

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES PER LA
CONTRACTACIÓ A
L'AJUNTAMENT DE CUNIT DEL
SERVEI DE HELP-DESK,
ASSISTÈNCIA TÈCNICA ALS
USUARIS, EL MANTENIMENT,
ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DELS
SISTEMES INFORMÀTICS**

Departament de Tecnologia, Informació i Transparència





Índex

ANTECEDENTS.....	3
1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.1. Servei de Help-Desk.....	3
1.2. Administració de Sistemes.....	5
1.2.1. Tasques del servei per l'Administració de Sistemes.....	5
1.2.2. Àmbit d'actuació del Servei d'Administració.....	6
1.3. Servei de suport i disponibilitat 24x7.....	7
1.3.1. Màxima Disponibilitat.....	8
2. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	8
2.1. Dependències Municipals.....	8
2.2. Incorporacions de nous equips i sistemes.....	9
2.2.1 Modificació per ampliació de dispositius.....	9
2.3. Documentació.....	10
2.4. Portal col·laboratiu.....	10
2.5. Configuració del Servei.....	10
2.6.1. Mitjans personals.....	11
2.6.2 Caràcter permanent del tècnic adscrit.....	11
2.6.3. Organització del personal.....	11
3. Condicions generals.....	12
3.1. Innovació en hardware i software.....	12
3.2. Transició del servei.....	12
3.3. Transport i altres despeses.....	12
3.4. Seguiment del servei.....	12
3.4.1. Reunions de seguiment.....	12
4. CONDICIONS DEL CONTRACTE.....	12
4.1. Responsable del servei.....	12
4.2. Coordinació.....	13
4.3. Requeriments bàsics de relació amb l'empresa adjudicatària.....	13
4.3.1. Condicions de privacitat i deure de reserva.....	13
4.3.2. Propietat i drets de la documentació.....	13
4.3.3. Seguretat.....	13
4.3.4. Protecció de dades de caràcter personal.....	15
4.3.5. Qualitat.....	15
1. LLISTAT DE SERVIDORS DE L'AJUNTAMENT DE CUNIT.....	16
2. EQUIPAMENTS I TERMINAL D'USUARI A L'AJUNTAMENT.....	16





ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Cunit disposa actualment d'una assistència tècnica per la prestació del servei d'administració i manteniment dels seus sistemes informàtics i de comunicacions. Aquest servei desenvolupa les tasques de producció que garanteixen el nivell adient de serveis i de prestacions mitjançant procediments operatius, normatius i preventius inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques pròpies o d'empreses proveïdores de l'Ajuntament de Cunit.

Atès que els serveis objecte del present contracte han de ser renovats, es prepara el present Plec de Condicions Tècniques per la seva contractació.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei (help-desk) per l'assistència tècnica als usuaris de l'Ajuntament, el manteniment, administració i gestió dels sistemes informàtics, la gestió d'incidències i la interlocució amb els diferents proveïdors d'altres serveis contractats per l'Ajuntament i que formen part dels serveis i sistemes IT actualment en servei o d'aquells que puguin ser incorporats a l'operació de l'Ajuntament durant la vigència del present contracte.

També s'inclou les tasques per la definició, assessorament i gestió per la l'adquisició del material informàtic necessari pel manteniment i reparació dels equips de l'Ajuntament de Cunit.

L'abast del servei contempla la seu central de l'Ajuntament i també tota la xarxa de centres de treball i dependències municipals remotes de l'Ajuntament.

El servei es proveirà com un servei 24x7 atenent a les condicions que es descriuran més endavant on és important atendre tant els temps de resposta com el temps per la resolució de les incidències en funció del seu grau d'afectació i catalogació i per com afecten a la operació de l'Ajuntament de Cunit i a totes les seves dependències.

L'objecte d'aquests serveis es descriu i es desenvolupa més àmpliament segons s'indica tot seguit.

