en els plecs, per tal de garantir la seva correcta execució. També s'inclouen la totalitat de les despeses generals i benefici industrial.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

4.1.- ATENCIÓ A L'USUARI

Consisteix en l'atenció a incidències, peticions i consultes del personal municipal a l'empresa contractista en diverses qüestions d'informàtica, com l'ús de l'ordinador, accés al servidor, aplicacions d'escriptori, ofimàtica, correu, etc.

A l'inici del contracte, l'adjudicatària organitzarà una reunió presencial per tal de donar a conèixer el funcionament del servei als usuaris, els canals de comunicació, i presentarà la persona de contacte.

El servei es prestarà tan remotament com presencialment. L'adjudicatària resta obligada a prestar, si es requereix pel personal de l'Ajuntament el **servei de forma presencial almenys dos cops al mes**.

4.2.- ADMINISTRACIÓ I MANTENIMENT D'EQUIPS

Els elements i equips a mantenir són els següents:

- Servidors i el seu programari base.
- Xarxa d'abast local.
- Còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades.
- Seguretat: antivirus (incloses les llicències), tallafocs, intrusió.
- Gestió d'usuaris i condicions d'accés al sistema.
- Equips, en els vessants de maquinari i programari.

4.3.- DOCUMENTACIÓ DE PROCESSOS

La contractista haurà de documentar els processos necessaris pel manteniment de l'equipament i les dades de l'Ajuntament, de com a mínim, les següents actuacions:

- Procediment de còpies de seguretat, tipus (incremental i total), periodicitat per tipus i retenció. Procediment de restauració de còpies i periodicitat de proves de recuperació.
- Definició de polítiques de seguretat (renovació de contrasenyes, requisits de contrasenya, ...).
- Procediments d'administració i manteniment:
 - Servidors, incloses les actualitzacions del programari base.
 - Xarxa d'abast local.
 - Còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades, i la seva verificació segons les directives marcades per l'Ajuntament.
 - Seguretat (antivirus, regles del tallafocs, intrusió) i la seva verificació.
 - Gestió d'usuaris.
 - Equips, en els vessants maquinari i programari.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

Per altra banda, la persona de contacte per part de l'adjudicatària, haurà d'informar als usuaris quan es produixin o s'hagin de produir canvis substancials en el funcionament d'algun dels elements o aplicacions utilitzades pels usuaris, i assistir-los, en cas necessari en la seva adaptació.

4.4.- SUPORT

L'empresa contractista oferirà un servei de suport, que englobarà les següents prestacions:

- Resolució d'incidències.
- Manteniment de les xarxes, servidors i equips informàtics: sanejament, reparacions, eventuais incidències, etc.
- Actualització i manteniment de software (no inclou compra).
- Organització i emmagatzematge adequat del hardware a les instal·lacions municipals.
- Suport i assessorament tècnic.
- Gestió d'usuaris i de la xarxa local.
- Actualització d'antivirus i les seves llicències.
- Verificació de les còpies de seguretat.
- Backup remot (seguretat externa).
- Neteja de ventiladors.
- Suport presencial i remot.
- Suport en Microsoft Office i les seves llicències.
- Manteniment dels diferents servidors.
- Anàlisi del sistema, control de velocitats i recerca d'errors.
- Revisions periòdiques remotes sobre backups, còpies de seguretat, antivirus i actualitzacions de sistema operatiu en servidors.
- Personalització dels sistemes informàtics.
- Tasques de prevenció en equips informàtics i sistemes operatius.

El cost dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran incloses en el cost d'aquesta contractació.

4.5.- RESOLUCIÓ I RESPOSTES SOBRE INCIDÈNCIES

L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració, en cas de fallada, del servei el més aviat possible. El servei haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència d'acord amb els paràmetres recollits en l'apartat 5.2 d'aquest plec.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament, fins i tot, si es deriva d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball. També es consideraran incidències la correcció de les dades.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

Les peticions s'esdevindran per iniciativa tant de l'Ajuntament com de l'empresa contractista (per aquest darrer cas caldrà el vist-i-plau de l'Ajuntament) en resposta a incidències, evolució tecnològica o propostes de millora.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà una actuació *in situ*.

