

Codi de verificació	 4M0F3A2B5K3J4N3412TI
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 28558/2023	Document: 466756/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

L'objecte del servei és la reparació, manteniment i ampliació dels equips informàtics (PC's, Mac's, portàtils, Thin Clients, etc.) i perifèrics (impressores de petit format, escàners, projectors, etc.) de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i els centres municipals.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

LOT 1

A- EL SERVEI HA D'INCLoure

- 1) Servei de recepció i enregistrament de peticions.
- 2) Desplaçament i ma d'obra del tècnic/a quan és consideri necessari.
- 3) Enviament de material sense intervenció del tècnic, si es el cas, inclòs.
- 4) Registre, control i documentació de totes les accions realitzades.

L'adquisició de material per la resolució de l'avaria o millora de l'equip tindrà un cost a part dins els preus màxims establerts al plec. El tècnic o tècnica suggerirà la millor actuació per reparar o ampliar un equip, si es possible.

B- COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES

- 1) El servei s'efectuarà sota demanda per part de les persones designades per l'Ajuntament mitjançant sistema de "tiqueting", telèfon o correu electrònic.
- 2) Aquest software de "tiqueting" haurà d'estar disponible en català i/o castellà i servirà per fer un seguiment de les actuacions portades a terme.
- 3) La recepció d'incidències, mitjançant el software de "tiqueting", serà continua però l'atenció serà de dilluns a divendres (no festius) des de les 8 fins les 18 hores, exceptuant el mes d'agost que podrà ser inferior però, com a mínim, de 9 a 15 hores.

C - MANTENIMENT DE HARDWARE

- 1) El servei de reparació i manteniment es realitzarà, amb caràcter general, en el lloc on estigui ubicat l'equip (centres municipals ubicats en diferents punts del terme municipal

de Sant Cugat del Vallès) i adequant-se a l'horari de cada centre (dins de l'horari laboral establert).

- 2) Per causa justificada es podrà fer als tallers de l'adjudicatari o d'un tercer, en aquests casos, el desplaçament serà a càrrec de l'adjudicatari. En qualsevol cas, serà necessària la comunicació i autorització prèvia d'una persona responsable de l'Ajuntament de Sant Cugat.

D- TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

- 1) La primera resposta a les incidències serà en un màxim de 2 hores (dins de l'horari laboral establert). A partir d'aquesta primera resposta, s'establiran els ANS següents:

PRIORITAT	DESCRIPCIÓ	TEMPS DE RESOLUCIÓ
Crítica	Atura o impedeix la realització d'algun procés i té impacte directe cap a l'atenció ciutadana.	4 hores laborables (dins l'horari laboral establert).
Alta	No s'atura cap procés però afecta de manera directa algun Servei relacionat amb l'atenció ciutadana.	8 hores laborables (dins l'horari laboral establert).
Mitja	Situació que no atura però afecta algun Servei.	24 hores laborables (dins l'horari laboral establert).
Baixa	Situació que no atura i no afecta de manera directa o indirecta cap Servei.	48 hores laborables (dins l'horari laboral establert).

En cas de ser necessari fer comandes d'accessoris, peces o recanvis, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a la persona responsable de l'Ajuntament. El termini estàndard per aquestes situacions serà de 72 hores però es podrà allargar fins un màxim de 10 dies laborables, si la consecució de la peça o recanvi és difícil. Si el termini de 10 dies és insuficient, s'hauran de considerar altres alternatives a fi de no aturar la resolució de l'avaría o incidència.

E – ALTRES

A petició de l'Ajuntament, es podran fer reunions específiques per el seguiment intervencions, plantejament de millores, suggeriments, etc.

Es podran planificar actuacions excepcionals que impliquin desplegament de personal tècnic. En aquests casos es pactarà el nombre d'hores i persones necessàries d'acord amb els preus unitaris especificats al plec i a càrrec de la part variable del contracte.

El pagament de la part corresponent del manteniment i el variable, si es fa ús, serà trimestral.

LOT 2

A - CABINES DE DADES

Atès que són cabines en actiu i que emmagatzemen gran quantitat de dades crítiques per al funcionament de múltiples dels serveis proporcionats per l'Ajuntament, es requereix el manteniment pel fabricant o empresa autoritzada per a això.

Les cabines són:

- Hitachi HUS 110. S/N: 91258321
- Hitachi G200. S/N: 481074
- Huawei OceanStore. Elements en document adjunt "ANNEX_Elements_Huawei".

I estan situades en 2 CPD diferents:

- Ajuntament de Sant Cugat
- Casa de Cultura

En el cas de que la cabina estigui descatalogada (EOSL) caldra indicar quins serveis es podran prestar, per exemple: substitució de peces, reparacions, etc. i quins no (si es el cas) per exemple: actualitzacions de software i firmware, etc.

MANTENIMENT

Cobrirà completament tots els components de les cabines, tant de maquinari (safates de disc, controladores, fonts d'alimentació, discos, etc.) i programari si la cabina està dins del seu cicle de vida útil (EOSL).

SLA

- Crítica: equip caigut o no funcional. La resolució de les mateixes s'haurà de completar en el mateix dia o en el següent dia laborable a la notificació de la incidència.
- Alta: equip degradat amb importants limitacions de servei. La resolució de les mateixes haurà de completar en el mateix dia o en el següent dia laborable a la notificació de la incidència.
- Baixa: equip funcionant sense impacte apreciable en el servei. La resolució de les mateixes haurà de completar en menys d'una setmana des de la notificació de la incidència.

B - SERVIDORS

SERVIDORS HUAWEI

- 2 HUAWEI Servers 1288H V5
- 2 HUAWEI Servers RH1288 V2

SERVIDORS DELL

- Chasis DELL FX2 – S/N: 5P6KFFV2
- 3 Servidores DELL PowerEdge FC640 – S/N: 5P7CFV2, 5P7BFV2 i 5P79FV2
- 1 Servidor DELL PowerEdge R630 – S/N: 64635M2
- 1 Servidor PowerEdge FC640 – S/N: 24V8DM3.
- 1 Servidor PowerEdge R640 – S/N: 9ZW3QM3.
- 1 Servidor Huawei IMana 200 – S/N: 2102310KCS10FB000699

C - EL SERVEI HA D'INCLOURE, PER A TOTS EL EQUIPS

- Comunicació d'incidències i avaries per tel·lèfon i email o software de tiqueting.
- Servei de manteniment. Suport total de hardware 24x7 i CTI de 4 hores.
- La llengua de comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària serà espanyol i/o català.
- El tècnic o tècnica de l'Ajuntament comunicarà la incidència a l'empresa adjudicatària i aquesta s'ocuparà de gestionar-la fins la seva total resolució.
- L'assistència inclou anàlisis tècniques i diagnòstics en contacte amb el client, subministrament i lliurament de peces de recanvi allí on es trobi l'equip afectat i intervencions presencials quan sigui necessari. Desplaçament inclòs.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que prestin serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.