

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIO DE LA CONTRACTACIO DEL SERVEI, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT, DE SUPORT PER A LA MICROINFORMÀTICA, OFIMÀTICA I PRIMERA ATENCIÓ INFORMÀTICA ALS USUARIS EN L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇDELS HORTS.

0. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
1. ABAST DEL SERVEI	2
2. CONTINGUT DELS SERVEIS DE SUPORT	2
2.1. ABAST MATERIAL.....	2
2.2. ABAST : ÀMBITS, USUARIS I EQUIPS	2
3. FORMA DE PRESTAR ELS SERVEIS	3
3.1. HORARI I DURADA DEL PRESTACIÓ DE SERVEIS.....	3
3.2. RECURSOS HUMANS	3
3.2.1. SUPORT PER LA MICROINFORMÀTICA I ATENCIÓ A L'USUARI DE NIVELL 1.....	3
3.3. RECURSOS TÈCNICS	4
4. QUALITAT DEL SERVEI.....	4
4.1. ORGANITZACIÓ I CONTROL	4
4.2. TRASPÀS DEL CONEIXEMENT	5

Aprovat mitjançant decret
2023LLDR002405 de data 10 de
novembre de 2023

0. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de suport per a la microinformàtica, ofimàtica i primera atenció informàtica al personal de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

1. ABAST DEL SERVEI

Els serveis que incorpora l'objecte de contractació són :

- Suport informàtic inicial al personal municipal, manteniment de maquinari i programari dels equips de microinformàtica de l'ajuntament.

Els principals objectius que es persegueixen són:

- Realitzar primera atenció al personal municipal a nivell de microinformàtica i ofimàtica.
- Actualització i configuració dels equips hardware i software d'usuari.
- Mantenir, controlar i monitoritzar el parc d'equips.

2. CONTINGUT DELS SERVEIS DE SUPORT

- a) Configuració i actualització dels equips
- b) Manteniment de la documentació del servei, relativa a tots els procediments operatius
- c) Informació constant a l'Ajuntament de l'estat del servei, incloent-hi especialment:
 - Comunicació periòdica amb el personal TIC (Tecnologies de la Informació i Comunicació) de l'Ajuntament per facilitar informació del servei i de l'estat de les actuacions iniciades
 - Col·laboració amb el personal TIC de l'ajuntament pel manteniment de l'inventari d'equips de lloc de treball TIC de l'ajuntament
 - Realització i manteniment de la documentació dels equips gestionats, d'acord a les indicacions de l'ajuntament
- d) Resolució d'incidències de hardware i software.
- e) Recuperació de configuracions
- f) Escalat a empreses de manteniment de maquinari i programari que tinguin contractades per l'ajuntament: garanties, rentings, etc.

2.1. ABAST MATERIAL

El servei es presta sobre els equips de lloc de treball:

- Ordinadors personals fixos i portàtils
- Tauletes i telèfons intel·ligents
- Altre equipament informàtic

2.2. ABAST : ÀMBITS, USUARIS I EQUIPS

- a) Les instal·lacions incloses al servei són totes les dependències municipals de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.



b) El nombre d'usuaris de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts al qual cal donar servei és d'unes, aproximadament, 300 persones distribuïdes entre les diferents dependències i instal·lacions municipals.

3. FORMA DE PRESTAR ELS SERVEIS

3.1. HORARI I DURADA DEL PRESTACIÓ DE SERVEIS

a) L'horari de prestació dels serveis serà els dies laborables en l'Ajuntament, de dilluns a divendres de 08:00 h a 15:00 h. Per necessitats del servei es podrà modificar l'horari previ pacte amb l'adjudicatari.

b) El servei es prestarà durant 4 anys. El mes de vacances d'estiu, que es realitzarà per part de l'adjudicatari entre els mesos de juliol, agost i setembre, serà el propi adjudicatari qui posarà a disposició de l'ajuntament una altra persona de substitució.

c) En cas que la persona assignada per l'adjudicatari no pugui assistir a la dependències municipals per motius aliens a l'ajuntament (baixa, dies personals, etc), serà el propi adjudicatari qui posi a disposició de l'ajuntament una altra persona en substitució.