1.1. Servei de Help-Desk

El servei de Help-Desk es donarà per una persona ubicada a les dependències del departament TIT de l'Ajuntament de Cunit de dilluns a divendres de 8 a 15h i amb un nivell de serveis 24x7 segons es recull a l'apartat 1.3.

Aquest servei contempla també una borsa de 300 hores/any per a tasques de manteniment de PC's, servidors, formació i d'altres qüestions tècniques i per a qualsevol dependència de l'Ajuntament presencials o remotes.

El servei durà a terme la resolució d'incidències i/o escalonament si escau de tot tipus d'incidències de l'àmbit TIC (software, hardware, xarxa, VoIP, FTTH, FO, WIFI, etc) així com el manteniment del software de base dels equips de treball del personal de l'Ajuntament.





El servei compren tots els equips, servidors i sistemes informàtics i de comunicacions de l'Ajuntament, els equips personals, portàtils i dispositius perifèrics d'aquests, equips d'audiovisuals i la resolució de qualsevol demanda que tingui com a destí el departament de serveis informàtics, incloent-hi la recepció, priorització, classificació i escalat (si procedeix) d'aquestes i la gestió de les interaccions que es produeixin en l'àmbit de:

- El suport a l'usuari en el lloc de treball de l'Ajuntament, i a totes les dependències municipals.
- Les xarxes de comunicacions.
- El manteniment dels equips d'usuari de l'Ajuntament.
- L'administració dels sistemes base dels equipaments.

La persona al càrrec del Help-Desk identificarà les incidències catalogant-les segons el següent criteri:

- Incidència de Nivell 1: Suport telefònic i configuració bàsica d'usuaris.
- Incidència de Nivell 2: Suport in-situ configuracions avançades d'usuaris.
- Incidència de Nivell 3: Incidències que requereixen un suport més especialitzat i que han de ser degudament escalades a tercers.

La persona al càrrec del Help-Desk serà l'encarregat d'atendre i resoldre sempre en primera instància les incidències dels usuaris, prestar el suport necessari per atendre-les i en cas necessari serà l'encarregat i responsable d'escalar-les de manera adient i de tancar-les convenientment. També serà el responsable d'enregistrar i gestionar el procés de cada incidència/acció mitjançant una plataforma de ticketing, gestió i reporting dels casos, plataforma que haurà de ser posada a disposició de l'Ajuntament pel contractista.

Les incidències es podran resoldre sempre de manera remota quan sigui possible, i de manera presencial quan la situació així ho requereixi.

A efectes d'enregistrament i control de les incidències, la Help-Desk proporcionarà al Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament quanta informació i dades de seguiment li siguin requerides i promourà una comunicació fluida i constant amb aquest. Totes les incidències hauran de quedar registrades i actualitzades al sistema de gestió d'incidències de l'Ajuntament de Cunit per la monitorització i control d'aquestes.

El servei Help-Desk es proporcionarà des del departament TiT des d'on es proveirà el suport i atenció informàtica als usuaris de tots els departaments de l'Ajuntament amb independència de l'equipament municipal.

El servei Help-Desk serà el responsable d'executar les tasques que es trobin dins el seu àmbit i que formin part de la infraestructura física i lògica del Departament TiT de l'Ajuntament. També durà a terme la gestió, configuració i manteniment dels actius de tecnologia de l'Ajuntament i tot dins de l'àmbit del CPD i dels procediments establerts.





L'empresa garantirà que el servei estarà sempre cobert i amb els recursos adients en tot moment.

1.2. Administració de Sistemes.

El servei d'Administració de Sistemes es donarà per una persona ubicada a les dependències del Departament TiT de l'Ajuntament de Cunit de dilluns a divendres de 8 a 15h i amb un nivell de serveis 24x7 segons es recull a l'apartat 1.3.

Es fa notar que aquestes tasques poden ser també implementades per la mateixa persona que fa les tasques de Help-Desk sempre que disposi de la capacitat adient.

