

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL PROCEDIMENT OBERT PEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA DEL CONSORCI DEL BESÒS

Exp. 179/2023

1.- Objecte del contracte:

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei d'assistència tècnica informàtica segons les necessitats del Consorci del Besòs.

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Consorci, gestionar maquinari i programari i col·laborar en la formació d'usuaris i tècnics, sota la supervisió de la mateixa àrea.

Per a la prestació d'aquest servei s'estableix que l'empresa adjudicatària ha de tenir personal multiperfil tant com a tècnic de sistemes, xarxa de comunicacions, ciberseguretat, com a tècnic especialista en microinformàtica i instal·lacions informàtiques, facturant les hores realitzades independentment de la tasca.

2.- Definició del servei:

Les característiques que haurà de tenir l'esmentat servei són les següents:

- Realització de tot tipus de treballs informàtics com i on el responsable del contracte indiqui.
- Presència de 4 hores a la setmana obligatòria a les oficines del Consorci, de les quals 4 hores al mes es destinaran a manteniment de sistemes.
- Atenció telefònica de dilluns a dijous de 8 a 18:00h i divendres de 8 a 15h.
- L'horari del servei presencial serà el que estableixi el Consorci del Besòs segons les seves necessitats i la resolució de possibles incidències que sorgeixin. En principi, s'estableix que aquest es realitzarà de forma ininterrompuda durant un dia a la setmana.
- Serveis d'assistència per raons d'urgència o excepcionalitat, amb una previsió anual de 52 hores.

Els treballs informàtics que ha de cobrir aquest servei d'assistència es llisten a continuació:

1. Tasques Setmanals de Manteniment i Control del CPD (Control i gestió a nivell físic i lògic de: servidors, de temperatura, de càrregues i funcionament dels SAI's, de comunicacions de veu i dades, etc.)
2. Gestió de les incidències dels servidors i la CPD.
3. Tasques Setmanals de manteniment i control del programari per a la vigilància de la xarxa informàtica del Consorci del Besòs i el servei de vigilància activa.



4. Gestió de les incidències d'usuaris (Servei Help Desk). Aquest servei ha d'incloure un sistema de recepció d'incidències, les quals hauran de ser enregistrades en una Base de Dades, propietat del Consorci del Besòs i on s'hauran de reflectir tots els moviments realitzats per part de l'assistència tècnica, que inclou: els treballs realitzats, els tècnics que hi hagin intervingut i els dies i nombre d'hores de les intervencions, així com les despeses que s'hagin produït. A més de la recepció d'incidències, aquest servei ha d'incloure un servei de suport als usuaris. Aquest servei serà primordialment telefònic i, en cas de necessitat d'intervenció presencial, aquesta es durà a terme en les 5 hores setmanals d'assistència presencial establertes al contracte.
5. Identificar i proposar millores potencials en el funcionament dels sistemes i les aplicacions.
6. Suport a l'aprovisionament, recepció i posta en marxa dels equips i materials de recanvi i les corresponents tasques d'inventari associades.
7. Xarxes WIFI: Treballs de monitorització i comprovació del funcionament dels serveis. Reposició de components avariats. Tasques necessàries per restablir el servei en cas de desconnexió i/o fallada. En cas necessari, coordinació i/o gestió amb tercers per tal de solucionar els possibles problemes.
8. Suport al 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.
9. Configuració i gestió de sistemes Windows Server, SQL, etc.
10. Gestió de la Consola centralitzada de l'entorn office 365.
11. Control i gestió centralitzada de còpies de seguretat corporatives, així com la restauració de dades en cas de ser necessària.
12. Actualitzacions de versions de software dels usuaris i els servidors.
13. Instal·lació i configuració de routers, switchs, servei de vigilància IP i electrònica de xarxa.
14. Treballs relacionats amb Networking de directori actiu.
15. Treballs relacionats amb la Protecció de Dades, d'acord amb 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 pel que fa al tractament de dades de caràcter personal (RGPD)
16. Altres treballs informàtics que puguin sorgir, que no s'hagin descrit i que el Consorci del Besòs cregui necessari, relacionades directament amb l'objecte de contracte.

Atenció als usuaris i resolució d'incidències relacionades amb els sistemes informàtics del Consorci del Besòs. Aquesta tasca implica:

- Enregistrar les sol·licituds dels usuaris al sistema d'incidències del Consorci.
- Prioritzar, resoldre o escalar i seguir totes les sol·licituds fins al seu tancament.
- Efectuar les comunicacions als usuaris relatives a parades planificades seguint les indicacions de l'àrea de Serveis tècnics.
- Instal·lació i configuració d'equips nous i del software indicat pel Consorci.
- Reparació i/o ampliació d'equips informàtics i els seus perifèrics (tant de maquinari

- com de programari).
- Posta en marxa de nou material informàtic.

