



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

Expedient núm.: X2023000547

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT DE VILAMALLA

1.- Objecte de la licitació

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions dels serveis d'administració i manteniment dels sistemes informàtics, per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin.

Igualment és objecte del present plec de prescripcions tècniques l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències, la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica o complexitat necessitin de la intervenció de terceres empreses especialitzades.

2. Necessitat de la prestació

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

El suport informàtic, s'ha de prestar al personal de l'Ajuntament de Vilamallà, usuaris del equipis i maquinari existent a les instal·lacions municipal que es detallen a continuació:

- Edifici de l'Ajuntament de Vilamallà.
- Poliesportiu.
- Consultori mèdic
- Locals socials
- Ona Vilamallà
- (Nus comunicacions)

L'Ajuntament de Vilamallà disposa del següent espai web:

<https://www.vilamalla.cat>. Dins aquest espai web es troben ubicades:

- La seu electrònica de l'Ajuntament
- El portal de transparència

3. Descripció de les prestacions

Aquesta licitació pretén proveir del servei de suport informàtic, manteniment, assistència tècnica, manteniment i nous desenvolupaments dels llocs webs, portal de transparència, protecció de dades i d'assistència tècnica en la configuració de programari i operacions dels servidors de l'Ajuntament de Vilamallà. Per la qual cosa, és 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.



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

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

Suport informàtic als usuaris

- 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.
- Atendre i resoldre incidències del maquinari informàtic ,equips de telefonia IP, equips informàtics vinculats als captadors de matricules i vídeo-vigilància
- Equipar informàticament segons les necessitats, els diferents espais municipals per a realitzar activitats derivades de l'exercici de les pròpies competències.
- 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.
- 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.
- Gestions d'incidències al gestor de documents electrònics
- Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes peticions o d'altres.
- Registre de totes les principals incidències amb informe mensual de les actuacions realitzades, portant un registre de control de les incidències individuals de cada equip.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Confirmar als usuaris la solució del problema i la solució adoptada.
- Suport als usuaris municipals dels sistemes per poder fer teletreball
- Realització i manteniment de l'Inventari dels equips informàtics i renovació de llicències. Disseny de propostes o informes per nous projectes de millora o serveis per els quals millorin els sistemes o solucionin les mancances dels actuals

Manteniment dels espais web i de les llicències de les aplicacions

- Manteniment correctiu i preventiu dels espais web.
- Manteniment de les llicències del programari informàtic i si l'Ajuntament ho considera, adquisició de llicències originals i renovació anuals d'aquestes.
- 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.
- Instal·lació, renovació i manteniment dels programes de detecció de virus, adwares, malwares o qualsevol altre atac extern als equips.
- Wifi

Assistència tècnica i manteniment equips informàtics.

- Anàlisis, programació, proves i implementació de nous components o mòdul, derivats de noves necessitats aparegudes durant la vigència del contracte.
- 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.
- Manteniment i reparació dels equips informàtics (ordinadors, impressores, monitors, escàners, i altres perifèrics) davant d'averies tècniques o funcionament incorrecte d'algun dels components.
- Substitució d'equips avariats per altres que l'Ajuntament de Vilamallà subministri.
- Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, monitors, etc.) per altres que l'Ajuntament de Vilamallà, subministri



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

--Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions, quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.

--Manteniment i revisió de la xarxa informàtica i dels components que s'utilitzen.

--Manteniment dels servidors de dades i de correu electrònic.

--Gestió de tota la xarxa d'adreces de correus electrònics.

--Administració dels usuaris de la xarxa.

--Instal·lació i/actualització de tots els software i programes emprats pels diferents serveis de l'Ajuntament.

--Adequació i normalització dels softwares existents.

--Integració a la Xarxa informàtica de l'Ajuntament, del Servei de Telefonia IP, que inclou la comprovació de línies i configuració de terminals tan fixes com mòbils; i la gestió i configuració de terminals de telefonia IP.

--Realització, revisió i programació de còpies de seguretat.

-Revisió de l'estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part dels diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos...).

-Altres treballs informàtics que puguin sorgir, que no s'hagin descrit i que l'Ajuntament de Vilamallà cregui necessari, relacionats directament amb l'objecte del contracte.

Quan l'assistència es realitzi de manera remota, el contractista ho haurà de comunicar a la persona responsable de l'Ajuntament.

Mensualment, haurà d'acreditar a l'Ajuntament el nombre d'hores dedicades a la realització d'aquesta assistència.

