

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PRESENCIAL D'ATENCIÓ INFORMÀTICA A L'USUARI PER A L'INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT: S-333/24 (ICGC-2025-1)**

---

### **1. OBJECTE**

Aquest contracte té per objecte la prestació d'un servei presencial de suport i atenció informàtica a l'usuari per a la plantilla de l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (en endavant "ICGC"), d'acord amb els requisits indicats en aquest plec de prescripcions tècniques (en endavant, "PPT").

### **2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR**

#### **2.1. Dimensionament del servei**

El servei presencial d'atenció informàtica es desenvoluparà habitualment des de la Seu principal de l'ICGC a la ciutat de Barcelona, Parc de Montjuïc s/n. Així mateix, aquest servei també es podrà prestar telemàticament a altres seus de l'Institut. Si degut a circumstàncies excepcionals i puntuals, calgués donar suport presencial en les diverses seus de l'Institut ubicades dins el territori català, l'empresa adjudicatària hauria de prestar servei presencial en l'esmentada seu.

Actualment, hi ha al voltant d'uns 294 llocs de treball que generen aproximadament 3.000 tiquets de suport anuals, prop del 65% d'aquests tiquets es resolen en primer nivell.

D'una altre banda, d'acord amb el pla de renovació tecnològic de l'ICGC, cada any cal renovar aproximadament entre 100 i 110 equips de treball (portàtils i sobretaula).

#### **2.2. Treballs inclosos en l'objecte del contracte**

El servei presencial d'atenció informàtica a l'usuari ha de resoldre en primera instància aquelles incidències i peticions que es puguin produir. Així mateix, com a primer punt de contacte amb la plantilla de l'ICGC, gestionarà les peticions i atindrà les incidències informàtiques, realitzant una primera avaluació i escalant-les, sempre que no sigui possible la resolució directament.

Parc de Montjuïc  
08038 Barcelona  
Tel. (34) 93 567 15 00  
Fax (34) 93 567 15 67  
icgc@icgc.cat  
www.icgc.cat

Per tal de dur a terme aquesta tasca, el personal tècnic que l'empresa adjudicatària destini a l'execució del contracte, disposarà de l'equipament necessari, a càrrec de l'ICGC, en modalitat presencial i d'una aplicació de gestió de suport informàtic pròpia de l'ICGC.

Tot i que la prestació d'aquest servei, és per definició de caràcter presencial, en el supòsit que, per causes de força major, s'hagin de realitzar en algun moment tasques remotes o en modalitat teletreball, serà l'empresa adjudicatària la que haurà de proporcionar els equips informàtics necessaris, quan sigui precís i complementant el treball presencial amb equip informàtic de l'ICGC.

La persona designada per l'empresa licitadora com a Responsable o gestora tècnica del servei amb l'ICGC, rebrà els detalls de la gestió del servei d'atenció a l'usuari.

A mode merament enunciatiu i no limitatiu, s'inclouen en l'objecte del contracte la realització dels treballs següents:

- Tasques de suport informàtic:
  - a) Recepció i distribució de les peticions i incidències que arriben via l'eina de suport de l'ICGC.
  - b) Anàlisi, reclassificació i diagnòstic de les incidències i peticions de servei.
  - c) Resolució en un primer nivell, sempre que sigui possible.
  - d) Si no és possible resoldre la incidència o petició de servei en un primer nivell, comunicar a l'ICGC aquesta circumstància a través de l'eina de suport existent.
  - e) Seguiment i tancament.
  
- Tasques de configuració i instal·lacions bàsiques:
  - a) Instal·lació, configuració i manteniment preventiu del parc de PCs i dispositius mòbils (pegats de seguretat, actualització de programari, etc.). Tot d'acord amb les especificacions tècniques i de seguretat facilitades per l'ICGC.
  - b) Instal·lació, configuració i manteniment preventiu del parc d'equips multifuncionals.
  
- Tasques de documentació:
  - a) Realitzar les tasques de documentació corresponents associades a les tasques de suport i configuració, fent servir les plataformes de l'ICGC existents i definides.

