



Plec de condicions tècniques

Expedient: X2023000715
Data: 4/9/2023

Contractació servei d'assistència tècnica i manteniment preventiu i correctiu de l'equip informàtic del CPNSC (2024).

1.-Objecte del contracte.

L'objecte del present plec és definir les característiques del servei d'assistència tècnica a les persones treballadores del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola pel que fa al maneig dels equips informàtics, així com el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament informàtic de l'entitat.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir el preu contractual per a dur a terme les millores dels equipaments informàtics del Consorci que corresponen a canvis o ampliacions dels equips existents, bé per respondre a noves necessitats, bé per millorar-ne l'ús. També haurà de mantenir el preu per a dur a terme les reparacions de les avaries dels equips.

Cal distingir dos tipus d'assistència tècnica:

- Una assistència tècnica presencial, en l'horari previst a la clàusula 5.6, per atendre incidències ordinàries i el manteniment preventiu i correctiu ordinari definit a les clàusules 6 i 7 del present plec. També comprendrà la resolució de les incidències extraordinàries en els termes recollits a la clàusula 5-5-
- Una assistència tècnica telefònica, remota o online, en l'horari previst a la clàusula 5.7

2.- Àmbit.

Els llocs on es desenvoluparà el servei de manera presencial són els espais de treball del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola, que es troben en els edificis de:

Nom oficial:	Centre d'informació i Serveis Tècnics del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.
Adreça:	Ctra. de l'Església 92, 08017-Barcelona.
Acrònim:	Edifici CI i annex
Nom oficial:	Centre d'educació ambiental de Can Coll.
Adreça:	Ctra. Cerdanyola a Horta, km. 2, 08290-Cerdanyola del Vallès.
Acrònim:	Edifici Can Coll



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural
de la Serra de Collserola

Crta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Nom oficial: Estació biològica del Parc de Collserola.
Adreça: Camí de Can Balasc, s/n 08017. Barcelona.
Acrònim: edifici Can Balasc i annex teixonera

3.- Contingut.

Aquest contracte contempla l'assistència informàtica dels usuaris dels equips informàtics del Consorci, el manteniment preventiu i correctiu de la xarxa corporativa i els seus equips informàtics. Es poden resumir, de manera aproximada, en:

SEU DEL CONSORCI

Edifici CI

- Armari de comunicacions i telefonia: 3
- Firewall Sonicwall HA 2
- Armari servidors granja vmware: 2
- Cabina MSA 7
- NAS 5
- SRA HA 2
- Switch 20 ~
- Xarxa local CI
- Servidors: 22 virtuals ~
- Centraleta telefònica veu IP1
- Pc: 15 virtuals ~
- Ordinadors sobretaula: 55. Ordinadors portàtils: 30
- Impressores làser: 7 Impressores injecció: 6. Impressores gran format: 3, Escàners: 3
- Punt d'accés WIFI: 8 ~
- SAIS 3
- Nombre de persones: 50 ~

CENTRE D'EDUCACIÓ AMBIENTAL DE CAN COLL

Edifici Can Coll

- Armari de comunicacions: 1
- Firewall Sonicwall HA 2
- Xarxa local CC
- Servidors: 2 ~
- Cabina MSA 1
- NAS 2
- SRA 1
- Switch 5 ~
- Ordinadors sobretaula: 8 ~ més 4 portàtil ~
- Impressores làser: 2. Impressores injecció: 2. Escàners: 1
- Punt d'accés WIFI 6
- Connexió Radioenlace Vodafone

SIGNATURES

1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 14:02
2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 15:55



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural
de la Serra de Collserola

Crta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

- SAIS: 1
- Nombre de persones: 9

ESTACIÓ BIOLÒGICA DE CAN BALASC

edifici Can Balasc

- Armari de comunicacions: 1
- Firewall Sonicwall HA 2
- Cabina MSA 1
- NAS 2
- SRA 1
- Switch 5 ~
- Punt d'accés WIFI: 2 ~
- Xarxa local CC
- SAIS: 1
- Servidor: 2
- Ordinadors sobretaula: 5 ~ més 4 portàtil ~
- Impressores: 2
- Connexió Macroland CREAF
- Nombre de persones: 8

Així mateix, caldrà preveure l'assistència remota dels treballadors del Consorci que efectuïn teletreball en l'horari indicat a la clàusula 5.3.