Els treballs informàtics que ha de cobrir aquest servei d'assistència s'hauran de realitzar segons les instruccions que marqui el responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de controlar, sota la supervisió del responsable del contracte, que no hi hagi acumulació de treballs pendents, incrementant el seu personal per aquest servei per poder solucionar-ho.

Quan el Consorci del Besòs observi que hi ha deficiències en els treballs realitzats per l'adjudicatari, aquest donarà les instruccions precises per tal que siguin resoltes. Els treballs realitzats per aquest motiu, tant si s'han de refer com si s'han de completar, no tindran cost addicional.

3.- Prestació del servei:

3.1.Monitorització dels sistemes 24x365

El Consorci disposa d'un programari per a la vigilància de la xarxa informàtica del Consorci del Besòs per a les incidències que poden sorgir les 24 hores el 365 dies de l'any. El Consorci posarà a disposició de l'empresa adjudicatària el sistema de monitorització. En cas de detecció d'una incidència, l'empresa adjudicatària haurà posar-se en contacte amb el Consorci per informar de la incidència i realitzar una proposta de solució.

3.2.Personal de l'empresa contractista. Perfils professionals i dedicació.

El personal mínim necessari requerit per a la realització d'aquest servei és de un (1) tècnic que haurà de comptar amb el següent perfil professional: tècnic multifuncional, especialista en sistemes, microinformàtica i instal·lacions informàtiques i de xarxa i manteniment en sistemes informàtics. La dedicació d'aquest tècnic serà de 5 hores a la setmana de presència obligatòria a les oficines del Consorci, de les quals 4 hores al mes es destinaran a manteniment de sistemes. Així mateix, haurà d'estar en contacte telefònic continu durant l'horari d'oficina del Consorci (de dilluns a dijous de 8a 18:30h i divendres de 8 a 1Sh). El servei també inclou serveis d'assistència per raons d'urgència o excepcionalitat, amb una previsió anual de de 36 hores/anuals que es facturaran segons treball efectivament realitzat.

Els serveis objecte del contracte podran portar-se a terme per més d'un tècnic sempre que aquests reuneixin els perfils professionals requerits.

En el cas que l'empresa canviï algun dels treballadors assignats a la prestació del servei, ho haurà de notificar al Consorci amb dues setmanes d'antelació. El treballador que entri a treballar en substitució del que marxa haurà de tenir la mateixa habilitació laboral i complir amb els requisits contemplats en aquests plecs. El traspàs de coneixement entre tècnics caldrà fer-lo durant les dues setmanes anteriors a la finalització de prestacions del treballador sortint i no haurà de suposar cap cost per al Consorci.

3.3. Còmput d'hores

Quan l'adjudicatari prevegi que la incidència a resoldre pot superar les 4 hores per resoldre una incidència, aquest haurà d'informar al responsable del contracte perquè el Consorci accepti expressament els treballs pertinents abans del seu inici.

3.4. Disponibilitat de material per a reparacions

L'adjudicatari haurà de tenir sempre a disposició del Consorci un stock de material informàtic, que es composarà com a mínim de l'equipament informàtic d'un lloc de treball d'ofimàtica per fer front a les possibles avaries que puguin sorgir.

3.5. Inventari

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de mantenir, revisar i introduir el nou maquinari a l'inventari de servidors, d'ordinadors personals, d'impressores i d'altres perifèrics del Consorci, així com etiquetar tot el material amb la referència o codi corresponent. S'adjunta com a **document annex** a aquest contracte, l'inventari de servidors, d'ordinadors personals, impressores i altres perifèrics del Consorci.

Durant el primer mes de contracte, l'empresa haurà de revisar l'inventari de tot el parc del Consorci. Les modificacions de l'inventari s'introduiran a l'eina de que disposa el Consorci per aquesta finalitat.

Un cop finalitzada la revisió de l'inventari, l'empresa adjudicatària presentarà una auditoria de l'inventari, fent una diagnosi de l'estat de l'inventari.

L'empresa adjudicatària haurà de l'inventari d'ordinadors fixos, portàtils i impressores on consti, com a mínim, el seu ID, la seva ubicació, quina persona l'utilitza i les característiques tècniques (en el cas dels ordinadors de sobretaula i portàtils).

4. Acords de nivell de servei:

Per a la definició dels compromisos de qualitat de servei es consideren dos tipus de serveis a prestar: incidències dels sistemes i incidències d'usuari.

La qualitat del servei prestat per l'adjudicatari es controlarà mitjançant el temps màxim de resolució d'incidències segons el tipus d'incidència.