Aquest servei durà a terme la implementació de processos per la gestió dels sistemes de l'Ajuntament, els procediments operatius recurrents i totes les activitats i funcions necessàries per garantir la disponibilitat i integritat dels sistemes, així com la de les dades i de les comunicacions de l'Ajuntament de Cunit.

S'elaboraran i s'implementaran els procediments necessaris pel correcte funcionament dels sistemes per garantir la integritat de la informació i per tal de disposar sempre de còpies de seguretat i de mecanismes de recovery davant situacions degradades i sempre d'acord amb el responsable del Departament de Informàtica de l'Ajuntament.

En cas d'incidències, aquestes es podran resoldre de manera remota quan sigui possible, i de manera presencial quan la situació així ho requereixi.

La prestació del servei es farà sota la direcció organitzativa del responsable del contracte, el qual fixarà juntament amb el prestador del servei l'organització i el calendari d'execució de les tasques i els horaris a realitzar per complir amb les funcions sol·licitades.

1.2.1. Tasques del servei per l'Administració de Sistemes.

El servei d'administració de sistemes que es farà des del departament TiT comprendrà:

1. Tasques de configuració, implantació i administració dels servidors físics i virtuals (d'aplicacions, dades, domini, d'impressió, de fitxers, de backup, etc.) i necessaris per l'òptim funcionament dels sistemes informàtics de l'Ajuntament i la resta de dependències municipals. Aquest conjunt de tasques comprendran també la configuració i actualització dels sistemes informàtics, la instal·lació de software específic, així com la supervisió i la gestió del manteniment de les diferents xarxes municipals per part de tercers. A més a més, el servei ha d'incloure les tasques de revisió de cablejat, connexió d'equips, revisió de la instal·lació de l'electrònica de xarxa (hubs, routers, gateways, switchs, punts d'accés inalàmbrics, convertors de medis, etc.), així com la detecció de problemes més freqüents.

A l'**Annex 1**, s'indiquen els diferents servidors i sistemes actualment instal·lats a l'Ajuntament de Cunit.

2. Tasques d'Interlocució en nom de l'Ajuntament amb contractes de tercers per activar requeriments de servei, escalament i/o reportament d'incidències de nivell 3 detectades, així





com la de prestar ajuda a la resolució i a la interlocució per la seva resolució.

Tot seguit s'indiquen els contractes actualment vigents a l'Ajuntament i que requeriran de la interlocució i ajuda per part dels tècnics del contractista.

SERVEI	CONTRACTISTA
Xarxa de dades i comunicacions	ANCONNECT
Servidors de Telefonía IP	ANCONNECT
Renting d'impressores	CANON
Infraestructura VDI /VMWARE	ENETIC
Fibra Òptica fosca	XTA
Connexió a Internet	XTA/Orange

3. Tasques de suport i manteniment dels aplicatius municipals, es donarà el suport necessari en la instal·lació, actualització i configuració del programari de l'Ajuntament i de tot allò que es pugui requerir segons les necessitats de cada departament. Aquest suport i manteniment també inclou el contacte amb les diferents empreses proveïdores de software per tal de garantir-ne el bon funcionament de la instal·lació.

Tot seguit s'indiquen els aplicatius i contractes actualment vigents a l'Ajuntament i que requeriran de la interlocució i ajuda a la gestió dels tècnics del contractista.

SOFTWARE	Servei	Tipus de instal·lació
ACCEDE	Gestió del Padró Municipal	On premise
A3 Wolters Kluwers	Gestió de nòmines	On premise
SPAI INNOVASPAI INNOVA	Comptabilitat	SaS
Alia	Gestió Tributaria	On premise
Gestiona	Gestor d'Expedients	SaS
DRAG	Gestor Policia	SaS
SPIN	Gestor de Borsa de Treball del Dpt. d'Ocupació	SaS
SIP	Gestió del software de gestió Policial	SaS
SIERRA	Gestor de préstec de llibre de les biblioteques de la Generalitat.	On premise

En cas que l'Ajuntament canviés de sistemes o s'instal·lessin de nous, el proveïdor estarà obligat a fer les tasques corresponents per la gestió d'incidències per tal de garantir el seu funcionament.