4.- Persona/persones responsables

Es designarà una persona o dues de contacte entre el Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola i l'empresa adjudicatària. Seran els únics interlocutors vàlids per a tots els temes referents a aquest contracte.

5.- Prestacions de l'assistència tècnica als usuaris respecte el maneig dels equips informàtics.

5.1.- Definició de l'assistència.

Per assistència tècnica als usuaris s'entenen les tasques que es realitzen per resoldre problemes de maneig dels equips i programes informàtics del Consorci, la detecció de possibles avaries i el seguiment de la resolució de les avaries dels equips i programes informàtics del Consorci.

5.2.- Comunicació de la necessitat d'assistència.

Una persona usuària podrà comunicar la necessitat del servei d'assistència per tres mitjans:

1. Comunicació via correu electrònic, sempre que sigui possible tècnicament, amb una adreça de correu electrònic exclusiva per aquest servei, facilitada per l'empresa adjudicatària. Aquest compte de correu electrònic serà consultable pels responsables del Consorci via *webmail*, o un altre sistema de comunicació equivalent.
2. Comunicació telefònica a un número de telèfon.



3. Comunicació verbal directa durant el període de presència en l'entitat.

5.3.- Horari d'atenció a les comunicacions de necessitat d'assistència.

L'horari de comunicació serà:

1. via correu electrònic, les 24 hores del dia.
2. via telefònica i presencial, de les 8h del matí fins a les 15 h de la tarda.

5.4.- Procediment per la resolució de les incidències no urgents.

Es preveu que la resolució de les incidències no urgents es facin durant el període de presència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària a l'entitat.

5.5.- Procediment per a la resolució de les incidències urgents

S'entén com a incidències urgents aquelles que afecten directament al funcionament ordinari dels tres edificis (CI, Can Balasc, Can Coll) o bé que afectin a problemes en programari i/o maquinari que requereixin una solució immediata. Aquests treballs seran extraordinaris i pactats prèviament entre el tècnic responsable de l'empresa adjudicatària i el responsable del Consorci. En cas que es produeixi una incidència crítica d'especial rellevància, el tècnic del Consorci responsable del contracte determinarà la millor manera de resoldre-la.

Pel que fa a les sol·licituds d'assistència urgent, caldrà donar resposta en el mateix dia a les rebudes abans de les 13:30 hores; quant a les que es rebin després, es resoldran el dia laborable següent.

5.6.- Període de presència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària a l'entitat.

El període de presència del tècnic de l'empresa adjudicatària a l'entitat serà de les 8 a les 15:00, de dilluns a divendres, amb un còmput setmanal de 35 hores. Aquest horari, però, podrà modificar-se per necessitats excepcionals del Consorci mitjançant acord de les dues parts.

Durant el període vacacional d'estiu del personal tècnic assignat, caldrà que l'empresa adjudicatària en prevegi la substitució amb algú amb la mateixa formació i experiència.

5.7.- Període d'assistència online de l'empresa adjudicatària a l'entitat.

El període d'assistència online, telefònica o remota de l'empresa adjudicatària a l'entitat serà de les 16:00 a les 18:00 hores, de dilluns a divendres, amb un còmput setmanal de 10 hores.

Aquesta assistència online podrà ser coberta pel mateix tècnic que efectua el servei presencial, si així ho determina l'empresa adjudicatària.

També es podrà prestar aquest tipus d'assistència en el període vacacional del tècnic adscrit al servei, amb un altre tècnic de l'empresa adjudicatària.

