

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRÀ EL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ASSESSORAMENT EN EQUIPS INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE VILA-SACRA

1.- Objecte i definició del servei.

L'Ajuntament de Vila-sacra disposa d'una quantitat considerable d'equipament i programari informàtic que ha de ser objecte del corresponent manteniment. Així mateix, la contínua evolució de l'àmbit informàtic i de l'administració obliga a fer un esforç d'adaptació que implica la instal·lació i configuració de nou software i hardware.

L'objecte del contracte d'aquest plec, per procediment obert, el constitueix el manteniment de sistemes i equips informàtics, l'assessorament tecnològic i el suport de l'ús dels equips informàtics, les aplicacions i programes de gestió municipal de l'Ajuntament.

Més concretament, aquest contracte preveu el suport, configuració, administració i manteniment de:

- Equips informàtics (servidors, ordinadors, impressores, altres perifèrics...)
- Programari de les diferents àrees de l'Ajuntament (tributari, tècnic, alcaldia, ensenyament...)
- xarxa local cablejada
- Equips de comunicacions (rack, switch, punts d'accés...)
- Correu electrònic en sentit ampli
- Còpies de seguretat locals i núvol
- Temes de seguretat(antivirus...)



A continuació detallem l'inventari actual d'equipaments informàtics de l'Ajuntament en les seves diferents dependències municipals:

- 1 Servidor més microsoft 365
- 7 estacions de treball
- 4 impressores
- 1 Escàner
- Altres perifèrics com pantalles, lector de targetes intel·ligents, SAIs,
- 1 Rack de comunicacions
- 1 Patch panel
- 1 Switch

Llavors, l'inventari a nivell de programari consisteix, actualment, en sistemes operatius Windows 10, Office 365, Chrome, JAVA, Adobe Acrobat, Antivirus, WinRAR i programes específics de les diferents àrees Absis, Catcert, @firma, AutoCAD, Photoshop, Corel Draw, ArcGIS, Cype, Conoce.

També es disposa de software hostatjat fora de l'Ajuntament, diversos aplicatius de l'AOC i dels ministeris.

El contracte tindrà una durada de 3 anys a comptar des de la signatura del mateix i podrà ser objecte de dues pròrrogues d'un any de durada cada una d'elles, essent la durada màxima del contracte de 5 anys (3+1+1). El preu del present contracte està subjecte als increments de l'IPC, calculat al mes següent a la seva publicació.

El contractista haurà de complir de forma estricta les obligacions derivades del present contracte i, especialment, pel que fa a les prestacions concretes a que s'hagi compromès en virtut de la seva oferta.

2.- Característiques del servei.

El servei s'haurà de prestar d'acord amb les especificacions i períodes contemplats en aquest plec i concretament:

SERVEIS

L'empresa adjudicatària proporcionarà el suport professional per a la prestació dels serveis informàtics que es descriuen a continuació:



Configuració d'equips i programari

Quan es creen, substitueixen o reinstal·len estacions de treball s'han de preparar per al seu ús. Aquest servei consisteix concretament en:

- Instal·lació del sistema operatiu.
- Configuració de drivers
- Configuració de la xarxa
- Donar accés al servidor i als serveis de l'Ajuntament
- Instal·lació de programari bàsic: Office, Chrome, JAVA, Adobe Acrobat, Antivirus, WinRAR...
- Instal·lació i configuració programari principal d'aquesta administració: Catcert, @firma...
- Instal·lació del programari específic de cada àrea: AutoCAD, Photoshop, Corel Draw, ArcGIS, Cype, Conoce...
- Configuració de lector de signatura electrònica
- Configuració del client de correu electrònic
- Configuració de les impressores i escàners
- Configuració del mirroring i les còpies de seguretat
- Instal·lar client i connexions de terminal server
- Configuració de SAls
- Traspassos de dades quan sigui convenient
- Configuració de certificats digitals

Altres tasques de configuració previstes són:

- Configurar accessos per a nous usuaris, i accessos per als moviments de personal.
- Instal·lació i configuració de routers i punts d'accés
- Configuracions en el sistema de fitxers compartit de la Intranet

Manteniment preventiu

Operacions de revisió periòdica per al correcte funcionament dels equips i aplicacions inclosos en l'inventari. Aquestes revisions es realitzaran mitjançant una planificació detallada de les operacions a realitzar en cadascun dels serveis identificats.

