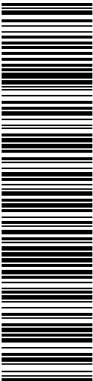


DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_04_2023.2272 PLEC PRESCRIPCIONS TECNiques (PPT)_03012024	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: MOZIY-U99L6-BUH0I Data d'emissió: 5 de Gener de 2024 a les 8:18:31 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Alcalde-President de l'Ajuntament de la Torre de Claramunt. Signat 04/01/2024 14:27
	ESTAT SIGNAT 04/01/2024 14:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 27959757 MOZIY-U99L6-BUH0I 8AE403C917193053817D23199F31CE599D24D759) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=laTorreClaramunt



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

**PLEC DE CLÁUSULES PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL MANTENIMENT DE SERVEIS I EQUIPS INFORMÀTICS I ASSESSORAMENT I
SUPORT TÈCNIC MITJANÇANT UN PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT**

Expedient: 2272/2023

1.- OBJECTE I NECESSITAT:

Ajuntament de La Torre de Claramunt, Plaça de l'Ajuntament, 1 CP 08789
Telèfon 93 801 03 29 Fax 93 801 08 17 torre@diba.cat
Pàgina 1 de 7

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 27959757 MOZIY-U99L6-BUH0I 8AE403C917193053817D23189F31CE599D24D759) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Millançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=laTorreClaramunt



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

1.1 Objecte del contracte i descripció del servei

Objecte: servei de manteniment d'equips i sistemes informàtics i d'assessorament i suport tècnic.

L'objecte del contracte no s'ha alterat per evitar l'aplicació dels llindars o imports màxims establerts per l'article 118 LCSP i, en conseqüència, no aplicar les regles generals de contractació ni els principis de la contractació pública especialment en matèria de publicitat, igualtat i lliure competència.

Tipologia: Serveis d'acord amb l'article 17 de la LCSP.

1.2 Lots

D'acord amb l'establert a l'article 99.3 de la LCSP no es possible la divisió en lots en aquesta licitació atès que això dificultaria la correcta execució de l'objecte del contracte des del punt de vista tècnic. Això es degut a que l'empresa adjudicatària que realitzi la part de manteniment i revisió dels sistemes i aparells informàtics ha de ser la mateixa que realitzarà les tasques d'assessorament i suport tècnic dels usuaris degut a que coneix l'estructura i organització del sistema informàtic de l'òrgan de contractació.

El contracte no es divideix en lots donat que és necessari coordinar l'execució de les diferents prestacions degut a la naturalesa del contracte i la seva complexitat tècnica. L'execució de l'objecte del contracte ha d'adequar-se a les condicions que figuren en el contracte, en aquest plec i en el plec de prescripcions tècniques, i si s'escau, en els documents que tenen caràcter contractual.

1.3 CPV

Codi CPV	Descripció
50312000-5	Manteniment i reparació d'equips informàtics
64200000-8	Serveis de telecomunicacions
72253000-3	Serveis d'assistència a l'usuari i de suport de sistemes
72315200-8	Serveis de gestió de xarxes de dades

1.4 Necessitat de contractació

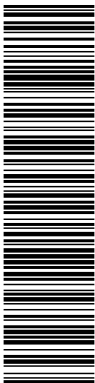
Per part de l'Ajuntament es necessari els manteniment informàtic així com la revisió periòdica de les còpies de seguretat amb simulacres de recuperació de dades, el servei monitoring per a controlar servidors i NAS. També l'assistència sobre sistemes o programes informàtics, suport en la implementació del nou gestor d'expedients, llistat dels equips i les seves actualitzacions entre d'altres.

En concret es necessita el servei tècnic i suport informàtic assessorant sobre sistemes o programes informàtics, assistència presencial a l'Ajuntament, assistència telefònica de manera remota o a través de correu electrònic per problemes informàtics durant la jornada laboral.

També es requereix un seguiment municipal i un temps de resposta ràpid i eficient des de la comunicació de la incidència.

