



Ajuntament de
Riells i Viabrea

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DELS SERVEIS INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE RIELLS I VIABREA

1. Objecte

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions dels serveis informàtics per l'Ajuntament de Riells i Viabrea, amb l'objectiu de garantir el nivell de serveis i de prestacions en aquest àmbit.

2. Contingut de l'assistència

El contingut de l'assistència es resumeix de la següent manera;

Manteniment del parc informàtic (d'acord amb l'Annex 1)

- Manteniment del servidor, ordinadors, programari, etc.
- Assistència als usuaris en ofimàtica, inclosos els càrrecs electes.
- Manteniment de la intranet: antivirus i còpies de seguretat
- Manteniment i actualització d'internet i comunicacions, així com també del programari.
- Gestió del domini de correu electrònic; gestió de les bústies (altes, baixes, etc.)
- Manteniment general del parc informàtic
 - Manteniment correctiu
 - Reparació d'averies o funcionaments defectuosos del maquinari
 - Manteniment preventiu
 - Revisió anual dels equips
 - Aplicar mesures preventives per no introduir virus i malware als sistema.
- Gestió i manteniment de l'inventari del parc informàtic
- Gestió, control i comunicació amb les subministradores de maquinaria informàtica en modalitat de rènting i/o acords marc de l'ACM
- Configuració del parc de fotocopiadores multifunció amb escàner de documents
- Gestió i relació amb les empreses proveïdors de programes
- Gestionar les altes/baixes i modificacions dins dels sistemes i programes del nou personal o el personal que es dona de baixa
- Establir sistemes d'accés restringits (si s'escau) a la informació

**no inclou la compra de hardware*

Suport en administració electrònica i transparència

- Suport en els eines derivades de la posada en marxa de l'administració electrònica: sol·licituds de servei al Consorci de l'AOC, suport als usuaris en aquestes eines, instal·lar certificats, etc.
- Suport en transparència. Penjar continguts al portal de transparència o al web, crear vincles i estructurar la informació.

Ajuntament de Riells i Viabrea
Plaça de la Vila, 1
17404 Riells i Viabrea

T. 972 87 07 52
administracio@riellsiviabrea.cat
riellsiviabrea.cat



Ajuntament de
Riells i Viabrea

- Suport en la utilització del gestor d'expedients (actualment està utilitzant el gestor d'expedients de la Diputació de Girona – Audifilm, i fer de vincle amb el servei helpdesk de la Diputació de Girona.
- Utilització dels criteris de la metodologia eSET en l'àmbit informàtic.
- Manteniment de l'estructura de NOVA ETAPA del servidor, vinculat a la metodologia eSET.
- Manteniment i gestió del catàleg de tràmits de l'ajuntament (eTRAM): crear tràmits, realitzar formularis, actualitzar-los, etc.
- Realització i manteniment d'un excel control de compliment d'ítems de transparència

Creació/migració i manteniment web

- Creació/migració del nou web de l'ajuntament aprofitant els continguts actuals que ja hi ha penjats.
- Manteniment del web institucional de manera que tingui un rendiment òptim i estigui actualitzada.
- Creació d'un sistema d'etiquetes que permeti realitzar un mínim de gestió documental (guardar informació/notícies segons una classificació i disposar d'un històric)
- Creació de còpies de seguretat del web
- Elaboració d'un protocol per establir uns criteris per penjar continguts, mida d'imatges, pes, etc.
- Manteniment dels pluggins que s'adquireixin.

3. Prestació del servei

La prestació del servei es farà habitualment dins l'horari de treball de l'ajuntament; no obstant això, l'ajuntament es reserva el dret a requerir els serveis en horaris diferents dels establerts sempre que sigui necessari realitzar alguna actuació per la seva afectació en el funcionament normal del sistema informàtic de l'ajuntament.

La dedicació es defineix en la següent taula:

SERVEI	HORES PREVISTES (ANUALS)
Manteniment del parc informàtic	180
Suport en administració electrònica i transparència	180
Manteniment del web municipal	60
TOTAL	420

Les hores de previsió per la creació / migració del nou web municipal s'estimen en: 120 hores.

Ajuntament de Riells i Viabrea
Plaça de la Vila, 1
17404 Riells i Viabrea

T. 972 87 07 52
administracio@riellsiviabrea.cat
riellsiviabrea.cat





Ajuntament de
Riells i Viabrea

En el supòsit que, durant la vigència del contracte, quedi manifest que és necessària una major dedicació horària, es mantindran les condicions econòmiques establertes en el plec de clàusules administratives.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar assolir els objectius del contracte.