La periodicitat de les revisions serà setmanal, mensual o trimestral segons la importància del servei. Aquest manteniment inclourà qualsevol tasca que pugui evitar incidències en el funcionament de l'Ajuntament des del punt de vista tecnològic, per exemple:

- Manteniment del servidor i la base de dades i el servidor de fitxers
- Manteniment de tots els pc's, perifèrics i components de maquinari informàtic de l'Ajuntament



- L'administració i manteniment inclou l'actualització de FIRMWARE, actualitzacions crítiques i configuració, gestió de la distribució de "parxes" i actualitzacions dels servidors.
- Actualització d'antivirus
- Monitorització de la xarxa per detectar possibles fallades
- Actualització dels sistemes operatius
- Actualització del programari a les últimes versions

És obligatori com a mínim una intervenció mensual de manteniment preventiu per dur a terme totes les tasques previstes.

Manteniment correctiu

S'inclou en el manteniment correctiu la mà d'obra per a la resolució de qualsevol incidència de maquinaria o programari dels equips i de l'Ajuntament.

La resolució de l'avaría es farà de forma presencial en les dependències municipals quan el tipus d'avaría així ho requereixi o de forma remota quan sigui possible resoldre-la d'aquesta forma.

L'empresa posarà a disposició de l'Ajuntament un número de telèfon i un correu electrònic per notificar les incidències.

- Diagnosi i reparació del hardware ja siguin servidors, estacions de treball, impressores o qualsevol equipament informàtic de que disposa l'Ajuntament.
- Gestió d'equips en garantia. Notificar a l'empresa subministradora l'avaría, enviar o entregar l'equip a reparar segons les condicions de garantia. Fer el seguiment del compliment de les condicions de garantia.
- Eliminació de virus, spyware i malware.
- Reparació, reinstal·lació i configuració de programari ja instal·lat a l'usuari.
- Diagnosi i reparació d'avaries de xarxa

Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la gestió de les còpies de seguretat de l'Ajuntament, que inclou els següents serveis:

Dispositius d'emmagatzematge local

Definició i organització física i lògica dels dispositius d'emmagatzematge per a la creació de les còpies de seguretat.

Espai de disc al núvol

Assessorament, contractació i gestió de l'espai de disc al núvol per tal de realitzar les còpies de seguretat externes.



Còpies en mirall (mirroring)

Tant els servidors com les estacions de treball del personal de l'Ajuntament disposaran d'un sistema de mirroring de còpia de fitxers en temps real contra el servidor de fitxers. Per tant, en cas de fallada de qualsevol servidor/PC sempre es disposarà en el servidor de fitxers d'una còpia actualitzada dels fitxers.

Còpies de fitxers

Es programaran:

- 1 còpia diària de les dades del servidor al disc dur extern
- 1 còpia diària de les dades del servidor al núvol

Dins de les tasques també s'inclou la validació diària que les còpies de seguretat s'estan realitzant correctament, la gestió de logs de les còpies i el manteniment de l'espai de disc en el núvol per evitar superar la quota disponible.

Recuperació de fitxers

En el cas que sigui necessari, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de la restauració de fitxers de les còpies de seguretat. A més, es generarà un registre seguint un formulari cada vegada que s'hagi de recuperar qualsevol contingut d'una còpia de seguretat.

Interlocució amb les diferents empreses externes o administracions

L'empresa adjudicatària haurà de portar la interlocució si és el cas amb amb les diferents empreses externes i administracions que aquest Ajuntament es relacioni

Manteniment de bústies de correu

Gestió de les bústies de correu electrònic de l'Ajuntament que inclou:

- Altes/baixes d'adreces de correu
- Gestió de contrasenyes
- Gestió de quotes
- Resolució d'incidències (spam, bots, virus,...)
- Configuració de respostes automàtiques, redireccionaments,...
- Configuració de clients de correu
- Còpies de seguretat de les bústies

Suport tecnològic i formació

Donar suport a qualsevol dubte relacionat amb la informàtica. Per posar alguns exemples habitualment hi trobem optimització de PDF, creació d'Excels, disseny de cartells, enviament massiu de correus electrònics, base de dades de decrets, traspàs de fitxers a través de



la intranet, enviament de fitxers grans, configuració de correu electrònic, instal·lació i utilització de programari específic, descobriment i utilització de software en línia... entre molts d'altres.

