

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL

“Servei de suport d’escriptori (helpdesk)”

Gener 2024

TAULA DE CONTINGUTS

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	INTRODUCCIÓ	3
2.1	Antecedents ATL	3
2.2	Objectiu i missió d'ATL	3
3.	ABAST DEL CONTRACTE	4
4.	SITUACIÓ ACTUAL	4
5.	REQUISITS DEL SERVEI	5
5.1.	Serveis a cobrir per l'adjudicatari	5
5.2.	Durada del servei, volum d'hores i planificació	6
5.3.	Calendari i lloc de treball	6
5.4.	Equip de treball i perfils professionals	7
5.5.	Organització i model de relació	9
5.6.	Incompliment de les condicions en la prestació del servei i penalitzacions	9
6.	ALTRES REQUISITS I CONDICIONS	10
6.1.	Confidencialitat	10
6.2.	Protecció de dades i propietat intel·lectual	11
6.3.	Relació amb proveïdors	12
6.4.	Seguretat i salut	12
7.	PRESSUPOST	12
8.	FACTURACIÓ DEL SERVEI	12
9.	PROPOSTA TÈCNICA	13

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució del "**Servei de suport d'escriptori (helpdesk)**", promogut per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

L'objecte del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és el d'establir els requeriments tècnics i condicions que garanteixin la prestació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual d'ATL.

2. INTRODUCCIÓ

2.1 Antecedents ATL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL) és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya, adscrita al Departament d'Acció Climàtica, alimentació i Agenda Rural creada segons el Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, per el que la Generalitat assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a les poblacions mitjançant les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat. El Decret Llei estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

Atès els art. 2.1 i 3 del Decret Llei 4/2018, de 17 de juliol, es crea ATL amb l'objectiu de prestar el servei públic d'interès i competència de la Generalitat de producció i subministrament d'aigua potable per a l'abastament de poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat, i construir, conservar, gestionar i explotar la xarxa d'abastament Ter-Llobregat, que justifica que la prestació objecte d'aquestes actuacions s'ajusta a les funcions de l'àmbit competencial d'ATL.

2.2 Objectiu i missió d'ATL

ATL té com a principal objectiu el subministrament d'aigua en alta a les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa uns 1.800 km² i una població abastida del voltant de 4,5 milions d'habitants, així com també tota la indústria i els serveis que estan establerts en aquest territori.

Aquest objectiu s'ha d'assolir complint uns criteris de gestió estrictes que permetin:

- Optimitzar la disponibilitat d'aigua potable, així com la seva qualitat, en els punts de subministrament, gestionant equitativament les demandes en qualsevol circumstància.

- Minimitzar l'impacte negatiu de les operacions, incloent la utilització dels recursos, en el medi ambient, realitzant una gestió compromesa amb aquest.
- Aplicar correctament i optimitzar els recursos financers disponibles.
- Integrar en totes les operacions de l'empresa els recursos tecnològics que permetin aconseguir la més alta eficiència en el desenvolupament d'aquestes.

3. ABAST DEL CONTRACTE

Els serveis que desitja contractar ATL inclouen totes les activitats de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual d'ATL.

L'adjudicatari, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les següents activitats:

- Atenció i resolució d'incidències, peticions, consultes o problemes de l'entorn client.
- Manteniment i inventari del parc informàtic.
- Suport al manteniment de la infraestructura i entorns tècnics dins de l'abast.
- Instal·lacions i manteniment d'aplicacions i sistemes operatius.
- Gestió i seguiment del servei.

La prestació del servei exigeix destinar personal tècnic de forma presencial a les oficines centrals d'ATL. Aquest personal tècnic ocasionalment haurà de desplaçar-se als altres centres de treball (Itam Llobregat, Itam Tordera, Etap Ter i Etap Llobregat) o estacions remotes.

A la clàusula "Requisits del servei", es descriu amb més detall les activitats i condicions del servei que haurà de prestar l'adjudicatari.

A la clàusula "Situació actual", s'inclou informació rellevant per a que els licitadors puguin fer la seva millor proposta.

4. SITUACIÓ ACTUAL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL, en endavant) disposa d'un servei de microinformàtica que dona suport a cinc centres de treball on hi treballen 300 persones. La companyia té un parc actiu d'unes 400 estacions de treball entre portàtils i ordinadors de sobretaula, més de 35 impressores i un gran nombre de perifèrics i aplicacions instal·lades a les que s'ha de donar suport tècnic, tant telefònic com presencial, per resoldre els dubtes, sol·licituds o incidències que sorgeixen al llarg de la jornada.