Són exemples de peticions:

- Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives.
- Creació i configuració de nous llocs de treball.
- Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.

Són exemples d'incidències i consultes:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.
- Incidències que impliquen la reposició d'elements i retirada de suports. En el cas de reposició del disc dur d'una estació de treball o d'un servidor, l'empresa contractista està obligada a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la instal·lació del programari base, el programari específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i la instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i garantir la posterior destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

- Incidències que impliquen un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsics, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.
- Incidències que impliquen un mal funcionament de les estacions client, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.

El traspàs d'informació i configuracions serà responsabilitat de l'empresa contractista del servei, que haurà de deixar el sistema substituït en correcte estat de funcionament aplicant els mateixos criteris d'instal·lació de programari, migració i destrucció de dades que en la reposició d'un disc dur, tal i com es descriu al segon punt.

- Incidències i consultes que afectin a les comunicacions:
 - Xarxa local.
 - Equips de comunicacions





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Gestió d'incidències de Ciberseguretat: davant un incident de ciberseguretat, l'empresa haurà d'aïllar l'equip sospitós i executar programari antivíric. Atès que el servei de correu de l'Ajuntament es dona a través de Diputació de Barcelona, caldrà a més donar avís a l'equip de suport tècnic de la Diputació de Barcelona i seguir les instruccions que allà es donin.

Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de la gestió, resolució i seguiment de qualsevol incidència de servei, sigui quina sigui la causa que l'origini.

En el cas de que calgués material o una actuació que impliqui una despesa, el contractista enviarà, en el temps màxim de 3 dies laborables a comptar des de recepció de la incidència, un pressupost per dur a terme la reparació o canvi.

Es defineix la gestió de consultes com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics plantejades des de l'Ajuntament. Són exemples d'incidències i consultes:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.
- Incidències que impliquen la reposició d'elements i retirada de suports. L'empresa contractista està obligada a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la instal·lació del programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i la instal·lació dels perifèrics associats. Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i garantir la posterior destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.
- Incidències que impliquen un mal funcionament de les estacions client, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.
- Revisió i actualització d'aplicacions necessàries per a les tasques diàries del personal administratiu.
- Incidències i consultes relatives al Sistema d'Alimentació Ininterrompuda de:
 - Servidors.
 - Equipament i electrònica de xarxa
- Incidències i consultes que afectin a les comunicacions:
 - Xarxa local.
 - Equips de comunicacions.
 - Enllaços externs.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Eliminació de programari víric.

En el cas de que l'Ajuntament no pugui realitzar el seu treball informàtic habitual per motiu d'un problema i/o incidència informàtica, aquesta incidència passarà a adoptar caràcter urgent per l'empresa adjudicatària. El problema haurà de ser resolt amb un màxim de 3 hores a comptar de la recepció de la sol·licitud per part del personal de l'empresa adjudicatària.

4.6.- EINA DE GESTIÓ DE TICKETS (TICKETING)

Es valorarà que l'empresa contractista disposi d'una de gestió de tiquets en la que el personal de l'Ajuntament pugui entrar tiquets i fer-ne el seguiment posterior fins la seva resolució.

Les empreses licitadores que presentin una proposta hauran d'incloure a les seves ofertes una descripció de l'eina proposada que com mínim ha de tenir les característiques següents:

- Identificació de cada petició, consulta o incidència amb un número únic
- Categorització dels tiquets segons la seva criticitat
- Possibilitat de seguiment d'un tiquet per part de l'usuari que l'ha originat i pel responsable TIC de l'Ajuntament.

