



Plec de prescripcions tècniques relatives a la contractació del servei de suport tècnic informàtic (Helpdesk) per als usuaris de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

1. Objecte.

És objecte del present plec fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del "Servei de suport tècnic informàtic (Helpdesk) per als usuaris de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona" (en endavant ORGT).

Aquest servei serà l'encarregat d'atendre i resoldre, en primera instància, totes les incidències, consultes i peticions relacionades amb l'entorn informàtic, comunicacions, impressió i telefonia de l'ORG, incloent tant treball presencial com teletreball.

Les incidències s'intentaran resoldre remotament amb indicacions telefòniques, per correu electrònic o amb connexió remota a l'ordinador de l'usuari.

En el supòsit que una incidència no es pugui resoldre remotament, un tècnic es desplaçarà al lloc de treball presencial (oficines ORGT) de l'usuari. El desplaçament al domicili de l'usuari no es contempla en aquest plec.

A l'Annex es detallen les Oficines de què disposa actualment l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Aquesta relació pot variar durant la vigència del contracte per raons organitzatives, ja sigui per tancament d'oficines existents, per canvi d'ubicació i/o per obertura de noves oficines.

2. Volumetria.

El "servei de suport tècnic" haurà de donar suport a:

- a) Usuaris de l'Organisme de Gestió Tributària
 - Aproximadament 930 empleats repartits entre els Serveis Centrals (30%) ubicats al recinte de la Maternitat, i 100 oficines perifèriques (70%) distribuïdes per la província de Barcelona.
- b) Incidències mensuals: aproximadament 600, distribuïdes entre el Recinte de la Maternitat i les oficines perifèriques.
- c) Desplaçaments mensuals amb vehicle: aproximadament 16.

Aquestes xifres s'ofereixen amb una finalitat informativa.

3. Tasques a desenvolupar en la prestació del servei.

3.1.- Tasques ordinàries del "servei de suport tècnic".

La tasca principal del "servei de suport tècnic", serà la d'ajudar als usuaris en l'ús de l'equipament informàtic (maquinari i programari) que disposen al seu entorn de treball (tant en situació de treball presencial com de teletreball), davant qualsevol incidència o consulta.

L'equip de "servei de suport tècnic" intervé en la primera recepció del problema amb l'objectiu de resoldre-ho directament, o escalant la petició d'usuari a l'equip de suport adequat.

Davant d'una incidència d'afectació general, el "servei de suport tècnic" realitzarà la funció de Punt d'Informació als usuaris.

Quan la resolució de la incidència/consulta no sigui competència del "servei de suport tècnic", aquest equip escalarà la petició a les unitats o equips que correspongui:

- Àrea Tècnica de l'ORGT: incidències o peticions que facin referència a entorns que quedin fora de l'abast d'aquesta proposta, o que per la seva complexitat necessitin d'uns coneixements més avançats.
- Proveïdors: incidències relacionades amb entorns de suport que siguin responsabilitat d'altres proveïdors. Actualment són aquestes empreses:

Servei	Contractista actual
Comunicacions de dades	VODAFONE
Telefonia fixa	VODAFONE
Telefonia mòbil	VODAFONE
Manteniment Impressores multifuncionals	TEKNO
Subministrament Tòner	SERVICE SL
Manteniment PCs, portàtils, escàners	ELTEC
Rellotges de fitxar	SPEC

Per tant, aquest servei no inclou la resolució de les avaries de maquinari, però sí l'escalat i coordinació amb els proveïdors d'aquests serveis o la gestió de les garanties davant dels fabricants.

En qualsevol cas, l'empresa contractista ha d'assumir-ne el control i gestió de la incidència fins a la seva completa i satisfactòria resolució, bé sigui mitjançant la seva participació directa o coordinant les actuacions necessàries amb les empreses o entitats que s'hi puguin veure implicades.

A més de les tasques detallades anteriorment, el Helpdesk també inclourà:

- Re-instal·lació i/o re-configuració dels equips.



- Instal·lació de nous llocs de treball.
- Trasllat d'equips (PCs, portàtils, impressores multi-funció, escàners).
- Suport als tècnics de telefonia, tècnics de cablejat. en cas d'obres i obertura/trasllat d'oficines.
- Substitució d'equips avariats per equips en estoc de l'ORGT, en cas que es demori la resolució d'una avaria a través dels procediments estàndard de garantia i manteniment.
- Gestió de l'inventari d'equips, incloent altes, baixes i modificacions, i la comunicació rigorosa d'aquests canvis als responsables de l'ORGT.
- Correcte manteniment i ordenació del magatzem de material informàtic de l'ORGT.