### **2.3. Equip de treball assignat a l'execució del contracte.**

L'equip mínim de treball assignat a l'execució del contracte ha de ser d'acord amb l'indicat a continuació:

- a) Dues persones, a jornada completa (de 8.00 h a 17:00 h amb pausa d'una hora per dinar), que prestaran el servei de suport presencial informàtic a la Seu de l'ICGC a Barcelona, d'acord amb les tasques descrites en l'apartat 2.2 d'aquest PPT.
- b) Una persona Responsable o gestora tècnica del servei, no presencial, que gestionarà el servei i el desenvolupament i organització de les feines de l'equip assignat a l'execució del contracte. L'ICGC comunicarà a aquesta persona qualsevol incidència, consulta o alteració del servei. Aquesta persona haurà de tenir disponibilitat per atendre aquestes comunicacions durant l'horari de prestació dels serveis.

Les persones assignades per l'empresa adjudicatària per a formar part d'aquest equip de treball hauran de reunir les condicions mínimes de solvència indicades en l'apartat G.2 del quadre de característiques del plec de clàusules administratives (en endavant "PCA").

### **2.4. Cobertura del servei**

- De dilluns a divendres laborables, de 08.00 h a 17.00 h (amb pausa d'una hora per dinar), incloent tots els dies de l'any exceptuant el període de vacances de l'ICGC (3 setmanes al mes d'agost i que es determinen anualment), en les quals no s'haurà de prestar servei.
- El servei es prestarà a la Seu de l'ICGC, situada al Parc de Montjuïc de Barcelona, des d'on també es podrà donar suport telemàtic a la resta de seus.

## **3. SEGUIMENT I PLANIFICACIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

La planificació del servei s'estructurarà complint amb les fases elementals que es detallen a continuació:

- Coordinació de posada en marxa del servei: reunió inicial i contactes per tal de fer efectiu el servei presencial.

- Transició i seguiment del servei: fase en la qual l'empresa adjudicatària assumirà les tasques del servei de manera efectiva.

Independentment del contacte telemàtic que es pugui mantenir durant l'execució del contracte en els termes indicats a l'apartat 2.3, es preveu la realització de reunions de seguiment semestral entre l'empresa contractista i els responsables de l'ICGC. Si el contracte es prorroga de conformitat amb l'apartat cinquè d'aquest PPT, aquest sistema de reunions de seguiments també es mantindrà. No obstant l'anterior, qualsevol de les dues parts pot convocar reunions addicionals si ho consideren adient per a la correcta evolució de la prestació del servei. En qualsevol cas, quan les reunions siguin presencials tindran lloc a la seu de l'ICGC de Barcelona.

- Devolució del servei (quan estigui propera la data de finalització del contracte): fase en la qual l'empresa sortint col·laborarà i facilitarà a la nova empresa adjudicatària, si és el cas, el traspàs del servei i donarà suport en la solució dels dubtes que puguin sorgir durant aquest període. Aquesta fase tindrà una durada de 15 dies naturals un cop finalitzat el contracte.

L'ICGC definirà una persona interlocutora per a fer seguiment i d'enllaç entre l'empresa contractista i la resta d'àrees de l'ICGC. Aquesta interlocutora serà una persona de l'Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.

#### **4. OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

- a) Serà responsabilitat de l'empresa contractista organitzar el servei de tal manera que es garanteixi la prestació íntegra de les prestacions contractades i, a la vegada, garantir les condicions laborals del seu personal. En cap cas, aquest personal tindrà vinculació laboral amb l'Institut de Geogràfic i Geològic de Catalunya. En aquest sentit, no gaudiran dels beneficis dels que disposi la plantilla de personal de l'ICGC per ser-ho i caldrà que restin identificats com a persona de l'empresa adjudicatària en tot moment.
- b) Per garantir la qualitat i continuïtat en la prestació del servei, l'empresa contractista procurarà l'estabilitat en el treball del personal destinat a l'execució d'aquest contracte, garantint que en cas de substitució d'alguna de les persones treballadores es farà per altres que reuneixi els requisits de titulació i/o experiència exigits en el contracte, informant prèviament a l'interlocutor de l'ICGC per l'execució

d'aquest contracte. En aquest sentit, es demanarà un compromís d'estabilitat laboral en referència a les persones treballadores assignades al servei.