L'empresa contractista, en cas de no disposar de l'eina, haurà de posar en funcionament l'eina ticketing en un període màxim de 20 dies naturals a comptar des de la data de signatura del contracte. El seu funcionament formarà part de la fase de posada en marxa del contracte.

L'empresa contractista s'encarregarà del manteniment i actualitzacions necessaris pel funcionament de l'eina així com d'assegurar una connexió segura si es tracta d'una eina al núvol mentre duri el contracte. Un cop finalitzat el contracte la informació dels tiquets introduïts restarà a disposició de l'Ajuntament en un format exportable (.xlsx, .csv, .json,...).

Com a dada orientativa, durant l'any 2022 es van resoldre un total de 100 tickets per a l'Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls.

4.7.- GESTIÓ DE L'INVENTARI

La contractista haurà d'elaborar i mantenir un inventari complet de tot l'equipament informàtic de l'Ajuntament, en el que haurà de constar:

- Equips
 - Propòsit de l'equip o dispositiu.
 - Data d'adquisició.
 - Tipus i data de finalització de la garantia.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

- Ubicació.
- Imatge (en el cas de dispositius de comunicacions).
- Disposició física: Característiques dels equips, dispositius connectats, etc.
- Disposició lògica: S.O., aplicacions instal·lades, etc.
- Inventari d'aplicacions.
- Inventari d'usuaris.
- Esquema físic i lògic de les xarxes de comunicacions i les VLANs que la formen.

L'empresa contractista haurà d'inventariar i crear la documentació durant els primers 6 mesos del contracte i mantenir-la actualitzada durant tot el contracte. Es valorarà, de conformitat amb l'apartat I. del PCAP, la utilització d'una eina CMDB (Configuration Management Data Base) per tal d'establir l'inventari. En tot cas l'eina que s'utilitzi haurà de permetre l'exportació dels arxius de l'inventari en un fitxer el qual permeti ser importat a una nova eina d'inventari (.xlsx, .csv, .json...).

Per tant, l'inventari i totes les dades que en facin referència s'hauràn de cedir, mitjançant bolcament de dades, a l'Ajuntament a la finalització del contracte.

4.8.- CÒPIES DE SEGURETAT

Realització de les còpies de seguretat i el manteniment del software necessari pel seu funcionament. L'eina utilitzada és Veeam Backup.

Caldrà que setmanalment es verifiqui que es realitzen correctament les còpies de seguretat, i que bimensualment es realitzi una verificació de la validesa de les còpies mitjançant la restauració de les mateixes a màquines de proves proveïdes per l'Ajuntament, tant de fitxers individuals com de màquines completes.

4.9.- MONITORATGE

El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema de monitoratge de la disponibilitat i capacitat dels sistemes. La disponibilitat per la notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat.

El sistema de monitoratge haurà d'indicar en tot moment l'estat dels sistemes monitorats, distingint 3 possibles estats de servei: satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell). L'ajuntament estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límit d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.

El contractista actuarà d'ofici, dins de l'horari de servei acordat i segons l'Acord de Nivell de Servei (ANS) que apliqui, per resoldre situacions taronja i vermell.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

4.10.- GESTIÓ DE LA SEGURETAT DELS SISTEMES INFORMÀTICS

L'empresa contractista haurà de realitzar una anàlisi de riscos dels sistemes TIC per identificar els actius de l'Ajuntament, categoritzar la seva importància i determinar els riscos als que es troben sotmesos.

La finalitat d'aquest estudi és poder establir mesures per controlar els riscos, reduir la seva probabilitat i preparar els processos per contenir-los una vegada es produeixin.

5.- MODEL DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

5.1.- DEFINICIONS I PARÀMETRES DEL SERVEI

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

- Prioritat: Identifica una mesura qualitativa del nivell d'urgència de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen (correcció o evolució).
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o la petició pels canals previstos, o la detecció de la incidència, fins que la incidència o petició queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de l'Ajuntament.