1.2.2. Àmbit d'actuació del Servei d'Administració.

Amb caràcter general i no limitatiu, es descriu l'àmbit bàsic d'actuació per aquest serveis i que són:





- a. Muntatge, configuració, administració, actualització i manteniment de servidors Linux, Servidors WEB, Windows Server, SQL Server , MYSQL o similar, RAID i controlador de domini en Windows Server.
- b. Gestió i administració d'entorns de servidors virtualitzats i escriptoris Virtuals.
- c. Manteniment, gestió i configuració de cabines de discos.
- d. Configuració, reparació i actualització dels equips informàtics amb clients Windows i Linux.
- e. Gestió de llicències de software i control d'aquestes, contacte amb els proveïdors i també els de software exclusius.
- f. Control, revisió i programació per dur a terme còpies de seguretat.
- g. Control i gestió del servidor de correu existent, creació i gestió de les bústies.
- h. Administració d'usuaris i perfils d'usuaris itinerants.
- i. Manteniment informàtic del parc de PC's i portàtils de l'Ajuntament, manteniment plataforma antivirus i inventari parc informàtic GLPI.
- j. Redacció d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per a la resolució i actuacions de millora envers aquestes incidències.
- k. Control de les mesures de seguretat i aplicables per la seguretat en quant a la protecció de dades i el compliment de les normes segons RGPD.
- l. L'assessorament tècnic i el manteniment dels equips informàtics (FTTH, routers, wifi, xarxa local, PC's, impressores i d'altres terminals) al personal directiu dels centres municipals i al professorat dels centres educatius municipals.
- m. La instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i de telecomunicacions per noves dotacions o per renovació d'equipament.
- n. La gestió d'armaris rack per equipament, parxejat del connexionat de dades de diferents categories i dels sistemes d'alimentació ininterrompuda.

1.3. Servei de suport i disponibilitat 24x7.

El proveïdor oferirà un servei 24x7, tant pel que fa al **Suport de Help-Desk** com pel que fa al **Servei d'Administració del Sistemes** i sota les següents directrius.

- El servei de 24x7 es considera el servei addicional fora de l'horari habitual de l'Ajuntament i que respongui a altres necessitats no descrites però que tinguin incidència sobre el funcionament dels sistemes i equipaments, amb una previsió mínima de 150 hores/any.
- Les incidències dels serveis, la seva catalogació, el temps màxim de resolució i el temps de resposta per cada una d'elles es descriuen seguidament.
 - o El temps de resposta es considera des del moment de la notificació de la incidència fins que es contacta amb la persona que ha obert dita incidència. La resolució de les incidències es podran dur a terme de manera remota sempre que sigui possible i de manera presencial quan sigui necessari.
 - o Les incidències al sistema informàtic, catalogades com a crítiques i/o urgents han d'estar resoltes en menys de 24 hores, des del moment de la notificació.





- o Les catalogades com a normals han d'estar resoltes en un termini entre 24 i 48 hores, des del moment de la notificació, en dies laborables.
- o Per a la resolució de la resta de consultes i peticions, el temps per la resolució de la incidència no pot ser superior a 72 hores en dies laborables des del moment de la notificació. Les incidències es podran dur a terme de forma telefònica, remota o in-situ.
- o Les sol·licituds que no es puguin atendre dins d'aquests terminis s'hauran de planificar conjuntament entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Cunit, prèvia justificació o per decisió de l'Ajuntament.

