



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL PROCEDIMENT DE CONCURS OBERT PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A USUARIS (HELPDESK) DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES.

1. Objecte.

L'objecte del present document es definir els aspectes tècnics que, juntament amb el plec de condicions administratives, regiran la contractació del servei d'assistència tècnica presencial a les instal·lacions, serveis i usuaris de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

L'objectiu d'aquest contracte serà la millora de la qualitat del servei d'atenció als usuaris, reduir els temps de resposta a les peticions de servei i incidències i augmentar la satisfacció dels usuaris davant les peticions.

2. Antecedents.

El departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes no disposa de personal tècnic especialitzat en matèria de helpdesk per donar sortida al gruix de feina derivada de incidències i atenció a l'usuari. En etapes anteriors aquesta mancança s'ha cobert aprofitant programes d'ocupació per a persones sense feina, o mitjançant recursos externs.

3. Descripció de la solució.

L'Adjudicatari haurà de proveir un servei de helpdesk sota les següents condicions:

- La principal tasca a desenvolupar és la resolució d'incidències assignades al programari d'incidències corporatiu i seguint les indicacions de les fitxes procedimentals i els tècnics del departament TIC. Les tasques s'ajustaran a les de l'**Annex 1**.
- El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures (equipament, instal·lació, ...) i serveis microinformàtics o programació, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les serves característiques.
- Realitzarà totes les tasques necessàries de la gestió per la solució d'aquestes incidències dins els tempos establerts.
- Realitzarà el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament i programari.
- Es donarà suport tècnic als usuaris, quan tinguin dubtes del funcionament de l'equipament, instal·lacions o programari.
- Donarà assistència tècnica als esdeveniments de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes amb la preparació de l'equipament informàtic necessari pel seu desenvolupament.
- El manteniment informàtic tindrà efectes sobre el maquinari (sense peces de recanvi) i el programari.



- El cost dels desplaçaments als i entre centres per part dels tècnics contractats aniran inclosos en el preu licitat.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de vehicle propi pels desplaçaments del personal tècnic i el material.

3.1. Serveis ordinaris.

El servei serà presencial, a cobrir com a mínim per un tècnic per ubicació, en el dos edificis principals, *Casa de la Vila* de Ribes i *La Vinya d'en Petaca* de Roquetes, i es desenvoluparà de dilluns a divendres laborables durant els 12 mesos de l'any segons les següents característiques:

- **Calendari de prestació de serveis ordinaris:** Es regirà pel calendari laboral de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
- **Servei en horari ordinaris:** Es prestarà servei de 8:00h a 15:00h

3.2. Serveis esporàdics.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes podrà sol·licitar puntualment serveis esporàdics per donar cobertura en situacions especials planificades o d'emergència que es produeixin. Estaran definits com servis extres planificats o serveis urgents.

- **Serveis esporàdics no planificats:** Servei produït per una situació d'emergència dins de l'horari del servei i que impliqui estendre la jornada fins la resolució de la incidència.
- **Serveis esporàdics planificats:** Servei planificat per situacions extraordinàries. Es sol·licitarà el servei amb una antelació de 48h abans de la necessitat.

Les hores satisfetes mitjançant serveis esporàdics es compensaran reduint la jornada laboral ordinària en les jornades posteriors de manera acordada entre l'adjudicatari i el departament TIC.

3.3. Requeriments obligatoris.

3.3.1. Personal.

Per garantir la qualitat i experiència del servei, el personal adscrit serà permanent i s'haurà de mantenir durant tota la durada del contracte, llevat de causa major o demanda justificada de canvi per part del Dept. TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

3.3.2. Perfil Tècnic.

El personal tècnic adscrit al contracte per part de l'empresa haurà de tenir el següent perfil:



- **Titulació oficial dels següents Graus Superiors.**
 - Tècnic Superior d'Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa.
- **Experiència Laboral.** Experiència acreditada de més de dos anys en tasques similars. **Annex 1.**
- **Permís de conduir.** Permís de conduir B1.

3.3.3. Comunicació de tasques i incidències.

El departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes proporcionarà els mitjans de comunicació de tasques i incidències als tècnics, aquestes hauran de resoldre-les dins els temps establerts deixant constància de l'actuació feta en els canals establerts.

3.3.4. Credencials i acreditacions.

Les credencials seran subministrades pel departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

3.3.5. Transport.

L'empresa concessionària aportarà els mitjans de transport dels tècnics i del material que calgui traslladar mentre estigui en vigor el contracte. En cap cas la necessitat de desplaçar-se o traslladar material mitjançant un transport demorarà els temps de resposta i resolució de les incidències o tasques. Aquest punt quedarà automàticament validat si l'oferta inclou el requeriment opcional del Cotxe Elèctric (punt 3.4.1 d'aquest plec).

3.3.6. Eines pel desenvolupament de les tasques.

L'empresa concessionària facilitarà les eines necessàries per poder prestar el servei mentre estigui en vigor el contracte, això inclou ordinador portàtil i telèfon mòbil per la comunicació d'incidències i localització durant la jornada.

3.4. Requeriments opcionals.

3.4.1. Cotxe Elèctric

Donat que el departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes no disposa de vehicle per desplaçaments en el desenvolupament de les tasques derivades del present concurs i donat que és un requeriment obligatori el facilitar el transport per a la realització d'aquestes tasques per part de l'empresa adjudicatària del servei, es creu convenient valorar l'aportació, durant la vigència del contracte, d'un vehicle elèctric a disposició total i exclusiu del personal tècnic assignat al servei per part de l'empresa adjudicatària i dels tècnics del departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes per poder així atendre les necessitats del servei.