- c) En el cas que, exclusivament a judici de l'ICGC, el personal assignat no reuneixi les condicions per prestar el tipus de servei amb la qualitat requerida, o bé no fa les seves tasques de la forma que l'ICGC consideri que és la correcta, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar la substitució en el termini màxim de 5 dies naturals, prèvia comunicació de l'ICGC sobre els motius que justifiquen el canvi. La substitució es realitzarà per una altra persona que compleixi amb els requisits de titulació i/o experiència exigits en el contracte. A mode enunciatiu i no limitatiu, els motius pels quals l'ICGC pot demanar la substitució del personal que presta el Servei de SAU són:

1. Queixes reiterades efectuades per al personal de l'ICGC de l'atenció rebuda durant la realització de les seves funcions.
2. Incapacitat tècnica manifesta de resolució de les tasques assignades al servei.
3. Incompliment reiterat de les condicions del servei (horari, baixes, ...)

- d) En relació amb allò indicat en l'apartat b), el personal destinat a l'execució del contracte haurà de ser sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes o per les contingències previstes en els punts següents:

- L'empresa haurà de cobrir qualsevol baixa per garantir la continuïtat en la prestació dels serveis i, per tant, haurà de tenir personal format en reserva per cobrir els supòsits de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència. El personal destinat a cobrir aquestes eventualitats ha de reunir les condicions establertes com a solvència a l'apartat G.2 del quadre de característiques del contracte el PCA. En aquest sentit, en cas d'absència d'un dels tècnics durant un termini superior a 3 dies laborables, l'empresa adjudicatària l'haurà de substituir en el termini màxim de 3 dies laborables per una persona amb les mateixes condicions de solvència que les fixades en l'apartat abans indicat. L'empresa adjudicatària haurà de procurar atendre aquestes eventualitats amb la màxima antelació possible.
- Si aquestes eventualitats no són ateses a partir del setè dia i el servei queda parcialment sense atendre, s'aplicaran les penalitats indicades a l'apartat Y del

quadre de característiques del PCA en relació amb la clàusula vint-i-vuitena del PCA. Així mateix, s'estableix com a causa de resolució del contracte, l'incompliment reiterat de les obligacions establertes en aquest apartat.

- e) L'empresa adjudicatària resta obligada a complir, amb caràcter general, tota la normativa vigent de prevenció de riscos laborals d'acord amb l'establert en el PCA. Específicament, l'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar de la formació del seu personal en aquesta matèria.
- f) Serà d'aplicació, al personal assignat per l'empresa adjudicatària per prestar els serveis objecte d'aquest contracte, tota la normativa interna de l'ICGC aplicable al personal d'empreses externes que s'adjunta com annex a aquest PPT i que serà d'obligat compliment. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària es compromet a fer signar l'esmentada normativa a les persones designades per executar el contracte en prova de conformitat i remetre a l'ICGC la còpia signada.

## 5. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La durada del contracte és de vint-i-quatre (24) mesos, a comptar des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2026, amb la possibilitat d'una pròrroga de 12 mesos.

## 6. VALORACIÓ ECONÒMICA

El pressupost base de licitació del present contracte és de cent setanta-set mil vuit-cents setanta euros (177.870,00 €) i es desglossa de la manera següent:

	2025	2026	Total
<b>Pressupost</b>	73.500,00 €	73.500,00 €	<b>147.000,00 €</b>
<b>Import total de l'IVA (21%)</b>	15.435,00 €	15.435,00 €	<b>30.870,00 €</b>
<b>Pressupost base de licitació (IVA inclòs)</b>	<b>88.935,00 €</b>	<b>88.935,00 €</b>	<b>177.870,00 €</b>

La quantitat anterior serà abonada per l'ICGC, contra presentació de les factures mensuals expedides per mes vençut, conforme amb els terminis legals, una vegada executat el servei a prestar cada mes i comprovada la seva idoneïtat tècnica per part dels responsables de l'ICGC. **La factura haurà de tenir un únic detall o concepte que serà el següent:**

**“Servei presencial d’atenció informàtica a l’usuari per a l’Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya”, que correspondrà a la prestació dels serveis realitzats i, per l’import total de l’adjudicació que correspongui a cadascuna de les mensualitats.**

Les entitats recollides a l’article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d’impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l’obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics, d’acord amb l’establert a la clàusula 31 del plec de clàusules administratives.