Tipus d'incidència	Catalogació
Caiguda de qualsevol servidor.	Crítica
Incidència en equipament de client que no el permet treballar de cap manera.	Crítica
Actualització de software	Normal / Urgent
Instal·lació de components de hardware.	Normal / Urgent
Detecció de virus.	Crítica / Urgent
Detecció d'intrusisme al sistema informàtic.	Crítica / Urgent
Incidència en l'equip d'un client que li permet treballar.	Normal

1.3.1. Màxima Disponibilitat

S'entendrà com a Màxima Disponibilitat del servei, la capacitat del contractista per desplaçar un tècnic de suport en el termini màxim de 1 hora quan es produeixi una incidència del tipus CRÍTICA o URGENT i que requereixi la seva presència física.

2. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

2.1. Dependències Municipals

Actualment l'Ajuntament disposa de les següents dependències i edificis municipals, on es desenvoluparan els serveis objecte de la present licitació.

SEU	UBICACIÓ
Ajuntament de Cunit (CPD 2)	C/ Major, 12
Ràdio Cunit	C/ Francesc Macià, 43
Espai Associatiu	C/ Sant Joan, 4
Serveis Socials	C/ Major, 6
Espai Jove	C/ dels Horts, 3
Gent Gran	C/ dels Horts, 5
Polícia Local	C/ Conca de Barberà, 10
Medi Ambient, Serveis Urbans i TIC	C/ Rovira i Virgili, 1
Centre de Negocis	Avd. Tarragona / Santa Coloma





Turisme	C/ Francesc Macià, 1
Els Joncs	Avd. De Sitges
Gimnàs i Pavelló (Piscina Municipal)	C/ Les Sorres, 17
Complex Cultural (Biblioteca i Escola d'adults)	C/ Creueta
Centre Cívic Cal Cego	C/ Ponent, 1
Centre Cívic Els Jardins	C/ Tulipa, 28
Torre de Telecomunicacions Els Jardins	Els Jardins
Camp de Futbol	Ctra. Cunit a Clariana
Llar infants El trenet	C/ Les Sorres, 34
Masia Glòria	C/ Puig Pelós, 1
Centre Cívic Els Rosers	Urb. Els Rosers
Llar infants Les Marietes	C/ Progrés

2.2. Incorporacions de nous equips i sistemes

Les incorporacions de nous equips o sistemes que l'Ajuntament realitzi durant la vigència del contracte s'executaran a càrrec dels pressupostos municipals.

El contractista realitzarà com a tasques incloses en el contracte objecte d'aquest plec, les funcions de recepció i validació de la configuració per integrar els nous equips o sistemes en l'arquitectura de sistemes de l'Ajuntament. Fins que no es doni aquesta validació, el nou equipament no podrà entrar en funcionament de forma integrada en el sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament.

A partir del moment en que el nou equipament formi part del sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament, el contractista estarà obligat a prestar-hi els serveis d'assistència tècnica i de suport a usuari descrits en el present plec, independentment de la garantia o dels possibles serveis de suport contractats per l'Ajuntament per aquell equipament.

En el cas que el proveïdor del nou equipament no el configuri adequadament segons els requeriments de l'Ajuntament, aquest podrà demanar al contractista que realitzi la configuració considerant-se aquests treballs fora de l'abast de la contractació objecte d'aquest plec.

De conformitat amb el que disposa l'art.106 del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'objecte del contracte podrà ser modificat tenint en compte l'obertura de noves dependències municipals, l'ampliació de nous llocs de treball o dotació de més aules de formació i informàtica o l'adquisició de nou equipament requerit per l'Ajuntament.

2.2.1 Modificació per ampliació de dispositius

Donat el possible increment en nombre de equipaments al llarg del contracte, es preveu un increment màxim del total del contracte.





Límits de la modificació (percentatge):

Es preveu un increment màxim que comportarà la modificació en funció de les necessitats en la seva totalitat respecte el preu primitiu del contracte del 10 % .