4. Condicions de la prestació del servei

Els serveis objecte de la present licitació, es prestaran presencialment un dia a la setmana a les dependències municipals en l'horari que s'assenyala a continuació, i telefònicament, per correu electrònic o remotament.

--L'assistència presencial: Inicialment serà obligatòria realitzar-la els dilluns de 8,30 a 11:30 hores, per bé que aquest dia pot ser movable per necessitats de la Corporació i per la compensació d'hores dedicades a intervencions fora del horari presencial o altres conceptes que consideri l'Ajuntament, prèvia notificació al contractista amb antelació de 3 dies. En el supòsit de que el dilluns sigui festiu, es traslladarà l'assistència presencial a un altre dia de la setmana de comú acord amb l'adjudicatari. De manera general la prestació del servei amb caràcter presencial es desenvoluparà a les dependències del propi Ajuntament al qual efecte, es destinarà un espai per al desenvolupament de les tasques objecte del contracte i llevat que per necessitats de la prestació s'hagi de desplaçar a qualsevol altra instal·lació municipal.

--Tanmateix es crearà una borsa de 100 hores anuals, per necessitats fora d'horari presencial. Aquestes hores només es pagaran al contractista si són realitzades i no s'han pogut compensar amb les hores presencials.

Dins aquestes hores realitzades fora de l'horari presencial estan incloses atendre urgències que requereixin el desplaçament in situ al lloc de la instal·lació afectada, disposant d'un termini màxim de 30 minuts en donar resposta i si es possible resoldre incidència i 24 hores per resoldre la incidència. L'adjudicatari portarà un control de la borsa d'hores fora de l'hora habitual per justificar-les a l'Ajuntament.

Les hores per desplaçaments fora de l'horari presencial, es comptabilitzaran des de l'arribada a l'edifici de l'Ajuntament.

--El contractista desenvoluparà les seves tasques fora de l'horari presencial, sempre a petició del responsable del contracte i per qualsevol dels mitjans següents:



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

Assistència per correu electrònic: Es trametrà un correu electrònic al contractista o persona que es designi amb l'avís de la incidència i el número assignat a la mateixa. L'adjudicatari podrà posar-se en contacte amb l'usuari per obtenir una explicació més detallada. L'adjudicatari estarà obligat a resoldre la incidència, en funció de la seva prioritat en el termini màxim establert.

Assistència telefònica: l'adjudicatari ha de disposar d'un servei de consulta telefònica almenys de dilluns a divendres de 9 a 15h. Caldrà comunicar a l'adjudicatari o persona que designi la incidència i el número assignat per poder-la gestionar. En cas que la consulta no pugui ser resolta en la mateixa trucada l'adjudicatari estarà obligat a resoldre la incidència, en funció de la seva prioritat en el termini màxim establert.

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 previ avís i conformitat de l'usuari.

Subministrament de materials per resoldre l'averia: l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec en cas d'averies dels recanvis necessaris fins a un valor de 50€

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 24 hores depenent del nivell d'urgència de la incidència:

Nivell d'incidència

Tipus

Temps màxim de resolució de la incidència

Alt.- La incidència no permet continuar treballant normalment a l'usuari o usuaris

- 30 minuts en donar resposta i si es possible resoldre incidència

Mig.- Necessitats que es poden resoldre al llarg de la setmana però que no poden esperar a la visita setmanal

- 24 hores

Baix.- Necessari un estudi previ abans de resoldre la incidència

- Dos dies hàbils

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

En ANNEX 1 d'aquest plec s'estableix un RESUM DEL EQUIPS INFORMATICS de que disposa l'Ajuntament, sent aquest nombre movable depenent de les noves necessitats que puguin anar sorgint.

5. Personal assignat

El personal que el licitador assigni per 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



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

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 asseguri els coneixements necessaris en prevenció de riscos laborals.

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 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. Excepte que es pugui justificar, per absències malalties, vacances en general han de donar el servei les mateixes persones de l'inici del contracte.

L'Ajuntament pot demanar a l'adjudicatari la substitució del tècnic si considera que no presta bé el servei.

Les persones es comprometen a mantenir la confidencialitat dels serveis prestats. 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 identificat a càrrec del contractista, 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



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

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 prescindi del/de la treballador/a contractat/ada per als serveis d'aquest contracte.

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

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.

6. 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 que 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 de Vilamallà podrà dur a terme les inspeccions que consideri necessàries als efectes de determinar la correcta execució del servei. 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.