5.2.- GRADUACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

Les incidències es qualificaran com a lleus, greus o molt greus després de l'avaluació del problema detectat, la qual cosa comportarà determinar amb quant de temps de màxima hauràn de ser resoltes:

- Incidències lleus: funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis amb afectació a un únic usuari de l'Ajuntament.
 - Hauràn de procurar ser resoltes via telefònica o telemàtica **el mateix dia** que es reporti la incidència. En cas de no poder ser resolta a través d'aquests canals, la incidència haurà de ser tractada a la **següent visita presencial**.
- Incidències greus: aquelles que provoquen la impossibilitat de realitzar les tasques diàries de l'Ajuntament i als seus treballadors (o ho permeten però de forma inadequada) en seguretat, atenció al públic, i en general que tenen una afectació massiva.
 - Hauràn de ser resoltes amb un **màxim de 8 hores**.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

- En el cas de que l'Ajuntament no pugui realitzar el seu treball informàtic habitual per motiu d'un problema i/o incidència informàtica, aquesta incidència passarà a adoptar caràcter urgent per l'empresa adjudicatària.
 - El problema haurà de ser resolt amb un màxim de **3 hores** a comptar de la recepció de la sol·licitud per part del personal de l'empresa adjudicatària.
- Incidències molt greus: aquelles que afectin als servidors, les còpies de seguretat, i en general, totes aquelles que facin perillar greument la integritat dels sistemes, les comunicacions, i la xarxa de l'Ajuntament.
 - Hauràn de ser resoltes amb la **màxima celeritat possible**, amb un màxim de **5 hores** segons la dificultat de la seva resolució.

En cas que les incidències no siguin resoltes en el temps que es detalla en aquest plec, l'òrgan de contractació podrà aplicar les penalitzacions d'acord amb la clàusula vint-i-tresena del PCAP.

La forma de determinar la durada de resolució d'incidències serà a través de l'eina de ticketing, a comptar des de l'obertura de l'incidència fins al seu tancament a causa de la seva resolució.

5.3.- CANALS DE COMUNICACIÓ

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament i el contractista:

- Eina ticketing (descrita a l'apartat 4.5 d'aquest plec).
- Una bústia de correu electrònic (com a mínim).
- Un número de telèfon DIRECTE amb la persona de referència designada amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el personal de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

5.4.- HORARI

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències, tant de forma remota com presentacional, serà de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 no festius a Olesa de Bonesvalls.

5.5.- BOSSA D'HORES

El contracte preveu una bossa de 50 hores anuals que l'Ajuntament farà servir per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec. Aquestes hores es computaran en presència física i no inclouran temps de desplaçament.

Les peticions d'ús de la bossa seran notificades per l'Ajuntament amb una antelació mínima de 10 dies naturals per a la seva realització efectiva. El contractista lliurarà un document, dins d'un màxim de 7 dies naturals, on ha de constar la descripció de l'actuació, la planificació





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

temporal i el nombre d'hores previst per a la seva realització, així com, si escau, els serveis afectats. Aquest document l'haurà de validar el referent TIC de l'Ajuntament.

L'import a abonar al contractista per cada actuació sol·licitada, serà el resultat de multiplicar el preu-hora ofert per l'adjudicatària en la seva oferta en el marc del procés de licitació pel nombre d'hores utilitzades en cada actuació, prèviament aprovades per l'Ajuntament. Dins d'aquest preu quedaran incloses eventuais incidències posteriors que es derivin d'aquestes actuacions.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que l'import destinat a les actuacions es consumirà en funció de les necessitats de l'Ajuntament i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo íntegrament.

6.- SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1.- INFORMES

Cada mes de juny i desembre, l'empresa contractista presentarà un informe-resum de l'evolució de tots els serveis que es presten i el quadre de comandament anual.

L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i en català.

6.2.- REUNIONS DE SEGUIMENT I CONTROL

Coincidint amb els trimestres naturals, o amb la conveniència pactada un cop formalitzat el contracte, hi haurà una reunió de seguiment entre els responsables del contracte designats tant per l'Ajuntament com per l'adjudicatària.