Procediment per dur a terme la modificació del contracte:

- Informe del responsable del contracte i en el seu cas de la resta de tècnics municipals competents per raó de la matèria envers les noves necessitats.
- Audiència al contractista en el termini de tres dies.
- Resolució de l'òrgan de contractació.

2.3. Documentació

L'equip de treball haurà de documentar totes les tasques d'acord als estàndards de documentació del departament de serveis informàtics així com elaborar protocols d'actuació per a futures accions de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixements entre tècnics i que es mantingui en el temps.

El contractista, haurà d'elaborar els protocols d'actuació (procediments) per a cada tasca tipificable que es realitzi en el servei. També serà l'encarregat de que les tasques que es realitzin per a resoldre incidències, problemes o peticions de serveis, segueixin els procediments que les regeixen.

2.4. Portal col·laboratiu

Tota la documentació d'incidències, informes de seguiment, procediments, descripció de tasques, protocols d'actuació, etc., s'haurà d'emmagatzemar i mantenir actualitzada en un portal col·laboratiu hostatjat per l'adjudicatari de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixement entre tècnics i entre aquests al llarg del temps. Tota aquesta documentació serà propietat de l'Ajuntament de Cunit i serà lliurada per l'adjudicatari a l'acabament del contracte.

Així mateix, en el portal col·laboratiu s'emmagatzemaran totes les actes de les reunions de Seguiment del servei.

2.5. Configuració del Servei

Des del departament TiT es configurarà una unitat de serveis al front del qual hi figurarà una persona de l'Ajuntament que farà les funcions de coordinador i que figurarà com a màxim responsable i interlocutor vàlid pel contractista.

A més del coordinador, el servei estarà format pel tècnic de l'adjudicatari el qual tindrà el perfil més adient pel correcte compliment dels acords de servei.

L'adjudicatari disposarà d'un número de telèfon exclusiu intern de l'Ajuntament per rebre les incidències originades pels usuaris de la xarxa, sent aquest número de telèfon on s'adreçaran tots els usuaris per comunicar les incidències. No obstant això, els usuaris hauran d'informar





preferiblement les incidències directament en el sistema de Ticketing aportat pel contractista.

El coordinador del servei i les persones que aquest designi, a més, disposaran d'un número de telèfon mòbil per tal de garantir permanentment l'accés als serveis en cas de situacions degradades en dies i hores fora del normal funcionament de l'Ajuntament i quan el servei sigui imprescindible.

2.6.1. Mitjans personals

L'adjudicatari haurà de garantir l'assignació d'un equip mínim, que comptarà amb els següents perfils:

- 1 enginyer tècnic, enginyer superior o graduat en informàtica/telecomunicacions/estudis TIC, que tindrà el rol de responsable del servei per part del contractista.
- 1 tècnic de sistemes per l'administració dels sistemes i per donar resposta i suport de nivell 2 i 3 segons sigui el cas i el sistema.
- 1 tècnic de suport presencial/itinerant per les diferents dependències. La seva formació serà com a mínim la d'un tècnic de Formació Professional Grau Superior (o equivalent) en Administració de Sistemes Informàtics o similar
- 1 tècnic informàtic addicional que farà les funcions de suport per cobrir els períodes de vacances, baixes i altres possibles incidències de l'anterior.

2.6.2 Caràcter permanent del tècnic adscrit

El tècnic no podrà ser substituït durant la vigència del contracte. Si per causes de força major l'adjudicatari substituís algun dels tècnics informàtics de suport, haurà de substituir-lo per un tècnic de perfil professional equivalent o superior al del tècnic anterior, i sempre amb el vist-i-plau previ de l'Ajuntament. El nou tècnic s'acompanyarà pel tècnic de suport addicional que durant un període mínim de 15 dies l'acompanyarà presencialment per formar-lo en les normes, els procediments i el coneixement del personal i les dependències de l'Ajuntament.