A mode de referència, l'inventari de maquinari d'ATL consta de 235 equips de sobretaula i 190 portàtils:

Tipus	Model	Unitats
Sobretaula	DELL Optiplex (30XX)	235
Portàtil	DELL Inspiron, Latitude, Vostro, XPS	190
Impressores	HP Pagewide 57750dw/P77740dn	35

A nivell de programari, les aplicacions d'ús comú són:

- Gestor d'expedients Annexa
- Signatura electrònica Xolido
- ERP Navision (Dynamics NAV 4.0)
- LIMS (Nautilus)
- Scada Aspentech
- Productivitat Microsoft Office, Adobe, Autodesk, TCQ, etc.

5. REQUISITS DEL SERVEI

En línies generals, el servei que es vol contractar ha de complir amb l'objectiu del contracte que s'ha marcat a la clàusula 3 Abast del contracte

De manera més específica, i de cara a concretar en major detall els requisits d'ATL per aquest contracte, s'inclouen a aquest apartat les consideracions que el licitador haurà de tenir en compte

5.1. Serveis a cobrir per l'adjudicatari

L'adjudicatari, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable del manteniment dels equips i donar suport atenent a les peticions que ATL els hi requereixi. En concret, serà responsable de les següents activitats:

Funcions del tècnic servei d'escriptori

- Rebre, atendre, resoldre i reportar les incidències, peticions, consultes o problemes reportades pels treballadors d'ATL a través del telèfon o eina de helpdesk corporatiu (Servicedeskplus).
- Prestar assistència i donar suport als usuaris d'ATL, resolent peticions i incidències de programari i maquinari.
- Mantenir les dades dels diferents processos de la gestió d'incidència, problema, canvi, configuració, capacitat en l'eina helpdesk corporatiu (Servicedeskplus).
- Fer el seguiment de les incidències comunicant a l'usuari el seu estat i la solució a la seva incidència, problema o consulta i explicar-la quan calgui.
- Manteniment i inventari del parc informàtic.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics.
- Configuració i manteniment de perifèrics i/o dispositius: impressores, tablets, telèfons, etc...
- Instal·lacions dels sistemes operatius i administració i creació de perfils d'usuari (Sistemes operatius Windows 7, 10 i futures versions).
- Instal·lacions i manteniment d'aplicacions ofimàtiques.
- Instal·lacions i manteniments aplicacions corporatives específiques (Navision, Scada, Nautilus, etc...).
- Execució de tasques dels sistemes d'informació del directori actiu de primer nivell o protocol·litzats.
- Gestió i millores plataforma estàndard (seguretat, correccions, plugins, utilitats genèriques).
- Tramitació garanties maquinaria i activació llicències programari amb proveïdors externs.
- Manteniment dels inventaris de maquinària, perifèrics i programari.

- Compliment SLAs dels serveis assignats.
- Elaboració d'Informes continuats de les tasques realitzades setmanalment i mensualment a la direcció de sistemes d'informació.
- Elaborar la documentació necessària per a la formació d'usuaris d'eines bàsiques d'informàtica.
- Ajuda instal·lació equips en estacions remotes.

I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

Aquestes funcions s'apliquen als següents entorns:

- Entorn parc client
- Servei de domini (Active Directory)
- Serveis de fitxers
- Serveis d'aplicacions

Eina associada al servei

- Eina de tiqueting (Servicedesk / Easyvista)

5.2. Durada del servei, volum d'hores i planificació

La durada d'aquest contracte de servei és de vint-i-quatre (24) mesos a comptar des de l'acta d'inici. S'estableix la possibilitat de tres (3) pròrrogues de dotze (12) mesos cada una.

Quant al dimensionament, el servei es planteja amb una bossa de 1.800 hores anuals (3.600 pels 24 mesos).

Aquesta estimació inclou totes les activitats descrites a la clàusula 5 "Requisits del servei", contemplant els diferents perfils de professionals que siguin necessaris.

ATL, d'acord amb les seves necessitats, farà les seves sol·licituds a l'adjudicatari consumint d'aquestes hores contractades.

Quant al període de vacances dels professionals assignats, hauran de planificar-se amb antelació suficient, de manera acordada amb el responsable del contracte per ATL i intentar compaginar la correcta cobertura del servei prestat a l'Ens.

5.3. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d' ATL, aquests s'adaptarà al calendari laboral i horari d'oficina dels serveis centrals (de 8:00 a 15:30 de dilluns a divendres), i al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Atesa la particular naturalesa dels serveis, la prestació del servei exigeix destinar personal tècnic de forma presencial a les oficines centrals d'ATL, discrecionalment es pot acordar alguna jornada de teletreball. Aquest personal tècnic ocasionalment haurà de desplaçar-se als altres centres de treball (Itam Llobregat, Itam Tordera, Etap Ter i Etap Llobregat) o estacions remotes.