A aquesta reunió es revisarà un informe que prèviament l'empresa contractista haurà d'haver presentat amb les actuacions principals realitzades durant el període de què es tracti, relatiu a les tasques de suport i manteniment, el funcionament dels processos i, en general, un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del servei de l'empresa contractista com pel Referent TIC designat per l'Ajuntament.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres dies més, la definitiva.

7.- OBLIGACIONS I DRETS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

7.1.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

- El servei es prestarà complint el que es recull en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) i en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), a més de tot allò que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.
- L'empresa contractista estarà obligada a disposar dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions generals assenyalades en el PCAP, entre d'altres assumirà les obligacions específiques següents:
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
- Complir amb els temps de resposta establerts en el contracte.
- Exigir la formació adequada als seus treballadors en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- Oferir el mínim d'hores anuals de formació continuada als seus treballadors segons el conveni d'aplicació, a més de la formació relativa a la prevenció de riscos laborals, seguretat i salut en el treball, i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, sempre que sigui necessari, entre la responsable de la contractista i la responsable municipal.
- Comunicar per escrit a la responsable de l'Ajuntament, qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de l'execució del contracte, així com de les





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

- Sol·licitar permís a l'Ajuntament de les possibles subcontractacions, mitjançant instància d'entrada en el registre general del mateix Ajuntament, segons l'assenyalat en el PCAP.
- Prestar el servei amb la continuïtat i regularitat establerta. En cas d'extinció normal del contracte, la contractista ha de prestar el servei fins que una altra es faci càrrec de la seva gestió.
- Respondre dels danys a les persones i les coses que es derivin del funcionament del servei, llevat d'aquells casos en que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Permetre, quan calgui, que en qualsevol moment els representants de l'Ajuntament pugin inspeccionar i verificar les condicions del contracte tot i que sigui sense requeriment previ.
- Gestionar els embalatges i residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació, adaptant-se a les ordenances municipals i reglamentacions en matèria ambiental, que pugui haver en els àmbits vinculats a la seva activitat.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si la contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.
- En els aspectes laborals, la contractista estarà obligada a complir amb el vigent conveni col·lectiu sectorial i la resta de normativa laboral que sigui d'aplicació.
- Donades les característiques del servei, l'adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la que pogués tenir accés.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement del responsable municipal del contracte, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les descrites en el plec de clàusules administratives particulars,





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

7.2.- DRETS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

A més dels drets generals establerts en el PCAP que serveix de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, l'empresa adjudicatària tindrà els drets següents:

- Ser respectada per tercers en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament perquè pugui prestar els serveis concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis i mantenir aquest ús durant els respectius terminis de durada del contracte.
- Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.
- Manifestar davant de tercers en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista dels serveis objecte del present contracte.

8.- DEURES I POTESTATS DE L'ADMINISTRACIÓ

L'Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls, com a Administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà els deures i compromisos següents:

- Designar el/la responsable municipal del contracte per a la seva coordinació i seguiment.
- Proporcionar la informació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Posar a disposició de la contractista els béns i les instal·lacions necessàries per a la correcta gestió del servei i l'execució dels treballs en la forma convinguda.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Pagar a la contractista el preu estipulat en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, compensant a la contractista quan concorrin les circumstàncies de la LCSP i afectin al règim econòmic del contracte.





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

- Suspendre per raons d'interès públic l'execució del servei, indemnitzant a la contractista pels danys i perjudicis causats quan concorrin les circumstàncies de la LCSP.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic.

Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor de la contractista, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.

- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.
- Fiscalitzar, dirigir i exercir el control i avaluació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar els equips, vehicles, mitjans personals i tècnics, la qualitat del servei prestat i els resultats del seguiment, així com la documentació relacionada amb l'objecte del contracte, i requerir a l'adjudicatària la seva presentació i actualització per acreditar el compliment de les seves obligacions.
- Comunicar a la contractista qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Imposar a la contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar la contractista, per circumstàncies imputables o no al mateix.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.