S'atorgaran **25 punts de forma automàtica** als licitadors que es comprometin a posar a disposició del departament TIC d'un cotxe 100% elèctric per realitzar les tasques informàtiques requerides.

Les característiques que haurà de complir el vehicle:

- El vehicle serà de color blanc.
- Haurà de ser un vehicle de renting amb un màxim de 10.000km anuals, amb tot inclòs (manteniments, averies, assegurança tot risc i cotxe de substitució).
- Aquest servei no ha d'ocasionar cap despesa econòmica o personal a excepció del consum elèctric de la recàrrega periòdica.
- El vehicle subministrat serà un utilitari del segment A, B o C amb espai suficient per a quatre persones i espai de càrrega de un mínim de 250l i apte per conduir-lo amb el permís B1.
- Vehicle 100% elèctric amb una autonomia superior als 150kms en ús combinat.
- S'inclourà el logotip a les portes laterals de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

L'incompliment de les característiques anteriors suposarà la pèrdua dels punts i la no valoració d'aquest requeriment opcional.

3.4.2. Tècnic addicional

S'atorgaran **10 punts de forma automàtica** per la suma d'un tècnic addicional al mínim requerit per cobrir presencialment les ubicacions principals. El tècnic addicional haurà de complir i regir-se segons les mateixes especificacions que els demés tècnics, que són les que s'exposen en el present document.

3.4.3. Reciclatge de consumibles i tòners

S'atorgaran **5 punts de forma automàtica** per la gestió i reciclatge de consumibles i tòners en totes les dependències municipals de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes. L'empresa adjudicatària de encarregarà de la recollida i reciclatge a cadascun dels edificis municipals susceptibles d'allotjar impressores sense que això suposi cost o deure a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les lleis i mesures necessàries en matèria mediambiental i seguretat per dur a terme aquesta tasca.

3.5. Abast.

El contracte serà efectiu per la totalitat dels edificis i ubicacions a càrrec de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes dins el propi municipi.

3.6. Reparacions amb cost de material.

La reparació o substitució de maquinari haurà de ser prèviament autoritzat pel responsable del departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.



Si el departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes no pogués proporcionar el maquinari necessari, l'empresa concessionària del servei es farà càrrec de l'aprovisionament del maquinari mitjançant notificació prèvia del pressupost corresponent al departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i autorització del mateix. La facturació es realitzarà paral·lelament. Aquest punt també afecta a la reparació d'impressores i demès perifèrics.



4. Taula de requeriments obligatoris.

Cal omplir i incloure la següent taula a l'oferta. A la columna "Acompliment – Aclariments" cal fer una breu justificació de com s'acompleix el punt. Tots els requeriments d'aquesta taula tenen caràcter obligatori per poder valorar l'oferta.

Taula 1 - Requeriments Obligatoris del Servei		
Requeriments		Acompliment - Aclariments
i.	Personal	
	Tècnic 1	
	Titulació Oficial	
	Experiència laboral > 2 anys	
	Permís de conduir B1	
	Tècnic 2	
	Titulació Oficial	
	Experiència laboral > 2 anys	
	Permís de conduir B1	
ii.	Transport	
iii.	Eines pel desenvolupament de les tasques	



5. Taula de requeriments opcionals.

Cal omplir i incloure la següent taula a l'oferta. A la columna "Acompliment – Aclariments" cal fer una breu justificació de com s'acompleix el punt.

Taula 2 - Requeriments Opcionals del Servei			
Requeriments		Acompliment (SI / NO)	Acompliment - Aclariments
i.	Cotxe Elèctric		
ii.	Personal Addicional		
	Titulació Oficial		
	Experiència laboral > 2 anys		
	Permís de conduir B1		
iii.	Reciclatge de consumibles i tòners		



6. Reunions i Informes.

El departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes es reserva el dret a programar reunions periòdiques amb el responsable del servei assignat per l'empresa adjudicatària per valorar i fer l'anàlisi de rendiment del servei.

Així mateix, també es reserva el dret a demanar de forma periòdica un informe a l'empresa adjudicatària amb el nombre d'incidències realitzades, resolució, propostes de millores del servei, etc. Aquesta periodicitat serà consensuada amb l'empresa adjudicatària i podrà ser entre mensual i anual segons les necessitats del departament TIC de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

7. Facturació.

La facturació serà mensual, es farà sempre després de la prestació del servei. L'import de la facturació serà fixe i correspondrà a la part proporcional corresponent.



Annex 1.

Tasques a desenvolupar pel personal tècnic de helpdesk:

- Atenció telefònica i resolució d'incidències via remot i presencial a usuaris del programari informàtic i ofimàtic d'ús comú pel desenvolupament de les tasques diàries.
- Desplegament, manteniment i configuració d'estacions de treball amb sistema operatiu Windows mitjançant eines de creació i restauració d'imatges pre configurades (P.E: Symantec Norton Ghost, Clonezilla, Acronis....)
- Resolució d'incidències de telecomunicacions, tant connexions cablejades com punts d'accés inalàmbric.
- Resolució d'incidències sobre perifèrics (escàners, impressores, multifunció...).
- Configuració i resolució d'incidències amb telèfons i tauletes intel·ligents.
- Creació i configuració de connexions VPN i programari d'ús pel teletreball.