El Consorci del Besòs posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un lloc de treball lliure, en ple funcionament per que en cas d'una incidència greu d'un usuari. Aquest pugui continuar treballant en les mateixes condicions que en el seu lloc de treball habitual.

El Consorci podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts, amb personal propi o amb recursos externs; per aquest motiu l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització de les tasques associades i col·laborar amb els mitjans necessaris per a realitzar les esmentades auditories

4.1. Definició d'incidències

Pel que fa a les incidències dels sistemes es consideren dos tipus d'incidència que es gestionen en el present contracte:

Tipus d'incidència	Definició
Incidència dels sistemes greu	Afectació de més del 50% dels usuaris del centre o servei afectat, o comunicació total. Relació d'incidències de caràcter greu: - Caiguda servidors crítics (Active Directory, Correu i Bases de Dades).. - Fallada node telecomunicació. - Fenòmens meteorològics adversos (pluges, nevades, vents, etc.) que comportin afectació del servei. - Incidències que afectin la Gerència, els Serveis Generals o els Serveis Tècnics. - Fallada elèctrica. - Servei de connexions externes. - Aturada del servei de monitorització. - Altres d'especial consideració d'informació.
Incidència dels sistemes lleu	Afectació de menys del 50% dels usuaris del centre, o no hi ha degradació del servei.

Pel que fa a les incidències d'usuaris es consideren tres tipus d'incidència que es gestionen en el present contracte:

Tipus d'incidència	Definició
Incidència d'usuaris greu	Interrupció total de l'activitat de l'usuari.
Incidència d'usuaris lleu	Impacte en l'activitat de l'usuari, però existeix alternativa per a la continuïtat de l'activitat de l'usuari.
Consulta d'usuaris	Consulta de l'usuari respecte a funcionalitats de programari de base, propi o dels sistemes.

4.2. Temps màxim de resolució

El temps màxim per la resolució d'incidències s'indiquen la taula següent:

Es considerarà l'inici d'una incidència quan es registri en la base de dades del servei Help Desk. La comunicació de la incidència, en el cas de sistemes sempre serà

per part del responsable del contracte; i en el cas d'usuaris seran els mateixos usuaris.

Incidències	Temps màxim per la seva resolució.
Sistemes	
Resposta a incidències de sistemes	Inferior o igual a 45 min.
Resolució d'incidències de sistemes greus	Inferior o igual a 8 hores
Resolució d'incidències de sistemes lleus	Inferior o igual a 24 hores
Usuaris	
Resolució d'incidències d'usuari greus	Inferior o igual a 24 hores
Resolució d'incidències d'usuari lleus	Inferior o igual a 48 hores
Resolució de consultes d'usuari	Inferior o igual a 24 hores

5.- Lloc de prestació del servei:

El lloc de realització del servei objecte del contracte serà les oficines del Consorci del Besòs.

6.- Documentació a presentar pel licitador:

El licitador haurà de presentar una oferta tècnica per a participar en el concurs per a la contractació dels serveis d'assistència tècnica informàtica pel Consorci del Besòs. Aquesta oferta tècnica, consistirà en una memòria tècnica (criteris avaluable mitjançant judici de valor, 40 punts) i una oferta econòmica (criteris avaluable automàticament, 60 punts).

La memòria tècnica tindrà un màxim de 5 fulls din A4 escrits a dues cares, lletra arial 10, interlineat senzill. Tot el que excedeixi de les 5 pàgines a dues cares NO es valorarà.

La memòria tècnica desenvoluparà els següents apartats:

- **Proposta metodològica i organitzativa dels treballs a realitzar:** Els licitadors hauran de presentar una proposta completa i detallada sobre l'inventari del sistema informàtic i un manual de configuració, que reflecteix la valoració de la seva qualitat i utilitat per al Consorci del Besòs.
- **Proposta d'Inventari i del manual de configuració del sistema informàtic del Consorci del Besòs:** Descripció precisa de l'inventari i del manual de configuració del sistema informàtic. Es podran detallar les seccions específiques del manual, la seqüència d'instruccions, i la cobertura completa de tots els passos necessaris per configurar i gestionar el sistema. La descripció ha de demostrar una comprensió clara dels requisits i de com els usuaris i els tècnics del Consorci podran utilitzar eficaçment el manual.

- **Proposta de gestió d'incidències seguint el model de la clàusula 4 del plec de prescripcions tècniques:** Es demana una proposta detallada per gestionar incidències, alineada amb els requisits de la clàusula 4 del plec de prescripcions tècniques

Sant Adrià de Besòs, a data de la signatura electrònica

Joaquim Calafí
Director de l'Àrea de Serveis Tècnics