9.- CONFIDENCIALITAT I TRACTAMENT DE LES DADES





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

En compliment del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD"), de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) o qualsevol disposició en matèria de protecció de dades, s'informa que l'Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls és el responsable del tractament de les dades que els licitadors facilitin.

Les dades personals seran tractades amb l'exclusiva finalitat de complir i gestionar les relacions contractuals dels serveis, així com la comptabilització de les corresponents transaccions econòmiques que es realitzin. Aquestes dades persones podran ser comunicades a entitats bancàries per la tramitació dels pagaments o cobraments, a l'Agència Tributària per tramitacions o declaracions fiscals, i en el seu cas, a òrgans administratius o judicials pel compliment de les obligacions legals o en contestació a requeriments emesos per dits òrgans.

Així mateix, tercers interessats en els procediments podran tenir accés a dades personals que continguin en el mateix, quan sigui necessari i acreditin legitimació en relació a l'objecte de la licitació.

Llevat de que s'indiqui el contrari, les dades sol·licitades seran necessàries per les finalitats descrites, per tan la negativa a facilitar-ho impossibilitarà l'execució de la relació contractual.

La base legal dels tractaments és l'execució de les relacions contractuals o pre-contractuals en compliment de la normativa.

Les dades es conservaran sempre que es mantinguin les relacions i d'acord amb la normativa d'arxiu aplicable, respectant els períodes de prescripció de les responsabilitat que es poden derivar.

Degut a que l'objecte d'aquest plec implica que l'adjudicatari accedeix a dades personals responsabilitat de l'Ajuntament., aquell tindrà la consideració d'ENCARREGAT DE TRACTAMENT, igual que qualsevol tercer que tracti les dades per compte de l'adjudicatari.

L'incompliment per part dels contractistes de les obligacions en matèria de protecció de dades personals tindrà el caràcter d'incompliment contractual molt greu, i comportarà la corresponent penalització previst en els plecs que regulen aquesta licitació.

10.- DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DEL SERVEI





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

L'Ajuntament designarà una persona com a responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions de la responsable municipal del contracte seran almenys les següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de les seves obligacions en l'execució i avaluació del servei, i la totalitat de les condicions contractuals.
- b) Coordinar els diferents agents implicats en el contracte, empresa adjudicatària, tècnics dels serveis municipals, tècnics de les administracions competents i d'altres persones afectades, en cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de les prestacions pactades, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució dels serveis, sempre d'acord amb l'establert en les condicions del contracte.
- d) Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat dels treballs realitzats, execució de les tasques contractades, incidències, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, tots els problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dins de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.
- e) Informar les tasques realitzades, incidències, informes i documents, modificacions, garanties, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció de l'execució del contracte.
- f) A banda de totes aquelles altres informacions i informes que la responsable municipal del contracte consideri procedents, aquesta emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes tècnics, econòmics i pressupostaris.

En qualsevol cas, la responsable municipal podrà detallar o aclarir amb més precisió el contingut de les actuacions a executar a través de les corresponents instruccions escrites, que hauran de ser acceptades per la contractista, en tant no siguin contradictòries amb el que s'expressa en el present plec i en la resta de documentació que formi part de l'expedient.

11.- RÈGIM DE RECURSOS

Els actes de preparació i d'adjudicació, i els adoptats en relació amb els efectes, la modificació i l'extinció d'aquest contracte, són susceptibles del recurs administratiu ordinari potestatiu de reposició davant l'alcalde/ssa, d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, d'organització i





Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls

procediment administratiu comú de les administracions públiques, o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació en l'exercici de les prerrogatives de l'Administració són susceptibles de recurs potestatiu de reposició, de conformitat amb el que disposa la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú, o de recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

(DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT)