3.2.- Tasques extraordinàries.

Consistiran principalment en col·laborar en totes les tasques relacionades amb l'obertura, trasllat, obres i incidències que es puguin produir, de forma excepcional, a les oficines de l'ORGT i que s'hagin de dur a terme dins l'horari següent:

De 15 a 22 h, de dilluns a divendres.

De 8 a 21 h, dissabtes.

S'estima una dedicació de 400 hores durant la vigència inicial del contracte (2 anys) per tasques extraordinàries.

4. Recursos humans assignats al servei.

4.1.- Equip de Treball.

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per 4 tècnics dedicats a aquest servei.

Entre els 4 tècnics, l'empresa contractista nomenarà un gestor del servei que, a més de les tasques pròpiament tècniques, haurà de realitzar les següents tasques:

- Interlocutor amb els tècnics de l'ORGT.
- Interlocutor amb la resta de departaments de l'empresa contractista.
- Coordinar l'equip de treball.
- Seguiment i control de la gestió del servei.
- Difusió del coneixement a la resta de l'equip.

- Realitzar els informes trimestrals de seguiment del servei, així com qualsevol altra documentació relacionada amb el servei.
- Elaboració i presentació dels informes trimestrals de tasques extraordinàries realitzades. Els informes es presentaran la darrera setmana de cada trimestre.
- Coordinar els torns de treball perquè el servei sempre quedi correctament cobert en els períodes de vacances, baixes per malaltia o qualsevol altra circumstància.

4.2.- Coneixements tècnics.

Els tècnics assignats al projecte, a més de tenir la titulació acadèmica i l'experiència professional indicada en la clàusula 1.10 del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP) o millorada en la seva oferta (clàusula 1.11 del PCAP) i hauran de disposar de permís de conduir vigent categoria B1 per als desplaçaments.

4.3.- Modificacions en l'equip de treball.

L'equip de treball encarregat de realitzar les prestacions objecte del contracte estarà format pels tècnics adscrits al contracte que el contractista hagi compromès en la seva oferta.

El contractista vetllarà per dotar de la màxima estabilitat a aquest equip. En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, aquest es farà de forma que el servei estigui sempre compostat per 4 tècnics, excepte els períodes de vacances. En el cas en que el servei no estigui correctament cobert s'aplicarà la penalitat establerta en el PCAP.

En el cas de deficiències en la prestació del servei, l'ORGT podrà sol·licitar, de forma justificada, amb una antelació d'un mes, el canvi d'un o varis dels tècnics assignats sense limitació en el número de canvis.

Els nous tècnics substituïts compliran amb els requisits tècnics establerts.

5. Altres recursos materials assignats al servei.

- El contractista procurarà distribuir les sortides equitativament entre els 4 tècnics per afavorir que tots coneguin la realitat de les oficines perifèriques.
- Els 4 tècnics disposaran de telèfon mòbil.



- L'ORGT disposa de la seva pròpia eina de gestió d'incidències, no cal que l'empresa n'aporti.
- A més dels 4 tècnics, l'empresa contractista posarà a la seva disposició 2 vehicles per als desplaçaments a les oficines territorials, un d'ells ha de ser tipus furgoneta (capacitat de càrrega superior a 450 kg i volum de càrrega superior a 2,2 m³), d'acord amb les condicions següents:
 - L'assignació d'aquests desplaçaments es realitzarà en funció de les necessitats dels serveis.
 - Els 2 vehicles disposaran com a mínim de distintiu ambiental tipus B.
- Totes les despeses relacionades amb els desplaçaments: combustible, peatges, pàrquing, dietes del personal. aniran a càrrec de l'empresa contractista. La ruta escollida pels desplaçaments sempre serà la més ràpida en temps, independentment de que això pugui suposar despeses de combustible o peatges.
- L'ORGT posarà a disposició de l'empresa dues places d'aparcament al recinte de La Maternitat, on els vehicles quedaran aparcats a la nit.
- L'empresa contractista proporcionarà als 4 tècnics un portàtil d'ús exclusiu per les connexions a l'ORGT. Aquests portàtils es configuraran segons les directives de seguretat de l'ORGT.