A més a més es faran anàlisis, reports antivirus, manteniment de versions, manteniment i reparacions dels dispositius que ho requereixin, actualització dels sistemes així com revisions periòdiques, *backups*, pegats i d'altres que es pugin requerir.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_04_2023.2272 PLEC PRESCRIPCIONS TECNQUES (PPT)_03012024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: MOZIY-U99L6-BUH0I Data d'emissió: 5 de Gener de 2024 a les 8:18:31 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Alcalde-President de l'Ajuntament de la Torre de Claramunt. Signat 04/01/2024 14:27	ESTAT SIGNAT 04/01/2024 14:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 27959757 MOZIY-U99L6-BUH0I 8AE403C917D23199F31CE599D24D759) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Millançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=la-torre-de-claramunt



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

L'objecte del contracte projectat donarà satisfacció a aquestes necessitats.

L'Ajuntament de La Torre de Claramunt no disposa de mitjans propis per dur a terme aquests serveis, essent necessària una contractació externa.

1.5 Descripció detallada de l'objecte del contracte

A continuació es detalla l'objecte del contracte:

- Realitzar un inventari de tots els equips dels que disposa l'Ajuntament (inclosos servidors, ordinadors, portàtils, pantalles, teclats, ratolins, tauletes, smartphones entre d'altres els quals s'hauran de numerar físicament) així com un inventari de totes les llicències i softwares dels que disposin tenint en compte la seva data de venciment.
- Manteniment de les xarxes, servidors i equips informàtics: sanejament, reparacions, eventuais incidències, etc.
- Revisions periòdiques remotes sobre backups, antivirus i actualitzacions crítiques de SO en servidors.
- Actualitzacions de software de tots els sistemes informàtics (no inclou la compra de software).
- Instal·lar Outlook, accés directe al gestor d'expedients, software, llicències i altres eines o programes necessaris per al funcionament de tots els equips de l'Ajuntament (inclosos ordinadors, portàtils, tauletes, smartphones entre d'altres..)
- Instal·lar impressores, escàners, fotocopiadores, multi funció i fer el seu manteniment.
- Instal·lació, configuració i manteniment del sistema NAS, incloent actualitzacions i possible traspàs d'informació.
- Instal·lació, configuració i manteniment del sistema tallafocs (Firewall).
- En cas que sigui necessari un canvi del gestor d'expedients, caldrà traspasar les dades de l'actual gestor d'expedients al nou.
- Manteniment del software sobre aplicacions addicionals i/o fetes a mida que pugui disposar l'empresa contractant.
- Monitoreig a temps real de problemes, incidències i consums, sobre tots els sistemes informàtics, incloent servidors, NAS i possibles sistemes al cloud.
- Revisions, prevenció i creació d'alertes relacionades amb incidències informàtiques.
- Quan es detecti alguna anomalia, avís i/o possible futura incidència, es posarà en avís al tècnic assignat al responsable del contracte per tal que valori la gravetat de l'avís i el tipus de resposta a realitzar en cada cas.
- Administració i manteniment dels serveis (DHCP, DNS, AD,...) que donen suport als sistemes informàtics.
- Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en els sistemes i en les bases de dades.
- Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware, així com la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, bases de dades, aplicatius i serveis.
- Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicatius.
- Gestió de les cues d'impressió.
- Realització, revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, Impressores i altre hardware), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_04_2023.2272 PLEC PRESCRIPCIONS TECNQUES (PPT)_03012024	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: MOZIY-U99L6-BUH0I Data d'emissió: 5 de Gener de 2024 a les 8:18:31 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Alcalde-President de l'Ajuntament de la Torre de Claramunt. Signat 04/01/2024 14:27 ESTAT SIGNAT 04/01/2024 14:27

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 27959757 MOZIY-U99L6-BUH0I 8AE403C917D23199F31CE599D24D759) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Millançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accde.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=laTorreClaramunt