Aquest suport anirà complementat de formació per què els treballadors de l'Ajuntament siguin autònoms i no hagin de requerir de l'empresa adjudicatària en tot moment.

Gestió de la seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar tots els processos i mecanismes per tal de vetllar per la preservació de la seguretat de la informació en ordinadors i xarxes. L'objectiu és protegir tant els equipaments com la informació contra robatoris, corrupció i catàstrofes, tot procurant mantenir l'accés sense problemes per part dels treballadors de l'Ajuntament.

Aspectes importants a gestionar dins de la seguretat són:

- La seguretat passiva: la ubicació física i les condicions ambientals dels equips, del subministrament elèctric i els sistemes d'alimentació ininterrompuda, i també de la seguretat lògica, la qual inclou, entre d'altres, les autenticacions, el control d'accés als sistemes i els mecanismes de registre.
- La legislació de seguretat i protecció de dades: tractament de la informació des del punt de vista legal de la Llei de protecció de dades -que totes les empreses i els organismes han de complir i executar de manera obligatòria- i recull els plans de manteniment i l'administració de la seguretat.
- La seguretat activa: que generen i gestionen les diferents alarmes i incidències de seguretat.
- El tallafocs i monitoratge de xarxes: control i monitoratge de les comunicacions.
- Documentació de seguretat: creació i manteniment de la documentació tècnica i d'incidències de seguretat.
- Les còpies de seguretat: citat anteriorment.

Auditories

L'Ajuntament ha de passar diverses auditories relacionades amb la protecció de dades personals, les noves tecnologies i els processos digitals que és important que l'empresa adjudicatària primer de tot segueixi tots els procediments marcats per les normatives auditades i, segon, que els dies en què els auditors estan a l'Ajuntament realitzant els processos d'auditoria, el personal de l'empresa adjudicatària hi sigui present.



Compra d'equips i programari

L'Ajuntament va adquirint cada any nou equipament informàtic, tant maquinaria com programari, per les seves dependències municipals. L'empresa adjudicatària s'encarregarà tant de l'assessorament en quan a quins equipaments adquirir com en la sol·licitud de pressupostos, la gestió de la compra i instal·lació del equips i programari.

Assessorament i propostes de millora

Una de les tasques importants que haurà de dur a terme l'empresa adjudicatària serà l'assessorament en tots els aspectes tecnològics que requereixi l'Ajuntament i la identificació de possibles punts de millora de les instal·lacions i sistemes d'informació per tal de millorar l'operativa i disponibilitat, la qualitat del servei i el cost d'operacions.

Als 6 mesos de l'inici del servei es proposaran per a la seva valoració i aprovació si escau, amb una periodicitat trimestral, aquelles propostes més rellevants incloent, aquelles que ho requereixin, un estudi previ no vinculant per justificar el motiu de la proposta.

S'inclou el desenvolupament de noves aplicacions i formularis web així com qualsevol nova instal·lació en l'àmbit de les tecnologies que sigui necessària o bé la coordinació amb una empresa col·laboradora especialista.

DEDICACIÓ ESTIMADA

Es preveu que per dur a terme totes les tasques facilitades en aquest plec seran necessàries 5 hores mensuals (tots els mesos de l'any) que serien 60 hores/any. Lògicament aquest nombre d'hores pot variar per molts factors:

- Les incidències sorgides
- La correctesa del manteniment preventiu
- Les necessitats puntuals de l'Ajuntament
- L'engegada de nous projectes (nous serveis, nou software, noves webs...)
- La compra de nous equips
- La renovació puntual/periòdica d'equips
- L'actualització de software i llicències

TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Totes les incidències que es produeixin es prioritzaran entre crítiques, urgents i lleus. La prioritat marcarà el temps de resposta per part de l'empresa adjudicatària en agafar la incidència i prioritat en la seva resolució.



TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS MÀX. DE RESPOSTA	PRIORITAT
Crítica	<1h en dies laborals	Molt alta
Urgent	<4h en dies laborals	Alta
Lleus	<24h en dies laborals	Baixa

En qualsevol cas, l'inici dels treballs podrà ser en remot o presencial segons ho requereixi el tipus d'incidència.