L'adjudicatari cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia o vacances, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquests períodes.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que l'Ajuntament de Riells i Viabrea, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, defineixi com a informació confidencial.

L'ajuntament designarà un interlocutor amb l'empresa adjudicatària que s'encarregarà, entre d'altres, de coordinar les accions entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, determines les prioritats d'acció i avaluar conjuntament amb la regidoria competent el rendiment del servei proporcionat per l'adjudicatari.

Per realitzar el control horari de les tasques realitzades, l'empresa proporcionarà un sistema de "tiqueting" amb l'objectiu de registrar les tasques encarregades i el temps dedicat.

Mensualment, l'adjudicatari emetrà un informe resum que adjuntarà amb la factura del servei.

4. Gestió d'incidències

Per tal de gestionar les incidències, l'adjudicatari ha de proporcionar una eina de "tiqueting" per registrar les incidències, però també establir un horari de recepció de les mateixes i un telèfon de contacte.

L'horari de recepció de les comunicacions ha de ser com a mínim el següent:

- De 8.00 a 15.00

Amb l'objectiu de determinar un temps de reparació en el supòsit de que l'ajuntament tingui una incidència, es definiran dos nivells d'incidència:

- Crític (reparació màxim 24 hores)
- Normal (reparació màxim 48/72 hores)

Per la classificació de les incidències es determina:

Ajuntament de Riells i Viabrea
Plaça de la Vila, 1
17404 Riells i Viabrea

T. 972 87 07 52
administracio@riellsiviabrea.cat
riellsiviabrea.cat





Ajuntament de
Riells i Viabrea

- **INCIDÈNCIA CRÍTICA**
 - L'usuari no pot treballar
 - L'usuari no pot recuperar documents del servidor
 - L'usuari no pot guardar o editar documents del servidor
 - L'usuari no pot connectar-se al servidor
 - L'usuari no pot teletreballar
 - El web no es carrega
 - No es pot editar els continguts del web
 - Bloqueig total del sistema
 - No funciona el correu electrònic; no rebre o no poder enviar correus electrònics.
- **INCIDÈNCIA NORMAL**
 - L'usuari no sap o desconeix alguna utilitat
 - Alta d'un nou usuari

NOTA: Les incidències vinculades al gestor d'expedients i el temps de resposta de les mateixes, no queden subjectes a aquest plec, ja que és la Diputació de Girona qui té la competència de la seva gestió.

5. Confidencialitat

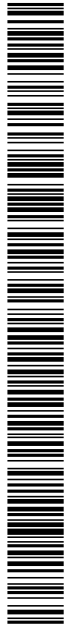
L'adjudicatari i els seus treballadors queden expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer com a conseqüència del compliment del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després d'extingir-se el contracte.

En el supòsit que el personal de l'empresa adjudicatària del servei incompleixi el deure de secret i efectui una comunicació de dades personals a tercers, haurà de respondre de les infraccions previstes i tipificades d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018. De 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer, de conformitat amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014.