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

- Configuració i monitorització d'enllaços WiFi.
- Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, targetes de xarxa, etc.) per altres.
- Revisió dels logs dels sistemes (servidors, serveis o aplicacions específiques).
- Revisió del estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part del diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús...).
- Administració dels usuaris de la xarxa (altes, baixes i modificacions d'usuaris).
- Administració dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
- Administració dels usuaris del gestor d'expedients (altes, baixes, modificacions d'usuaris i permisos)
- Realització i manteniment de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes.
- Control de les mesures de seguretat aplicades d'acord amb el document de seguretat d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal. .
- Creació i manteniment de planificació específica i plans de contingències en referència a les següents actuacions: còpies de seguretat, recuperació de còpies de seguretat, caiguda del sistema o de base de dades, rearrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe o simplement per obsolescència tecnològica, actualitzacions de software, atacs informàtics (virus, ramsonware o criptoware), etc.
- Tramitació, coordinació i seguiment de les intervencions derivades a tercers (contractes de manteniment, compres de hardware i software i comunicacions).
- Disseny de propostes per nous projectes o serveis, els quals millorin els sistemes actuals o solucionin mancances d'aquests.
- Informe de proposta de possibles necessitats de nous equipaments de l'Ajuntament.
- Pel que fa als **Servei d'assistència tècnica, assessorament informàtic i suport tècnic**, els serveis de manteniment contractats es duran a terme pel següent ordre: telefònicament, remotament i/o presencialment. L'objectiu i prioritat en tots els casos serà la resolució més ràpida i òptima. Entre d'altres serveis s'inclouen:
 - a) Rebre les incidències reportades pels usuaris a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
 - b) Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de crisi i la seva solució, remota o in situ.
 - c) Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris.
 - d) Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
 - e) Confirmar als usuaris la solució del problema i la solució adoptada.

Els serveis de manteniment dels equips informàtics es realitzarà en funció de les necessitats de l'Ajuntament i l'ordre de prioritats per part del tècnic informàtic que, mentre no hi hagi incidències urgents o greus, anirà consumint les hores que tingui estipulades.

Tenint un total d'hores anuals contractades i que s'aniran consumint a mida que ho requereixi l'Ajuntament.

Si al final de l'any aquestes hores no s'haguessin consumit del tot, les hores restant s'acumularan d'any en any per tota la duració del contracte i les seves possibles prorrogues fins a esgotar-se.

En el cas de finalitzar tot el contracte i les seves prorrogues i aquestes hores no s'haguessin consumit, no es facturaran a l'Ajuntament. Per a portar un control del consum d'aquestes hores, l'empresa adjudicatària remetrà mensualment a l'Ajuntament un llistat de totes les hores consumides amb una breu descripció de la mateixa i el romanent d'hores restants.



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

Cal tenir en compte que aquestes hores estipulades no es dedicaran a realitzar feines de prevenció, manteniment i assessorament establertes a l'apartat de servei de manteniment informàtic. Aquestes hores es dedicaran única i exclusivament al servei d'assistència tècnica, assessorament informàtic i/o suport tècnic que pugin requerir els usuaris i treballadors de l'Ajuntament.

En relació a la gestió d'incidències, cal tenir en compte la definició de temps de reparació. El temps de reparació es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaría o incidència de servei i la restitució de l'element al funcionament normal.

En el cas de trobar-se que l'empresa contractant no pot realitzar el seu treball informàtic habitual per motiu d'un problema i/o incidència informàtica, aquesta passarà a adoptar el càrrec d'urgència i el personal informàtic de l'empresa adjudicatària que haurà d'atendre aquesta incidència amb una resposta el mes ràpid possible després de la recepció/notificació d'aquesta en les oficines de l'empresa que presta els serveis contractats.

1.6 Òrgan de contractació

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la millor proposició relació qualitat-preu seran, de forma decreixent en atenció a criteris quantificables de forma automàtica fins a un total de 100 punts:

A) Oferta econòmica: fins a 80 punts: Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent d'acord amb la fórmula següent:

PUNTS= (MILLOR OFERTA * 80) /OFERTA QUE ES VALORA

$P=PMAX*[1-(O-OMIN) /OMIN]$

ON:

P: ÉS LA PUNTUACIÓ DE LA PROPOSICIÓ ECONÒMICA

PMAX: ÉS LA PUNTUACIÓ MÀXIMA DE LA PROPOSICIÓ ECONÒMICA (55)

O: ÉS L'IMPORT DE L'OFERTA

OMIN: ÉS L'IMPORT DE L'OFERTA MÉS BAIXA

Preu hora de 40,00 € + 21% IVA (8,40€) = 48,40€

Pressupost base de licitació (2 anys): 19.040,00€ + 21% IVA = 23.038,40€

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el preu ofertat per l'Ajuntament

B) Servei de guàrdia fins a 5 punts

l'empresa adjudicatària ofereix un servei de guàrdia / emergència per atendre incidències amb un temps de resposta de:

Immediata de Dilluns a Divendres dins i fora de l'horari de jornada de treball	5 punts
Fins a 2 hores laborables des de la comunicació de la incidència	4 punts
Fins a 3 hores laborables des de la comunicació de la incidència	3 punts
Fins a 4 hores laborables des de la comunicació de la incidència	2 punts



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

Fins a 5 hores laborables des de la comunicació de la incidència	1 punt
--	--------

C) Servei d'emergència fins a 5 punts

l'empresa adjudicatària ofereix un servei d'emergència per atendre incidències crítiques i d'emergència amb un temps de resposta de:

Atenció remota o presencial en 30 minuts màxim	2,5 punts
Atenció remota o presencial en una hora màxim	2,5 punts

Per sota d'aquets barems no és puntua res.