Si per causes de força major, l'adjudicatari substituís al tècnic, haurà de substituir-lo per un tècnic de perfil professional equivalent o superior al del tècnic anterior, i sempre amb el vistiplau previ de l'Ajuntament.

2.6.3. Organització del personal

El tècnic ha d'estar permanentment localitzable durant l'horari de servei. En serà responsable d'aquest incompliment l'empresa adjudicatària.

El tècnic de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament identificat de forma permanent mentre es trobi a la seu de l'Ajuntament o a qualsevol de les dependències municipals.

L'Ajuntament es reserva el dret de rebutjar i demanar la substitució del personal que hagi de prestar el servei en el departament TIT en qualsevol moment.





L'empresa adjudicatària és responsable de que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació de serveis a l'Ajuntament de Cunit, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

3. Condicions generals

Els licitadors hauran de proporcionar a les seves ofertes la informació necessària per a ser correctament valorades.

3.1. Innovació en hardware i software

Semestralment, l'empresa adjudicatària enviarà al departament de noves tecnologies un butlletí electrònic amb les darreres novetats en l'àmbit hardware, software i solucions tecnològiques al servei del món públic. L'objectiu és permetre a la regidoria corresponent de l'Ajuntament de Cunit ser un referent en l'àmbit d'innovació tecnològica.

3.2. Transició del servei.

Un cop es resolgui el contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar un traspàs de la documentació dels sistemes informàtics municipals per a la continuïtat del servei durant un termini màxim de 15 dies a partir de la conclusió del contracte.

3.3. Transport i altres despeses

L'adjudicatari ha de disposar de tots els mitjans necessaris per prestar els serveis descrits en el present plec. Específicament, haurà de fer-se càrrec de qualsevol despesa de transport i/o dietes del personal incloent les que pugui ocasionar qualsevol dels treballadors adscrits al servei per part de l'adjudicatari.

3.4. Seguiment del servei

Correspon a l'Ajuntament de Cunit la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

3.4.1. Reunions de seguiment:

Un cop adjudicat el contracte, com a mínim es celebraran reunions de seguiment amb caràcter trimestral. Hi assistiran, com a mínim:

Per part de l'Ajuntament:

- Responsable del contracte i coordinador del servei al CPD.

Per part de l'empresa adjudicatària:

- Coordinador del contracte.

Adicionalment, es podrà requerir la presència d'altres persones quan s'estimi oportú pel correcte seguiment de l'execució del contracte.





4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

4.1. Responsable del servei

L'empresa adjudicatària nomenarà una persona responsable amb poders suficients per disposar dels recursos humans i materials que siguin necessaris per dur a terme l'execució d'aquest. Aquesta designació es comunicarà a l'Ajuntament de forma fefaent.

4.2. Coordinació

L'execució dels treballs estarà coordinada i dirigida pel departament d'informàtica de l'Ajuntament.

4.3. Requeriments bàsics de relació amb l'empresa adjudicatària

4.3.1. Condicions de privacitat i deure de reserva

Totes les dades i informacions que l'adjudicatari conegui com a conseqüència de l'execució del contracte objecte del present document ja sigui de forma directa o indirecta, han de quedar sota el deure de reserva d'aquest, i no podran ser divulgades ni difoses ni publicades sense autorització per escrit del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

4.3.2. Propietat i drets de la documentació

L'Ajuntament de Cunit té la titularitat de la propietat intel·lectual en exclusiva i a tots els efectes de tots els informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte sense perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada. En conseqüència, l'Ajuntament de Cunit pot reproduir, publicar i divulgar totalment o parcialment tots aquests informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'Ajuntament de Cunit i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Cunit i renúncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Ajuntament de Cunit d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996 de 12 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.