En la **facturació electrònica** s’ha de fer constar el codi A09024763 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades fiscals de l’Institut que han de constar a la factura són les següents:

- **INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**  
Parc de Montjuïc s/n  
08038 Barcelona  
NIF: Q0801980D

Miriam Moysset i Gil

Directora

P.D. 2 d’abril de 2014 (DOCG núm. 6601, de 10 d’abril de 2014)

# ANNEX

## NORMATIVA EMPRESES EXTERNES





## **Resolució 94 sobre les mesures adoptar envers subcontractacions on es presten serveis als centres de treball de l'ICGC**

### **1. INTRODUCCIÓ**

A la seu de l'ICGC, a part de la plantilla pròpia, hi ha diverses persones que bé contractades per altres empreses o bé actuant com a autònoms o professionals, hi presten serveis.

A banda de les obligacions establertes pel contracte administratiu que regula la prestació del servei contractat hi ha tot un seguit de normes internes que necessàriament hauran d'observar-se i que es detallen a continuació.

### **2. ÀMBIT D'APLICACIÓ**

Aquestes mesures seran d'aplicació a totes les empreses, professionals o autònoms que presten serveis per l'ICGC, a excepció del servei de vigilància, de neteja, manteniment i formadors externs, que disposen de les seves pròpies característiques i seguiment.

#### **2.1 QUAN EL PERSONAL SUBCONTRACTAT PRESTI SERVEIS A LES INSTAL·LACIONS DE L'ICGC**

Sempre que sigui possible els serveis es prestaran a les instal·lacions de l'empresa subcontractada, per aquells casos en que no sigui possible s'aplicaran les normes que es detallen a continuació.

##### **A. Organització de treball**

- El poder de direcció no serà exercit en cap cas per l'ICGC: la feina l'organitzarà la persona responsable (coordinador, etc.) designada a tal efecte per l'empresa subcontractada. Qualsevol incidència li serà comunicada per escrit o per correu electrònic a aquesta persona responsable però, en cap cas, directament al personal.
- L'ICGC únicament controlarà que les tasques pactades en el contracte de serveis siguin executades correctament, en els terminis establerts i que tinguin la qualitat exigida.
- L'horari, vacances, permisos, etc. no seran gestionats ni autoritzats per l'ICGC, en aquest sentit s'atendrà a les condicions d'execució del servei establertes en el contracte de subministrament però cal l'horari o vacances del personal subcontractat no té perquè coincidir necessàriament amb els de l'ICGC.

## **B. Confusió amb la plantilla de l'ICGC**

- Si la prestació de serveis a les instal·lacions de l'empresa subcontractada no fos possible, el personal d'aquestes empreses tindrà una localització física dins l'ICGC que permeti diferenciar-los del personal de l'Institut:
  - El personal d'una mateixa empresa haurà d'estar junt, tot i que doni servei a unitats diferents.
  - El personal de les empreses externes haurà de tenir un espai dins l'ICGC diferenciat i es col·locarà un cartell en l'accés a la seva àrea de treball o a un lloc visible on s'indicarà el nom de la empresa a la que pertany.
- El personal d'empreses externes no disposarà dels descomptes al centre d'atenció al públic del personal de l'Institut, ni de cap altre descompte o benefici que el personal de l'ICGC rebi per ser personal del mateix.
- El personal d'empreses externes no podrà participar en les diferents campanyes que s'organitzin (vacunació, campanyes de salut, etc.) per al personal de l'Institut.
- El personal extern no apareixerà en els llistats telefònics ni de personal per unitat com a personal ICGC. En tot cas, el llistat de personal es dividirà en personal intern i personal extern de forma diferenciada.
- El personal extern no podrà aparcar el seu vehicle en les zones reservades per a treballadors de l'ICGC.

## **C. Accés a la formació de l'ICGC**

- No participaran en cap curs o jornada de formació del pla de l'ICGC, a excepció d'aquells subjectes a obligació legal.