ATL portarà a terme la supervisió dels treballs i podrà en qualsevol moment exigir dels adjudicataris l'orientació en la prestació, que consideri més adient als seus interessos.

D'altra banda, l'adjudicatari ha de tenir en compte que el preu del servei ha d'incloure els desplaçaments i dietes corresponents als desplaçaments dins de l'àrea de les dependències i instal·lacions d'ATL.

La prestació del servei ha de cobrir per a ATL tots els mesos de l'any dintre del calendari laboral d'ATL, inclosos períodes vacacionals.

L'adjudicatari haurà de prestar el servei en el següent horari:

- De dilluns a divendres de 8:00h a 15:30h.
- El responsable del contracte d'ATL podrà canviar i modificar l'horari, segons les necessitats del servei i avisant prèviament a l'empresa adjudicatària.
- A més, es podran destinar 30 hores anuals per prestació de serveis en horari no habitual, de dilluns a divendres, destinades a intervencions que sigui necessari realitzar per la seva afectació en el funcionament normal dels usuaris.

5.4. Equip de treball i perfils professionals

L'adjudicatari haurà de destinar per l'execució del servei els professionals adequats amb coneixements i experiència en manteniment de xarxa.

Igualment, l'adjudicatari designarà un responsable del contracte que serà el gestor del servei que es mantindrà durant el projecte. En cas de substitució de qualsevol membre de l'equip de treball, ATL haurà de donar la seva conformitat als candidats proposats amb els mateixos requisits.

Atesa la criticitat de les competències comunicatives amb l'usuari i d'integració amb l'equip d'ATL, s'estableix un període de quinze dies de prova durant el qual es durà terme una entrevista per verificar les competències declarades.

L'adjudicatari cobrirà amb suplències de personal les absències del personal assignat que es produeixin en cas de malaltia o vacances, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquests períodes. Les persones suplents hauran de complir amb els requisits establerts al PPT i oferta CA.

Els canvis de personal, sempre que siguin previsibles, es comunicaran a ATL amb una antelació de 10 dies. En cas de canvis o substitucions per circumstàncies sobrevingudes, aquest avís s'haurà de fer tan aviat com sigui possible.

El personal suplent haurà de rebre formació trimestral, l'adjudicatari ha de disposar d'un protocol actualitzat que servirà de referència pels tècnics suplents i els nous tècnics en cas de necessitats de substitució.

El personal suplent i els nous tècnics en cas de necessitats de substitució haurà de rebre per part de l'empresa adjudicatària la formació necessària per desenvolupar correctament les seves funcions. Aquesta formació haurà de tenir una durada no inferior una setmana i haurà d'incloure una formació in situ a la instal·lació. Aquesta formació és a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En cas d'absència l'empresa haurà de disposar d'un protocol per cobrir el servei contractat en un màxim de 3 dies.

L'equip de treball proposat pel licitador haurà d'identificar com a mínim 2 perfils o rols, que són:

Gestor del servei (responsable del contracte):

Les responsabilitats del Gestor del servei seran:

- Organitzar l'execució del servei i posar en pràctica les indicacions del responsable del contracte que designarà la part contractant.
- Representar a l'equip de treball com a interlocutor en les seves relacions amb la part contractant.
- Sotmetre al responsable del contracte d'ATL el programa de treball i altres propostes que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
- Suport a la presa de decisions relatives als diferents àmbits dels serveis.
- Proposar al responsable del contracte d'ATL les modificacions que consideri convenientes per a millorar els resultats dels treballs.
- El seguiment del projecte i de la planificació dels treballs inclosos en el servei.

Es requereix:

- Una experiència mínima de 5 anys en gestió de serveis de suport i manteniment d'entorns de sistemes TI.

Tècnic d'escriptori

Les responsabilitats del tècnic, inclou, entre d'altres:

- Atenció i resolució d'incidències, peticions, consultes o problemes de l'entorn client.
- Manteniment i inventari del parc informàtic.
- Suport al manteniment de la infraestructura i entorns tècnics dins de l'abast.
- Instal·lacions i manteniment d'aplicacions i sistemes operatius
- Suport tècnic i funcional a les diferents tasques i lliurables durant el servei, seguint la metodologia requerida.

Es requereix:

- Una experiència mínima de 5 anys com a tècnic d'escriptori (helpdesk)
- Carnet de conduir B i disponibilitat per conduir vehicles.
- Nivell nadiu de català escrit i oral.