D) Servei de borsa d'hores anuals fins a 5 punts: l'empresa adjudicatària ofereix un servei de borsa anual d'hores acumulables (l'Ajuntament disposarà d'un total d'hores anuals per a atendre incidències, suport tècnic, assistència presencial, telefònica o remota entre d'altres. L'empresa adjudicatària no podrà presentar una oferta inferior a 200 hores anuals. A partir d'aquí s'atorgarà una puntuació de 2 punts per a cada hora de més fins a un màxim de 5 punts d'acord amb el quadre següent:

205 hores anuals	5 punts
204 hores anuals	4 punts
203 hores anuals	3 punts
202 hores anuals	2 punts
201 hores anuals	1 punt

E) Servei d'inventari dels aparells, eines i llicències fins a 5 punts: l'empresa adjudicatària ofereix un servei d'inventari dels aparells, eines, ordinadors, tauletes, teclats, ratolins, pantalles, altaveus, càmeres, impressores, fotocopiadores i d'altre hardware així com de totes les llicències que tingui l'Ajuntament amb la periodicitat que s'estableix a la taula següent:

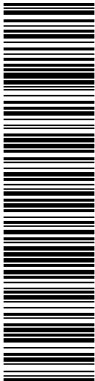
Actualització inventari mensual	5 punts
Actualització inventari trimestral	4 punts
Actualització inventari semestral	3 punts
Actualització inventari anual	2 punts
Actualització inventari segons demanda	1 punt

- Criteris de desempat en cas d'igualació de proposicions

En el cas que després de l'aplicació dels criteris d'adjudicació, es produeixi un empat entre dues o més ofertes, s'adjudicarà el contracte a la proposició que resulti d'aplicar els següents criteris de desempat:

- a) Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin en la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que hagin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, té preferència en l'adjudicació del contracte el licitador que disposi del percentatge més alt de treballadors fixos amb discapacitat en la seva plantilla.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_04_2023.2272 PLEC PRESCRIPCIONS TECNiques (PPT)_03012024	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: MOZIY-U99L6-BUH0I Data d'emissió: 5 de Gener de 2024 a les 8:18:31 Pàgina 7 de 7	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Alcalde-President de l'Ajuntament de la Torre de Claramunt. Signat 04/01/2024 14:27
	ESTAT SIGNAT 04/01/2024 14:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 27959757 MOZIY-U99L6-BUH0I 8AE403C917D23189F31CE599D24D759) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=laTorreClaramunt



Ajuntament de
La Torre de Claramunt

- b) Proposicions d'empreses d'inserció que regula la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, que compleixin els requisits que estableix la normativa esmentada per tenir aquesta consideració.
- c) Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.
- d) En cas de seguir persistint l'empat després d'aplicar tots els criteris precedents, es decidirà l'adjudicació, entre elles, per sorteig.

- Valors anormals

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos s'ha deduir a terme en funció dels límits i paràmetres objectius establerts a continuació:

- Si concorre una empresa licitadora, es considera anormalment baixa l'oferta econòmica que sigui un 25% més baix que el pressupost de licitació.
- Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.
- Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.

Es requerirà a les empreses licitadores que hagin presentat l'oferta per a que justifiquin la seva viabilitat, mitjançant una memòria tècnica i els documents necessaris que justifiquin la baixa i l'oferta que han presentat, acreditant tota la documentació aportada pel que fa als costos laborals del personal que s'ha d'adscriure al servei, els descomptes de proveïdors, bonificacions, subvencions i altres situacions avantatjoses i excepcionals que gaudeixi l'empresa, els comptes presentats al registre mercantil, així com el càlcul detallat per partides que preveu en la seva oferta i l'import del benefici industrial, i la despesa general imputada en el contracte objecte de licitació.

Sra. Begoña Mediavila Lanuza
Técnica de Serveis Generals

Document signat electrònicament, a la data de la signatura a la Torre de Claramunt