Ajuntament de Riells i Viabrea
Plaça de la Vila, 1
17404 Riells i Viabrea

T. 972 87 07 52
administracio@riellsiviabrea.cat
riellsiviabrea.cat



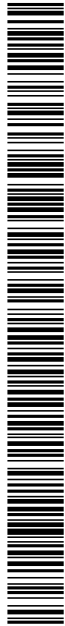


Ajuntament de
Riells i Viabrea

Annex I – Inventari

		Ordinadors	Portàtils	Pantalla	Wifi	Multifunció	Projector
Can Plana							
	Aula informàtica						
	Ordinador sobretaula exRènting - w7+20" +teclat+ratolí+wifi ust	4		4			
	Ordinador AIO Lenovo ACTIC biblioteca	2					
	Antena wifi unify (GRN)				1		
	switch 10 ports						
	Portàtils						
	Acer		2				
	Lenovo		1				
	HP		1				
	Planta baixa						
	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	2		1			
	AP wifi TP-Link				1		
	Armari rack - 1 switch TPUNK - gravador càmeres + wifi4eu (switch + antena ext MODISL) + fibra fosca (switch GRN) + telefonia						
	Pantalla visualització càmeres			1			
	Equip multifunció ACM					1	
	Planta						
	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	1		1			
	Antena wifi unify (GRN)				1		
	2 switch 5 / 8 ports						
	Projector sostre ACER						1
	Cadena equip de so amb microfons + altaveus						
	Pantalla projecció						
Caserna							
	Ordinador AIO ACER w10	2					
	Ordinador sobretaula exRènting - w7 +teclat+ratolí - CÀMERES	2		2			
	AP wifi (antic router telefònica)				1		
	Gravador càmeres + wifi4eu (switch + antena ext MODISL) +						
	fibra fosca (switch GRN) + telefonia						
	Portàtils DELL ACM		2				
	Pantalla TV visualització càmeres			1			
	Nes còpies seguretat obsolet en desús						
	Equip multifunció ACM					1	
Deixalleria + nau							
	Ordinador sobretaula exRènting - w10+20" +teclat+ratolí	1		1			
	Fibra fosca (switch GRN)						
Escoleta							
	Ordinador AIO ACER w10	1					
	Fibra fosca (switch GRN) + telefonia						
Escoles							
	Fibra fosca (switch GRN) + telefonia						
	Ordinador conserje ??????						
Casalet							
	Ordinador portàtil ACER		1				
	Projector sostre ACER						1
	Cadena equip de so amb microfons + altaveus						
	Wifi4eu (switch + antena ext MODISL)						
	Fibra fosca (switch GRN)						
Poliesportiu + Entitats							
	Wifi4eu (switch netgear + antena ext MODISL)						
	Fibra fosca (switch GRN) + telefonia + desfibrilador						
	AP wifi tplink 1 planta				1		
	Switch 5 ports 1 planta						
	Ordinador AIO ACER w10 regidors	1					
	Multifunció Brother (Ajuntament)					1	
Mòduls Ajuntament							
	Armari rack - 2 switch + 1 switch (GRN) fibra propietat ajuntament + telefonia						
	Router registre civil						
	Antena wifi unify (GRN)				1		





AJUNTAMENT DE RIELLS I VIABREA
Aquest document és una còpia simple del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a
https://riellsiviabrea.emunicipis.ddgi.cat/OAC/ValidarDoc.jsp - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Riells i Viabrea

Serveis Socials + Jutjat Pau	Equip multifunció ACM ??					1	
	Ordinador sobretaula exRènting - w10+teclat+ratoli	2		2			
Biblioteca							
	Armari rack - 2 switch (GRN) fibra propietat ajuntament + telefonia						
	Antena wifi unify (ACTIC)				1		
	AP wifi tplink				1		
	Gravador càmeres						
	Fibra fosca (switch GRN) + telefonia						
	Equip multifunció ACM					1	
	Equip multifunció vell de moduls ??????					1	
	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	2		2			
	Ordinadors públic	6		6			
	Portàtil DELL ACM		1				
	Projector ?????						1
Ajuntament							
	Planta baixa						
	Projector sostre						1
Sala plens	Cadena equip de so amb microfos						
	Antena wifi4eu (MODISL)				1		
	Pantalla motoritzada						
Despatx	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	1					
	Ordinador registre civil	1		1			
	Impressora Epson registre civil						1
OAC	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	2		2			
	Equip multifunció ACM						1
	Amplificador accessibilitat						
	2 Switch GRN + Firewall + fibra fosca						
	1 Switch MODISL wifi4eu + fibra fosca						
	Gravador càmeres			1			
Armari rack cuina	NAS Synology						
	1 Switch ADAMO subministre internet						
	1 Switch wifi4eu MODISL						
	3 Switch						
	Switch convertor fibra GRN microtik						
	Firewall GRN mikrotic						
	Servidor - host + virtuals vmware: PDC + Linux centraleta telf + Server 2019 impressió + w7 programa cementiri	5					
	Sai Salicru						
	Planta 1						
Secretaria	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	1		1			
	Ordinador sobretaula exRènting - w10+teclat+ratoli	4					
Sala Regidors	Ordinador AIO ACER w10	2					
	Portàtil	2					
Alcaldia	Portàtil ACER	1					
	Equip multifunció ACM						
	Antena wifi unify (GRN)						
Serveis tècnics	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	1		1			
Comptabilitat	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	3		2			
Suport secretaria	Ordinador AIO Lenovo 23" ACM	2		2			
	Planta 2						
	Ordinador sobretaula exRènting - w10+teclat+ratoli	4		4			
	Ordinador AIO ACER w10	1		1			
	Portàtils next generation	24					
TOTALS		80	8	36	9	8	4