SIGNATURES

1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 14:02
2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 15:55



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola

Crta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Aquest tipus d'assistència, però, no es podrà aplicar en cas de baixa per raons mèdiques o justificades del tècnic assignat: en aquest supòsit, caldrà incorporar, de manera presencial, un tècnic amb la mateixa formació i experiència del tècnic a substituir.

5.8.- Informe sobre l'estat de les incidències urgents o no urgents del Consorci.

Per tal d'informar respecte a la resolució de les incidències serà necessari comunicar als responsables del Consorci de :

- La recepció d'un avís i/o petició d'assistència
- La previsió en la resolució de la incidència
- Les actuacions realitzades per resoldre la incidència

Cadascun d'aquests informes ha de formar part d'un sistema d'informació (base de dades o similars), per a poder conèixer en qualsevol moment l'estat dels treballs. Aquesta informació ha d'estar a disposició dels responsables del Consorci.

A més a més, es lliurarà un informe mensual on constarà, com a mínim de cadascuna de les incidències, el següent:

- El codi d'inventari del maquinari i/o programari afectat.
- El nom complet de l'usuari que ha sol·licitat el servei.
- Hora i data de la sol·licitud.
- Descripció de la problemàtica.
- Detall de la solució adoptada.
- Hora i data de la resolució.
- Personal tècnic que atén la comunicació.
- Hora i data de la confirmació de l'usuari.

6.- Prestació de manteniment preventiu de l'equipament informàtic del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

6.1.- Definició de les prestacions manteniment preventiu.

S'entén com a manteniment preventiu totes les tasques destinades al correcte funcionament de l'equipament informàtic del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Es preveu que la gran majoria de tasques programades al pla d'actuacions es duguin a terme durant el període de presència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària als edificis del Consorci.

6.2.- Programa d'actuacions trimestrals.

Les tasques destinades al manteniment preventiu s'emmarcaran dins d'un programa d'actuació trimestral. La primera setmana de cada trimestre l'empresa adjudicatària presentarà un programa d'actuacions que constarà dels apartats següents:

1. Avaluació i tasques previstes envers els servidors del Consorci, especialment espais disponibles i processos de còpies de seguretat.
2. Avaluació i tasques envers a les comunicacions de les xarxes locals i la seva connexió amb la xarxa Internet.



3. Avaluació de la seguretat envers possibles virus.
4. Avaluació i tasques previstes envers els PC's.
5. Informe sobre les impressores (número d'impressions i estat de tòners).
6. Avaluació i ús de la xarxa Internet.
7. Enumeració de les tasques previstes per al trimestre.
8. "Planning" de tasques.
9. Calendari de reunions, amb ordre del dia.

6.3.- Avaluació del programa d'actuacions trimestral de manteniment preventiu.

Per a avaluar i seguir l'aplicació del programa d'actuacions, es realitzarà una reunió la primera setmana de cada mes. Els punts a tractar en aquesta reunió seran l'avaluació de les tasques realitzades, la previsió de tasques per al mes en curs i les possibles tasques de manteniment correctiu. En el marc d'aquestes reunions, es lliurarà l'informe mensual de les incidències.

El calendari definitiu de reunions es pactarà amb l'empresa adjudicatària a la primera reunió.

7. Prestació del manteniment correctiu de l'equipament informàtic del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

7.1.- Definició de les operacions de manteniment correctiu de l'equipament informàtic del Consorci.

El manteniment correctiu comprèn les operacions per fer les reparacions i reposicions necessàries per mantenir l'equipament informàtic del Consorci en perfecte estat. Les reparacions a efectuar poden venir determinades, com a resultat de les revisions del manteniment preventiu o bé per observació directa. Les reposicions es determinaran, generalment, a partir del manteniment preventiu.