El temps de resolució dependrà del tipus d'avaria. El contractista assumirà el compromís de buscar les alternatives tècniques i dedicar els recursos necessaris perquè la seva resolució es realitzi en el mínim temps possible, fins i tot habilitant solucions temporals que permetin reduir el temps de posada en servei fins que es pugui resoldre de forma definitiva.

Els horaris per a les reparacions es regiran pels criteris de minimitzar el temps en la resolució o els que aconseguixin la mínima afectació al servei i que estiguin consensuats amb el client.

HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

També és important per l'Ajuntament que totes les tasques de manteniment preventiu i solució d'incidències poc prioritàries es realitzi en horari laborable.

LOCALITZACIÓ

Els serveis objecte del contracte es prestaran des en les dependències municipals incloent tant les oficines de l'Ajuntament com altres instal·lacions com la biblioteca, els magatzems, el dispensari...etc.

El desplaçament no podrà ser mai facturat a part, tot i així els desplaçaments intramunicipals poden ser sumats al temps de prestació del servei . L'empresa adjudicatària haurà de posar els medis necessaris per desplaçar-se i donar servei a tot el municipi.

Per els casos on sigui factible, les intervencions es podran realitzar mitjançant connexió virtual remota als equips informàtics.



IDIOMA

Obligatòriament l'empresa adjudicatària desenvoluparà els sistemes, interfícies d'usuari i documentació, sempre que es pugui, en català.

QUALITAT DEL SERVEI

Li correspon a l'empresa adjudicatària establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, l'Ajuntament exigirà l'acompliment de les fites i els nivells de servei descrits en aquest plec.

L'Ajuntament procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat comprovant:

- L'acompliment dels acords de nivell de servei o els que s'hagin ofert en cas de millora.
- El rebuig o no acceptació de les tasques determinades en la petició que no hagin estat dutes a terme amb la qualitat necessària.

L'assegurament de la qualitat del servei haurà d'estar garantit per l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte.

SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'Ajuntament es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

A més, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'íntegre i ple compliment de les obligacions disposades per el reglament europeu de Protecció de dades (UE) 2016/679 així com les disposades en el Reial Decret 1720/2007 pel qual s'aprova el reglament de mesures de seguretat així com la resta de normativa aplicable.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els serveis compleixin amb el que estableix el RD 3/2010 de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

L'empresa adjudicatària està obligada a vetllar en tot moment pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.



REGISTRE D'ACTUACIONS

Totes les actuacions per dur a terme els serveis detallats en aquest plec han de quedar registrades en un registre on es detalli:

- Dia i hora d'inici d'actuació
- Dia i hora de final d'actuació
- Durada de l'actuació
- Llista de tasques dutes a terme
- Equips sobre els quals s'ha actuat
- Personal que l'ha dut a terme
- Intervenció remota o presencial

Trimestralment l'empresa adjudicatària passarà a l'ajuntament raport dels treballs portats a terme.

CONFIDENCIALITAT

A causa del caràcter secret i indivulgable dels arxius propietat de l'Ajuntament i donada la naturalesa de les prestacions objecte del present contracte, comporta en molts casos l'accés parcial o total, a dita informació, l'adjudicatari s'haurà de comprometre i obligar-se per escrit a no utilitzar per cap altra propòsit que no sigui el de l'estricta prestació dels serveis contractats la informació continguda en els arxius, no podent conseqüentment revelar-la sota cap pretext.

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Administració Municipal.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altra informació obtinguda com a resultat del present contracte.

3.- Preu del contracte.



El preu del contracte es fixa en 3000€ anuals + IVA. Aquest mateix import serà el que anualment es fixi per les possibles pròrrogues (3+1+1).

La forma de pagament serà trimestral.

4.- Personal.

Per tal de garantir la correcta i eficaç prestació dels serveis que són objecte de licitació, l'adjudicatari haurà de comptar, per a l'execució del contracte, amb personal degudament qualificat.

5.- Requisits modalitats i característiques tècniques de les variants.

- No es contemplen modalitats ni variants.
- No es fan lots atès que és tècnicament inviable .

Vila-sacra a la data de la signatura electrònica