L'adjudicatari haurà d'assignar de forma permanent, per a la prestació del servei, el personal anteriorment descrit per tal d'assolir els objectius del contracte.

A part de tots els requisits tècnics, serà imprescindible que els tècnics d'escriptori tinguin carnet de conduir i disponibilitat per conduir vehicles, o el puguin tenir en els tres mesos posteriors a l'inici del contracte.

Els desplaçaments entre seus d'ATL amb automòbil o vehicle similar

5.5. Organització i model de relació

ATL requerirà que s'estableixi un model d'Organització del Servei l'adjudicatari a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari a l'inici del servei haurà de descriure l'organització del seu equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb ATL.

El model de relació inclou reunions periòdiques mensuals entre els responsables del contracte per seguiment de la planificació i de l'avanç dels treballs.

En qualsevol cas, s'organitzaran tantes sessions de treball, o les reunions que siguin necessàries per assegurar la correcta coordinació i correcta consecució dels objectius del servei.

L'adjudicatari informará al personal tècnic informàtic propi d'ATL de les possibles incidències en el servei previstes i no previstes i dels canvis que potencialment afectin els sistemes d'ATL. Així mateix s'haurà de coordinar sempre amb el mencionat personal tècnic per agendar qualsevol intervenció relacionada amb la prestació del servei.

Lliurables:

- Informe mensual de seguiment del servei, indicadors, temps de resolució i detall dels treballs realitzats així com les propostes de millora proposades i realitzades.
- Informe anual de seguiment del servei amb dades anuals i els indicadors de temps de resolució.
- Al finalitzar el contracte s'haurà de lliurar un informe resum global dels treballs realitzats i de les millores aplicades.

5.6. Incompliment de les condicions en la prestació del servei i penalitzacions

Els incompliments de les obligacions contractuals en què incorri l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte podran ser sancionats per ATL, mitjançant la imposició de penalitats o declarant la resolució del contracte.

Es consideraran faltes sancionables a efectes contractuals, totes les actuacions i omissions de la empresa contractada que comportin un perjudici o una pèrdua en relació a les exigències especificades en els plecs.

Els incompliments seran classificats de lleus, greus i molt greus.

a) Faltes molt greus:

- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte.
- La cessió, subcontractació o traspàs, total o parcial, del contracte o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin les circumstàncies legals que la legitimin.
- La realització de treballs defectuosos que provoquin danys molt greus al servei i que causin un dany directe i d'importància a l'interès d'ATL.

- La incompareixença reiterada a les reunions de treball (tres o més vegades en un trimestre); la manca de compliment dels terminis que es puguin establir (tres o més vegades en un trimestre); l'omissió d'informació que pugui afectar el desenvolupament del treball i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar greument els objectius del treball.
- La vulneració del deure de confidencialitat.
- La reiteració en la comissió de faltes greus més de tres vegades en un trimestre.
- L'incompliment de l'adjudicatari de les seves obligacions en matèria de Seguretat Social i Tributàries.
- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'omissió del pagament de la pòlissa de l'assegurança de riscos professionals.

b) Faltes greus

- Tractes incorrectes amb el personal d'ATL.
- L'incompliment reiterat en la qualitat dels serveis tres o més vegades en un trimestre.
- La reiteració en la comissió de faltes lleus, tres o més vegades en un trimestre.
- El reiterat incompliment en una correcta facturació.
- El fet de no estar al corrent del compliment de les obligacions tributàries i de Seguretat Social.

e) Faltes lleus

- L'incompliment reiterat en la qualitat dels serveis (fins a 3 vegades en un trimestre) que no es consideri com a falta greu.
- També tindran caràcter d'infraccions lleus totes les altres no previstes anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els plecs de condicions, sempre que siguin en perjudici lleu del servei.

Qualsevol fet considerat falta, s'informarà a l'interlocutor coordinador del contracte.

6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

6.1. Confidencialitat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a ATL, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altra part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per ATL. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per

mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

L'adjudicatari es compromet a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes d'ATL, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeix al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a ATL degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.2. Protecció de dades i propietat intel·lectual

En cas que l'adjudicatari requereixi per a l'execució del contracte accedir a dades que són de titularitat d'ATL restarà subjecte a les condicions establertes en la legislació corresponent.

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, el proveïdor cedirà a ATL gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'ATL, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel proveïdor, i a aquest efecte, el proveïdor haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'ATL també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública.

A més, el proveïdor assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa (incloses les quantitats reclamades per les societats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual) originada o relacionada amb reclamacions que l'ATL pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Així mateix, la propietat dels materials es cedirà pel proveïdor a l'ATL i ningú podrà fer-ne ús sense l'autorització d'aquest.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de les cessions previstes en aquesta clàusula.

