

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE MANTENIMENT DEL MAQUINARI I PROGRAMARI DEL SISTEMA DE
MARCATGES HORARIS**

Número d'expedient: SGC-2024/10

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte principal regular i definir les condicions que regiran el servei de manteniment del maquinari i programari del sistema per a la gestió del control horari i accés per la Institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES

Les demandes en matèria de gestió de personal fan necessària la dotació d'eines professionals i adequades, així com la disposició d'un entorn tecnològic adequat amb un sistema de control de presència del personal del Síndic de Greuges de Catalunya i control d'accés, basat en l'ús de terminals de marcatge d'entrada i sortida, oferint el manteniment del maquinari i programari del sistema, des de la posada en marxa de les seves solucions, com facilitar l'ús correcte dels sistemes d'informació per garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions:

El contracte haurà d'incloure els següents elements:

2.1. A nivell de programari.

a) Servei de Help Desk. Servei d'atenció de consultes, d'incidències tècniques i assessorament.

L'horari d'assistència tècnica que haurà d'oferir l'adjudicatari serà de dilluns a dijous de 9h a 14h i de 15h a 18:30h i divendres de 9h a 14h, mitjançant telèfon i l'adreça de correu electrònic.

Les peticions de servei s'atendran en les 24 hores laborables de dilluns a divendres no festius posteriors a la recepció de l'avís, fins el moment de posar-se en contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'excepció de casos de força major.

b) Resolució d'incidències per manteniment remot, el qual consisteix en la possibilitat de connexió entre el sistema informàtic del Síndic de Greuges de Catalunya i el de la contractista, per tal de realitzar consultes del programa i l'estudi de qualsevol tipus d'incidència en el funcionament del programari de forma immediata, per tal d'evitar el desplaçament del personal tècnic de l'adjudicatària a l'edifici del Síndic de Greuges de Catalunya.

- c) Subministrament i instal·lació en remot de versions correctives.
- d) Noves llicències d'usuari remot en el cas d'increment de plantilla s'adquiriran en pac de 10 llicències
- e) Bossa d'hores de consultoria i formació, en cas de requerir les següents serveis addicionals:
 - Formació en l'aplicació
 - Generació de llistats personalitzats
 - Modificació del programa
 - o Càlcul de resums
 - o Programació d'aritmètics
 - o Nous llistats personalitzats
 - o Tasques programades
 - o Exportacions/Importacions específiques i personalitzades
 - o Nous filtres personalitzats
 - o Configurar nous tipus: d'incidència, calendaris, planificacions, consulta de resultats i jornada.

El Síndic de Greuges de Catalunya es compromet amb els següents elements:

- a) Mantenir en bon estat el sistema informàtic
- b) Comunicar amb antelació els canvis que es puguin produir en el servidor i en el Sistema operatiu perquè l'adjudicatària pugui validar-ne la viabilitat.
- c) Disposar dels documents acreditatius de la possessió de llicències d'ús dels productes i els seus números de sèrie.
- d) Fer còpies de seguretat periòdiques que garanteixin la recuperació de les dades i paràmetres de configuració dels elements.
- e) Facilitar l'accés remot del personal tècnic de l'adjudicatària mitjançant Internet als sistemes i programes per fer els treballs de manteniment descrits.

2.2. A nivell de maquinari.

- a) Assistència tècnica telefònica
- b) Assistència tècnica a l'edifici del Síndic de Greuges de Catalunya
- c) Desplaçaments
- d) Operacions de manteniment, reparacions i verificació dels equips
- e) Substitució gratuïta de totes les peces que siguin necessàries per al funcionament normal dels equips
- f) Amb càrrec a aquest manteniment anirà la reposició dels lectors avariats sense reparació, elements consumibles que es deteriorin amb l'ús i teclats.
- g) Un manteniment preventiu durant l'any que inclou una revisió dels materials, i que es podrà dur a terme amb l'aprofitament de qualsevol intervenció que l'adjudicatària hagi de dur a terme

L'horari d'assistència tècnica a l'edifici del Síndic de Greuges de Catalunya serà de dilluns a dijous no festius de 9:00 a 14.00 i de 15.00 a 17:30, i els divendres no festius de 9:00 a 13:00h.

El temps de resposta serà de 24 hores laborables, un cop rebut l'avís d'avaría des del Departament de Servei Tècnic de l'adjudicatària a Barcelona, fins l'arribada del personal tècnic de l'adjudicatària a l'edifici del Síndic de Greuges de Catalunya.

L'adjudicatària es quedarà en propietat les peces que s'hagin substituït.

La comunicació d'avaries es farà mitjançant telèfon o adreça de correu electrònic de l'adjudicatària.

Si és possible, s'intentarà solucionar via telefònica o via correu electrònic les incidències que es comuniquin. Si es requereix una intervenció a l'edifici del Síndic de Greuges de Catalunya, es generarà un avís a la base tècnica, que contactarà amb el Síndic de Greuges de Catalunya per dur a terme el servei.

El Síndic de Greuges de Catalunya tindrà els equips en un lloc que sigui apte per al seu bon funcionament, conservació i manteniment, i complirà amb les condicions tècniques d'instal·lació indicades pel personal de l'adjudicatària.

S'exclou d'aquest contracte l'execució de les tasques de neteja de l'exterior de l'equip, neteja del lector (lectors de banda magnètica), canvis d'IP, de màscara, de gateway, d'IP del host i port dels terminals.

3. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

3.1. Supervisió, coordinació i control del servei

L'Àrea Informàtica del Síndic assumeix les funcions de seguiment, coordinació i supervisió del servei. Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de designar una persona referent que s'encarregui de fer el seguiment i el control dels treballs, i estigui en comunicació amb el Síndic de Greuges per fer balanç de les actuacions dutes a terme i valorar possibles incidències. Si es considera convenient, es poden fer reunions de coordinació i demanar informes d'execució i/o avaluació del servei.

3.2. Control de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació del servei de manera eficaç. A aquest efecte, ha de disposar d'un sistema de qualitat que optimitzi l'eficiència de la gestió, l'organització i el servei prestat i que garanteixi en tot cas la correcta planificació, execució i supervisió i l'efectiva cobertura del servei.

Així mateix, ha de minimitzar totes les possibles incidències que provoquin perjudicis en l'execució del contracte i, en cas que es produeixin, ha d'informar el Síndic sobre les incidències succeïdes i les mesures adoptades per resoldre-les.

Jordi Clemente Pascual
Coordinador àrea TIC

Barcelona, en la data de la signatura electrònica