4.3.3. Seguretat

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

1. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació manegada al llarg del projecte 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. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment dels marcs legislatius aplicables a l'objecte de contractació d'aquest Plec, fent especial èmfasi en el 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 allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades -RGPD-), la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels drets digitals (LOPD i GDD 3/2018, de 5 de desembre), la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (Llei 34/2002) i la Llei d'Impuls de la Societat de la Informació (Llei 56/2007), RD 311/2022 de l'ENS, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present Plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible el compliment en tots els seus productes i serveis lliurats a l'Ajuntament de Cunit.
3. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les Normes de Seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Cunit, les quals li 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. L'empresa adjudicatària es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest projecte tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat vigents en l'Ajuntament que els hi afecti així com sobre els preceptes dels marcs legislatius aplicables.
5. L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Cunit a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de contractació d'aquest Plec, bé amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament de Cunit.
6. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que pugui subcontractar (prèvia autorització escrita de l'Ajuntament de Cunit) a altres Empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.





Relacionades amb la seguretat i la confidencialitat, l'empresa adjudicatària i per extensió el seu personal, es compromet a:

1. respectar les mesures de seguretat dels locals als que accedeix sense que de la seva permanència o pas per ells pugui derivar-se una disminució de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc.).
2. mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades i documents als que pogués tenir accés ocasionalment en el compliment de les tasques encomanades.
3. no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades o documents als que tingui accés en el compliment de les funcions pròpies del servei i/o a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta.

La 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 i de confidencialitat de les dades i els documents als que tingui accés en virtut.

4.3.4. Protecció de dades de caràcter personal

Per a la realització dels serveis objecte d'aquest Plec, és necessari que el personal de la empresa adjudicatària tingui accés als locals on es realitzen tractaments de dades de caràcter personal regulats pel Reglament General de Protecció de dades (RGPD), la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD i GDD)

Tots els tractaments de dades personals que es realitzin en el context de les activitats del desenvolupament del servei, hauran de dur-se a terme de conformitat amb el Reglament General de Protecció de dades (RGPD).

La empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en el paràgraf anterior d'aquest apartat, serà considerada responsable responent de les infraccions en les que hagués incorregut així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, la Agencia Española de Protección de Datos o qualsevol altre autoritat europea reguladora de la protecció de dades de caràcter personal i de la indemnització que en el seu cas es pugui reconèixer a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus bens o drets.

4.3.5. Qualitat

Durant el desenvolupament dels treballs i l'execució de les diferents fases del contracte, l'Ajuntament de Cunit podrà establir controls de qualitat i auditoria sobre l'activitat desenvolupada.





Agustí Llorens i Guasch
Tècnic Tecnologia, Informació i Transparència





ANNEX 1

1. LLISTAT DE SERVIDORS DE L'AJUNTAMENT DE CUNIT

Seguidament es relacionen els servidors actualment instal·lats i operatius al CPD de l'Ajuntament.

CPD NOU (UBICACIÓ: TIC – Edifici Rovira i Virgili)

- 1 InRow Schneider
- 3 Servidors – DELL PowerEdge R650xs
- 1 cabina de discos DATASTORE Unity
- 1 cabina de discos DATADOMAIN

Seguidament s'indiquen les maquines virtuals instal·lades amb un total de 3 Hosts instal·lats amb VMWARE.

- 15 SERVIDORS Microsoft Windows Server
- 6 SERVIDORS LINUX.

CPD ANTIC (UBICACIÓ: Ajuntament de Cunit)

- 5 servidors VISA
- 2 servidors FUJITSU

Actualment aquests servidors es troben apagats i desconnectats de la xarxa, no obstant i donat que pot ser necessari recuperar informació d'aquests o pot ser cal aprofitar el hardware, per cap altre finalitat, formen part de l'àmbit de la present licitació.

2. EQUIPAMENTS I TERMINAL D'USUARI A L'AJUNTAMENT

DESCRIPCIO	QUANTITAT
PC de sobretaula.	248
Portàtils	68
Tablets	37
Pantalles / Pissarra Electrònica	4
Equipaments sales multimedia	5