6. Lloc i horari de prestació del servei.

El servei de HelpDesk es prestarà, com a norma general, a les dependències de l'ORGT situades actualment al Carrer Mejia Lequerica, 12 Barcelona o al domicili de la central de l'ORGT a la ciutat de Barcelona, en cas de que es produeixi un trasllat de seu oficial, amb desplaçaments puntuals a les oficines territorials de l'ORGT

El servei ordinari estarà disponible tots els dies laborables, de dilluns a divendres. Tindran la consideració de dies festius els establerts oficialment com a tal a la ciutat de Barcelona. Per als dies corresponents a festes locals de la ciutat, l'empresa ha de garantir que el servei estigui cobert com a mínim per dos tècnics.

L'horari laboral ordinari de prestació de la part fixa del servei estarà cobert de la manera següent:

- De 7 a 10 h: 3 tècnics
- De 10 a 15 h: 4 tècnics
- De 15 a 19 h: 1 tècnic

En el cas que un tècnic cobreixi la franja horària de 10 a 19 h, aquest disposarà d'1 hora per dinar de 13:30 h a 14:30 h.

El contractista garantirà que :

- En cas d'indisposició del tècnic que ha de cobrir el torn de tarda un altre el substitueixi.
- En període de vacances el servei ha de quedar cobert per un mínim de 2 tècnics, que cobriran la franja horària de 7:00 a 19:00 de forma que com a mínim un estigui atenen el servei. Els períodes de vacances són:
 - Jornada d'estiu (d'1 de juny a 30 de setembre)
 - Setmana santa (Setmana anterior i posterior al divendres sant)
 - Nadal (Setmana anterior i posterior al 25 de desembre)



ANNEX 1

Al plec de clàusules tècniques particulars de la contractació consistent en Servei de suport tècnic informàtic (Helpdesk) per als usuaris de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Expedient núm.: ORGT/2024/0003685

Oficines de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona a 1 de març de 2024.

	Municipi	Adreça
1	ABRERA	Carrer Rosers, 1 (local 2) 08630 ABRERA
2	ALELLA	Plaça de l'Ajuntament, 1 08328 ALELLA
3	ARENYS DE MAR	Riera Pare Fita, 92 Local 2 08350 ARENYS DE MAR
4	ARENYS DE MUNT	Rambla Francesc Macià, 63 08358 ARENYS DE MUNT
5	ARGENTONA	Passatge General Moragues, 2 08310 ARGENTONA
6	BADALONA	Carrer del Mar, 2-4 08911 BADALONA
7	BADIA DEL VALLÈS	Avinguda Burgos, s/n 08214 BADIA DEL VALLÈS
8	BARBERÀ DEL VALLÈS	Passeig Doctor Moragas, 280 08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
9	BARCELONA	Travessera de les Corts, 131-159 Edifici 10, Recinte Maternitat, Pavelló Mestral BCN
10	BARCELONA	Carrer Mejía Lequerica, 12 08028 BARCELONA
11	BARCELONA	Carrer Mejía Lequerica, 14 08028 BARCELONA
12	BEGUES	Plaça Camilo Riu, s/n 08859 BEGUES
13	BERGA	Gran Via, 42 08600 BERGA
14	BIGUES I RIELLS DEL FAI	Carrer Anna Mogas, 130 08415 BIGUES I RIELLS
15	CABRERA DE MAR	Plaça Ajuntament, 5 08349 CABRERA DE MAR
16	CALDES DE MONTBUI	Font i Boet, 7 08140 CALDES DE MONTBUI
17	CALELLA	Carrer Barcelona, 20 08370 CALELLA
18	CANET DE MAR	Carrer de la Font, 16 baixos 08360 CANET DE MAR
19	CANOVELLES	Tancament: Fora de servei temporalment
20	CARDEDEU	Plaça de Sant Corneli, 1 08440 CARDEDEU