6.3. Relació amb proveïdors

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres son avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

6.4. Seguretat i salut

L'adjudicatari ha complir amb els requeriments que es deriven de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals i del Reial Decret 171/2004 de 30 de gener pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada per ATL en matèria de PRL mitjançant la plataforma SmartOSH de gestió de la prevenció.

En el desenvolupament dels seus treballs compliran inexcusablement la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals, així com les instruccions, normes i/o procediments que siguin d'obligat compliment a l'empresa.

Si es disposa de personal que realitza treballs a les instal·lacions d'ATL i presenta símptomes que afectin al sistema respiratori com grip, refredat, bronquiolitis i/o Covid-19 caldrà posar-se una mascareta quirúrgica cobrint completament el nas i la boca durant tota la jornada laboral, evitar la interacció amb altres persones i consultar amb el servei públic de salut, si s'escau.

7. PRESSUPOST

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

El pressupost de licitació del contracte serà de 152.460 € IVA Inclòs (126.000 € IVA exclòs). Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

Concepte	Total hores	Preu/hora	Import sense IVA	21% IVA	Total (IVA inclòs)
Servei de suport d'escriptori (24 mesos)	3.600	35	126.000 €	26.460 €	152.460 €

Justificació del pressupost: Els preus indicats s'han calculat d'acord a preus vigents de mercat i ja contemplen els costos directes dels mitjans personals i materials, també els costos d'altres mitjans, dietes i desplaçaments, treballs de reproducció i edició, etc. taxes, assegurances i impostos a excepció de l'IVA, necessaris per desenvolupar els treballs d'acord amb el que estableix el present plec.

No s'admetran revisions de preu.

8. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La **facturació del servei** es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a les hores reportades a l'informe mensual de seguiment. I al **preu de referència per hora de treball** que indiqui a l'oferta econòmica l'adjudicatari. La facturació dels treballs planificats NO podrà superar la

planificació en hores que s'hagi acordat per cada un d'aquests. En qualsevol cas, la facturació de la fita final d'un treball NO es podrà fer abans de la seva posta en marxa i la seva aprovació per ATL.

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi de contracte.

9. PROPOSTA TÈCNICA

La **proposta tècnica** ha de tenir els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma que es detalla a continuació. El licitador pot adjuntar a la seva proposta tota la informació complementària que consideri d'interès.

La **proposta tècnica** ha de tenir els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma que es detalla a continuació. S'ha de desenvolupar en un màxim de 30 pàgines, utilitzant la lletra tipus Arial o Times New Roman, mida 11, amb contingut exclusivament referit al desenvolupament del Plec de prescripcions tècniques particulars.

En tota la documentació que contingui aquest sobre no podrà figurar cap informació econòmica que permeti conèixer el contingut de l'oferta econòmica i criteris automàtics, ja sigui en relació amb l'oferta econòmica del licitador o amb el pressupost de licitació (a no ser que s'indiqui explícitament que es fa referència al pressupost de licitació), sent aquest fet motiu d'exclusió de la licitació.

L'oferta tècnica es subdividirà en els apartats següents:

0. Resum executiu

Resum per a la direcció d'un màxim de 3 pàgines dels continguts més significatius de la proposta dels serveis, incloent-hi obligatòriament:

- La forma com s'enfocarà el servei
- Aspectes diferencials i valor afegit aportat.

1. Organització i model de relació:

Descripció de l'organització, rols i model de relació. Cal incloure:

- Mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del servei (reunions, procediments de treball).
- Descripció detallada de les funcions, rols i responsabilitats dels diferents membres de l'equip.

2. Metodologia, planificació i lliurables:

Descripció de la metodologia proposada, planificació i lliurables per a la prestació del servei. Pot incloure punts com:

- Metodologia: descripció de la metodologia aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants.
- Explotació del servei: Detall activitats a realitzar i de les etapes identificades com ara etapes de presa de control del servei i de transferència de coneixement.
- Mecanismes de seguiment del servei.

- Lliurables: descripció de lliurables i informes de seguiment.
- Gestió de riscos: mecanismes per a identificació i la gestió de riscos.

3. Valor afegit

Descripció de les millores aportades pel licitador, cas que s'aportin. En especial, es valorarà com a valor afegit activitats addicionals a l'abast requerit, i que poden ser d'interès per a ATL, com per exemple un suport tècnic especialitzat, consultoria proposta millora gestió parc client, lliurables addicionals als requerits al plec o Quadre de comandament de seguiment del servei.

Sant Joan Despí, a data signatura digital

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Cap de Gestió d'informació i aplicacions	Director de Sistemes d'informació