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

7. Durada del contracte i inici de la prestació del servei

El contracte té una durada de (12) mesos, la prestació del servei s'iniciarà amb l'adjudicació del contracte

Es pot aprovar fins a 3 possibles pròrrogues de 12 mesos cadascuna que serà optativa per a l'Ajuntament de Vilamallà i obligatòria per al contractista.

ANNEX- 1 MAQUINARI

ANNEX- 1 RESUM DELS EQUIPS INFORMÀTICS DE QUE DISPOSA L'AJUNTAMENT DE VILAMALLA.

RESUM EQUIPAMENT INFORMÀTIC	
Servidor DELL Poweredge R430 amb dos processadors Intel Xeon E5-2620 V4,64 Gb de memòria Ram	Virtualització servidors
Servidor Poweredge R540 amb dos nuclis Intel Xeon Silver 4110, Gb de memòria Ram	Virtualització Servidors
Cabina de discos SYNOLOGY RS814RP+ iSCSI Disk	Emmagatzemant dades
Cabina de discos QNAP 10Gbits	Emmagatzemant dades
Servidor DELL PowerEdge Amb un S.O. Linux	Firewall
unitat NAS QNAP TS-653A	Copia seguretat interna
unitat NAS QNAP model TS-412	Copia seguretat externa
Tres switchs gestionables, un HP-V1910-24G a on s'inclouen els transceptors de la xarxa de la fibra òptica pròpia de l'Ajuntament. I dos més del tipus HP- V1910-24g i 2530-24G	Administració de xarxa i de fibres òptiques
Equip Lenovo ThinkStation P300 ,un software ICSM, amb Win 7 SP1 de 64 Bits i un processador Intel Core i7 4790 de 3,6 Ghz, i 8 Mb Ram i dos disc durs, un Samsung de 500 Gb pel sistema i un WD de 3 Tb per les dades	Analítica vídeo soft ICSM
Servidor Lenovo ThinkStation, funciona mitjançant un S.O. Windows 10 Pro de 64 bits, amb un processador core i5 4590 de 3.3 Ghz i 8 Gb RAM i un disc dur WD de 4 Tb	Gestió base dades amb soft GREA i soft Milestone
Servidor INTEL NUCK, amb un S.O. Win7 SP1 de 64 bits i un software ICSM, mitjançant un Intel Core i5 4250 1.3 Ghz , amb 4 Gb de RAM	Analítica vídeo soft ICSM
11 estacions de treball iMAC 21" Apple amb SO.Win 10 professional	Usuaris
1 Estació treball iMAC Apple 27 " amb win 10 prof	Usuaris
2 estacions de treball HP Prodesk 600 G3 SFF, amb Windows 10 Pro 64 bits i un processador Intel Core i5 7500 CPU i una velocitat de rellotge de 3,4 Ghz de 4 Gb Ram i un disc dur de 500 Gb.	Usuaris
4 càmeres video Axis Q1785LE	lectors de matricules
4 càmeres video Hikvision DS-2CD4A26FWD-IZS/P	lectors de matricules
10 càmeres video Axis M-1125E	vídeo vigilància
SAI On-line Liebert de 6.000VA	Xarxa ajuntament
Antenes Orix Bàsic Wairlink	Xarxa Wi-MAX



AJUNTAMENT DE VILAMALLA

(Alt Empordà)

Antenes Wi-fi	Ubiquiti AP- ACPro
equip HP Desktop amb Windows 10 Pro i un processador Intel Core i3-4130 amb una velocitat de 3,4 Ghz, 4 Gb de memòria Ram i un disc dur Toshiba 1 Tb	Emissió/edició Radio Municipal amb soft Zara-Radio pro
SAI Liebert On-line de 3.000 VA	Equips Radio
Switch gestionable	Gestió xarxa Radio
iMAC 21"	Usuari Pavelló Poliesportiu
PC Desktop HP Pavilion p6-2455es, Intel Core i3 3220 , 4gb RAM, windows 10 64 bits Home	Gestió pista pàdel
Multifunció Canon iR-C5030i+fax	OMAC
Multifunció Canon iR-C5035i	1 er pis
Multifunció Canon iR-C2220i	Tècnics
Impressora làser Canon LBP-	Secretaria
Multifunció MF-C724x	Dispensari
Multifunció MF-C8300X	Pavelló Poliesportiu
Impressora targetes Zebra ZXP Series 1	Carnets Pavelló Poliesportiu
Impressora gran format Canon iPF-9400	Edifici Radio

Vilamallà, a la data de signatura electrònica.

L'Alcalde
Albert Ramos Badosa