7.2.- Desenvolupament o forma de realitzar el manteniment correctiu.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un tècnic que es farà responsable de les intervencions que s'efectuïn, a ser possible el mateix tècnic que assumeixi la responsabilitat del manteniment preventiu.

Per a la reparació o la reposició d'equipaments detectades a partir del manteniment preventiu en el corresponent programa d'actuacions trimestral, caldrà comptar amb la conformitat del tècnic responsable del Consorci.

En cas que es detecti una avaria causada per un mal funcionament, el tècnic responsable del Consorci passarà l'avís i l'autorització a l'empresa adjudicatària per tal que realitzi la reparació corresponent.

Les peces substituïdes s'hauran de lliurar al tècnic del Consorci o es dipositaran on es determini.



El manteniment correctiu inclou la mà d'obra. No inclou les peces i el material de reposició o altres materials necessaris per efectuar correctament un treball.

Per a cada intervenció es formalitzarà un full de treball on quedarà definit: la data, el lloc de la intervenció, el nom del tècnic, el tipus de reparació, les hores emprades i el material utilitzat. Aquest full de treball haurà de tenir la conformitat del tècnic del Consorci.

7.3.- Terminis d'execució.

El tècnic del Consorci determinarà el grau d'urgència de la reparació a efectuar i el termini necessari per a resoldre la incidència.

Les intervencions que s'efectuïn no podran quedar interrompudes sense causa justificada. En aquest supòsit, caldrà comunicar la interrupció al tècnic responsable del Consorci, que l'haurà d'autoritzar, si s'escau.

8.- Condicions generals per al desenvolupament de les tasques del servei d'assistència tècnica i manteniment preventiu i correctiu de l'equipament informàtic del Consorci.

Tots els tècnics de l'empresa que prestin qualsevol tipus de servei en els edificis de l'entitat (CI, can Balasc, can Coll) hauran d'informar sobre la seva presència al tècnic responsable (veieu punt 4) via telefònica abans d'iniciar qualsevol tasca; si la comunicació telefònica no és possible, s'enviarà un missatge SMS indicant el nom del tècnic, l'edifici on es troba i l'hora.

Les reunions per a l'avaluació mensual del contracte es realitzaran a la seu dels Serveis Tècnics del Consorci. La data de la reunió serà convocada via correu electrònic amb una antelació mínima de 3 dies.

Per a l'elaboració del programa d'actuacions trimestrals i la base de dades o similar d'assistència tècnica, el Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola facilitarà a l'empresa adjudicatària la informació sobre l'equipament informàtic de manera detallada, en format digital.

Tots els tècnics de l'empresa que prestin qualsevol tipus de servei hauran d'adreçar-se als usuaris amb correcció i comunicar, sempre que sigui possible, la resolució de la incidència, exposant de manera simple les tasques realitzades.

9.- Durada del contracte i possibles pròrrogues

- ☐ El contracte tindrà una durada d'un any a comptar des de l'1 de gener de 2024.
- ☐ El contracte serà prorrogable de forma expressa, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir de tres anys.

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000715
Codi Segur de Verificació: ec348d05-328a-4f39-9e29-2041d1381fc0 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_5082044 Data d'impressió: 15/11/2023 11:17:15 Pàgina 8 de 8		
SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 14:02 2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'Administració i Contractació), 14/11/2023 15:55		



Parc de Collserola

Consorti del Parc Natural
de la Serra de Collserola

Crta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

10.- Pressupost.

El pressupost total establert per servei d'assistència tècnica i manteniment preventiu i correctiu de l'equip informàtic del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola, detallat en aquest plec de condicions és de 72.600 €, IVA inclòs; la quantitat per la qual serà adjudicat el servei es farà efectiva amb càrrec a la partida 3.9200.22711 del pressupost del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola per a l'exercici de 2024.

Jordi Sánchez Ruiz
Servei d'Administració i Contractació

Antoni Puigarnau Puigarnau
Cap del Servei d'Administració i Contractació