21	CASTELLAR DEL VALLÈS	Plaça El Mirador, s/n 08211 CASTELLAR DEL VALLÈS
22	CASTELLBISBAL	Avinguda Pau Casals, 9 08755 CASTELLBISBAL
23	CASTELLDEFELS	Plaça de l'Església, 1 08860 CASTELLDEFELS
24	CERDANYOLA DEL VALLÈS	Carrer Santa Anna, 60 08290 CERDANYOLA DEL VALLÈS
25	CERVELLÓ	Carrer Resclosa, 27 i 29 08758 CERVELLÓ
26	CORBERA DE LLOBREGAT	Av Catalunya, 4 08757 CORBERA DE LLOBREGAT
27	CORNELLÀ DE LLOBREGAT	Carrer Ametller, 12 08940 CORNELLÀ DE LLOBREGAT
28	CUBELLES	Plaça de la Font, 5-6 08880 CUBELLES
29	EL MASNOU	Carrer Itàlia, 50, 1a, local A 08320 EL MASNOU
30	EL PRAT DE LLOBREGAT	Carrer Mossèn Cinto Verdaguer, 3 08820 EL PRAT DE LLOBREGAT
31	ESPARREGUERA	Carrer Barcelona, 19 08292 ESPARREGUERA
32	ESPLUGUES DE LLOBREGAT	Plaça Santa Magdalena, 11 08950 ESPLUGUES DE LLOBREGAT
33	GAVÀ	Carrer del Centre, 27 08850 GAVÀ
34	GELIDA	Passeig Bastoners, 6-8 08790 GELIDA
35	GRANOLLERS	Carrer Isabel de Villena, 66 interior 08401 GRANOLLERS
36	IGUALADA	Carrer Sant Carles, 43-45 08700 IGUALADA
37	L'AMETLLA DEL VALLÈS	Plaça de l'Ajuntament, 1 08480 L'AMETLLA DEL VALLÈS
38	LA GARRIGA	Carretera Nova, 17 08530 LA GARRIGA
39	LA LLAGOSTA	Avinguda del Turó, 20 baixos 08120 LA LLAGOSTA
40	LA ROCA DEL VALLÈS	Carrer Pompeu Fabra, 5 i 7 08430 LA ROCA DEL VALLÈS
41	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	Carrer Girona 10, 1a planta 08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT
42	LES FRANQUESES DEL VALLÈS	Carretera de Ribes, 14 (Plaça Can Font) 08520 LES FRANQUESES VALLÈS
43	LLIÇÀ D'AMUNT	Carrer Anselm Clavé, 70 Local C 08186 LLIÇÀ D'AMUNT
44	LLINARS DEL VALLÈS	Baixada de l'Estació, 7 08450 LLINARS DEL VALLÈS
45	MALGRAT DE MAR	Carrer Carme, 73 08380 MALGRAT DE MAR



46	MANLLEU	Carrer Enric Delaris, 34 08560 MANLLEU
47	MANRESA	Carrer Major, 36 08242 MANRESA
48	MARTORELL	Carrer Mur, 61 08760 MARTORELL
49	MASQUEFA	Carrer Major, 93 08783 MASQUEFA
50	MATADEPERA	Carrer Balmes, 9 08230 MATADEPERA.
51	MATARÓ	Ronda Mossèn Jacint Verdaguer, 77 08304 MATARÓ
52	MOLINS DE REI	Passeig del Terraplè, 38 baixos 08750 MOLINS DE REI
53	MOLLET DEL VALLÈS	Plaça Major, 1 08100 MOLLET DEL VALLÈS
54	MONTCADA I REIXAC	Carrer Aigües, 3 08110 MONTCADA I REIXAC
55	MONTGAT	Carrer Francesc Moragues, 1-3 08390 MONTGAT
56	MONTMELÓ	Carrer de Vic, 30 08160 MONTMELÓ
57	MONTORNÈS DEL VALLÈS	Carrer de la Pau, 10 local 08170 MONTORNÈS DEL VALLÈS
58	OLESA DE MONTSERRAT	Carrer Obliqua, 6 08640 OLESA DE MONTSERRAT
59	PALAFOLLS	Plaça Major, 11 08389 PALAFOLLS
60	PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	Carrer Josep Brunes, 5 local 2 08184 PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS
61	PALLEJÀ	Avinguda Generalitat, 75-77 08780 PALLEJÀ
62	PARETS DEL VALLÈS	Avinguda Lluís Companys, 9 08150 PARETS DEL VALLÈS
63	PIERA	Carrer de la Plaça, 25 baixos 08784 PIERA
64	PINEDA DE MAR	Carrer Moragas i Barret, 66 Local 2 08397 PINEDA DE MAR
65	POLINYÀ	Carrer Balmes, 10 (Edifici Roure)08213 POLINYÀ
66	PREMIÀ DE DALT	Plaça de la Fàbrica, 1 08338 PREMIÀ DE DALT
67	PREMIÀ DE MAR	Carrer Torras i Bages, 27- 29 08330 PREMIÀ DE MAR
68	RIPOLLET	Carrer Balmes 2 RIPOLLET
69	RUBÍ	Passeig Pau Claris, 38-40 Local 1 08191 RUBÍ
70	SABADELL	Carrer Indústria, 10 1a planta 08202 SABADELL-Carrer Industria 11 local SABADELL
71	SANT ADRIÀ DE BESÒS	Carrer Miquel Servet, 8 08930 SANT ADRIÀ DE BESÒS