3.2. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari ha de proporcionar 1 persona ubicada "in-situ", en el lloc de treball indicat per l'Ajuntament per cobrir els serveis de l'objecte del contracte. Sempre mantenint les condicions indicades a l'apartat anterior.

L'empresa garantirà que les persones ubicades in-situ que prestin els serveis gaudeixin dels seus descansos i vacances laborals.

En cas que la persona treballadora tingui cap indisposició o descans laboral, vacances o qualsevol altre motiu d'absència similar, l'empresa proporcionarà altra persona per oferir els serveis contractats.

L'ajuntament podrà controlar, exclusivament a efectes de compliment de les condicions del contracte i la corresponent facturació, la presència efectiva de la persona designada per l'empresa.

L'ajuntament proporcionarà a l'empresa adjudicatària:

- una bústia de correu electrònic genèrica per a la tramitació de les incidències pròpies del servei. Les claus d'accés es proporcionaran a l'empresa qui garantirà la seva custòdia.
- els mitjans tecnològics necessaris per desenvolupar les tasques pròpies de l'objecte del contracte.
- el mitjà de locomoció necessari si calgués desplaçar-se entre edificis municipals.

- **SUPORT PER LA MICROINFORMÀTICA, OFIMÀTICA I PRIMERA ATENCIÓ INFORMÀTICA ALS USUARIS**



El personal assignat per l'empresa licitadora haurà de disposar, com a mínim, dels coneixements següents:

- Coneixements en microinformàtica, xarxes de comunicacions locals, i en manteniment de programari i maquinari.
- Capacitats de gestió, coordinació i planificació en la gestió de canvis i incidències.
- Titulació mínima: Grau d'Informàtica d'Administració de Sistemes Informàtics en Xarxes o similar

L'adjudicatari haurà de subrogar als treballadors que estiguin realitzant el servei objecte del contracte.

3.3.RECURSOS TÈCNICS

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts proporcionarà els locals per a la prestació dels serveis presencials, incloent-hi equip informàtic amb programari de base i telèfon fix o mòbil, i i altres elements físics oportuns per realitzar les seves funcions.

Els licitadors hauran de presentar l'organigrama i l'equip de treball que donarà suport a la persona ubicada in-situ en cas de consultes o actuacions que necessitin suport.

El licitador haurà de presentar el pla de formació de les persones que proposin per a l'execució del contracte.

4. QUALITAT DEL SERVEI

4.1 ORGANITZACIÓ I CONTROL

L'Ajuntament supervisarà els treballs efectuats per l'adjudicatari, per la qual cosa podrà:

- Establir controls de qualitat sobre l'activitat i els productes obtinguts.
- Interpretar les condicions establertes per aquest contracte o per alguna disposició oficial que afecti el seu objecte.
- Exigir els mitjans necessaris per a la prestació dels serveis compromesos.
- Proposar les modificacions que convingui introduir, de forma motivada.

Durant l'execució, l'Ajuntament podrà:

- Fixar reunions periòdiques amb els responsables del servei designats per l'adjudicatari, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

Mensualment l'Ajuntament, mitjançant recursos propis o contractats, realitzarà el control de qualitat de l'execució del servei, a partir d'un mostreig sobre les actuacions realitzades. En aquest control es revisaran, entre d'altres:

- La qualitat tècnica del treball realitzat.
- La correspondència entre la complexitat del problema a resoldre, la valoració d'esforç realitzada, i l'esforç real dedicat.

Els resultats del control de qualitat s'incorporaran a les reunions mensuals de seguiment.

4.2 TRASPÀS DEL CONEIXEMENT

Captura de coneixement inicial: l'adjudicatari serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'adjudicatari haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Pla de devolució del servei: L'adjudicatari, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari pel correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les aplicacions emmarcades en aquest servei.