72	SANT ANDREU DE LA BARCA	Plaça Ajuntament, 1 08740 SANT ANDREU DE LA BARCA
73	SANT ANDREU DE LLAVANERES	P. Mare de Déu de Montserrat, 27 08392 SANT ANDREU DE LLAVANERES
74	SANT BOI DE LLOBREGAT	Plaça Ajuntament, 20-21 "EL NÚRIA" 08830 SANT BOI DE LLOBREGAT
75	SANT CELONI	Carretera Vella, 5 08470 SANT CELONI
76	SANT CUGAT DEL VALLÈS	Carrer Sant Ramon, 5 08172 SANT CUGAT DEL VALLÈS
77	SANT FELIU DE LLOBREGAT	Carrer Laureà Miró, 193-195 08980 SANT FELIU DE LLOBREGAT
78	SANT FOST CAMPSENTELLES	Plaça de la Vila, 1 08105 SANT FOST CAMPSENTELLES
79	SANT JOAN DESPÍ	Avinguda de Barcelona, 1A 08970 SANT JOAN DESPÍ
80	SANT JUST DESVERN	Passatge Sant Lluís, 6 08960 SANT JUST DESVERN
81	SANT PERE DE RIBES	Carrer Comas i Solà, 27 08810 SANT PERE DE RIBES
82	SANT PERE DE RIBES (Les Roquetes del Garraf)	Plaça de la vinya d'en Petaca, s/n 08812 SANT PERE DE RIBES
83	SANT QUIRZE DEL VALLÈS	Carrer Pintor Vila Puig, 49 08192 SANT QUIRZE DEL VALLÈS
84	SANT SADURNÍ D'ANOIA	Carrer Hospital, 11 08770 SANT SADURNÍ D'ANOIA
85	SANT VICENÇ DE MONTALT	Carrer Sant Antoni, 13 08394 SANT VICENÇ DE MONTALT
86	SANT VICENÇ DELS HORTS	Carrer de la Pobla, 9 08620 SANT VICENÇ DELS HORTS
87	SANTA COLOMA DE GRAMENET	Carrer Vistalegre, 17 08921 SANTA COLOMA DE GRAMENET
88	SANTA EULÀLIA DE RONÇANA	Carretera de la Sagrera, 3 08187 SANTA EULÀLIA DE RONÇANA
89	SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS	Avinguda Catalunya, 74 baixos 08730 SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS
90	SANTA MARIA DE PALAUTORDERA	Plaça de la Vila, 1 08460 SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
91	SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	Plaça de la Vila, 7 08130 SANTA PERPÈTUA DE MOGODA
92	SANTA SUSANNA	Plaça Catalunya, s/n 08398 SANTA SUSANNA
93	SENTMENAT	Plaça de la Vila, 1 08181 SENTMENAT
94	SITGES	Carrer Rafael Llopart, 58-60 08870 SITGES
95	TORDERA	Camí Ral, 48-50 08490 TORDERA
96	TORELLÓ	Plaça Vella, 7 (Can Parrella) 08570 TORELLÓ



97	VACARISSES	Carrer Pau Casals, 17 08233 VACARISSES
98	VALLIRANA	Carrer Major, 300 08759 VALLIRANA
99	VIC	Carrer Historiador Raimon Abadal, 5 (El Sucre) 08500 VIC
100	VILADECANS	Carrer Major, 27-29 08840 VILADECANS
101	VILADECAVALLS	Carrer Font del Capellà, 19 08232 VILADECAVALLS
102	VILAFRANCA DEL PENEDEÈS (ALT PENEDEÈS)	Carrer Lluna, 4-6 08720 VILAFRANCA DEL PENEDEÈS
103	VILANOVA I LA GELTRÚ	Carrer Jardí, 3-5 08800 VILANOVA I LA GELTRÚ
104	VILASSAR DE MAR	Plaça Vicenç Casanovas, 11-15 Local 1 08340 VILASSAR DE MAR

Aquesta relació pot variar durant la vigència del contracte per raons organitzatives, ja sigui per tancament d'oficines existents, per canvi d'ubicació i/o per obertura de noves oficines.



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2024/0003685
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques relatives a la contractació del servei de suport tècnic informàtic (Helpdesk) per als usuaris de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	30/04/2024 08:19

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
012dedfba28bee395c96	https://seuelectronica.diba.cat	