## **D. Propietat dels mitjans de producció**

- Els mitjans productius (pc, taules, etc) han de ser de titularitat de l'empresa subcontractada, a no ser que en el contracte s'especifiqui el contrari. En el supòsit que l'accés a la xarxa informàtica de l'ICGC per part de les empreses externes sigui necessari, l'equip informàtic serà proporcionat per l'Institut, responent a una qüestió de seguretat informàtica.
- El personal d'empreses externes no tindrà accés a la xarxa informàtica de l'Institut a no ser que sigui imprescindible per a la realització de la seva feina (en aquest cas es requerirà un informe detallat del/la Cap de la Unitat o Àrea pertinent amb la valoració de la Unitat de



Tecnologies de la Informació). En cas de disposar d'extensió telefònica pròpia o adreça de correu electrònic no podran identificar-se en cap cas com a personal de l'institut, devent quedar clar en tots els missatges a quina empresa pertany.

#### **E. Preu i prestació del servei**

- Preferiblement el preu de les subcontractacions es pactarà en base a la realització dels serveis i no per hora persona.
- El contracte es realitza amb l'empresa subcontractada i no amb el personal, pel que serà irrellevant si sempre es tracta del mateix personal o si aquest varia.
- S'ha d'evitar les subcontractacions de personal que anteriorment hagi format part de la plantilla de l'ICGC.

#### **F. Aparença externa**

- El personal de l'empresa externa no podrà utilitzar el paper amb el segell de l'ICGC en les seves comunicacions, la intranet o correu electrònic amb la signatura de l'ICGC, etc.
- Hauran de restar identificats de forma visible en tot moment, amb el nom de la empresa per la que estan contractats a través d'una targeta identificadora que se'ls lliurarà a tal efecte.

#### **G. Altres**

- Tot el personal que presti serveis a l'ICGC per mitjà d'una empresa externa haurà de complir amb les mesures de prevenció de riscos i seguretat que determini l'ICGC en base a la normativa vigent.
- El personal d'empreses externes podrà disposar de:
  - Accés a la cuina i a les àrees de descans de que disposa l'Institut.
  - Clau màquines de vending.
- El personal d'empreses externes disposarà de targeta de fitxar on s'especifiqui el nom de la empresa a la que pertany i haurà de fitxar a la entrada i sortida de l'Institut com a mesura de seguretat, però en cap cas l'ICGC controlarà els seus horaris ni en farà cap ús més enllà de saber qui està dins la instal·lació en cas d'emergència o incendi. Periòdicament aquests marcatges seran eliminats de la base de dades.
- Un cop adjudicat el contracte caldrà comunicar les normes contingudes en la present resolució a l'empresa adjudicatària.

## **2.2 QUAN EL PERSONAL SUBCONTRACTAT PRESTA SERVEIS FORA DE LES INSTAL·LACIONS DE L'CGC:**

Hem d'atendre als següents elements:

- La feina no serà dirigida per l'ICGC, que es limitarà a comprovar que es lliurin, en els terminis establerts al contracte, els treballs acordats i que aquests tinguin la qualitat exigida.
- Els mitjans productius (equips informàtics, eines, cotxe pels desplaçaments) no seran propietat de l'ICGC.
- No tindran dret a cap benefici del que disposin els treballadors de l'CGC pel simple fet de ser-ho.
- S'ha d'intentar evitar la contractació com a autònoms, professionals, etc., de persones que anteriorment hagin estat contractades laboralment a l'ICGC.

## **3. NORMATIVA EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES**

El personal subcontractat ha de conèixer i comprometre's a complir la normativa establerta a l'Institut en aquesta matèria.

## **4. RESPONSABILITAT DE CONTROL I SEGUIMENT SOBRE AQUESTES MESURES:**

De l'acompliment d'aquestes mesures, en serà responsable directe el/la Cap de la Unitat i/o Àrea que encarrega la feina.

Adicionalment:

**Gestió de Persones:** S'avisarà a GP com a mínim amb 15 dies d'antelació de les noves incorporacions per part del Cap de la Unitat o Àrea que subcontracti un servei que es desenvolupi a l'ICGC.

Seràn responsables de:

- o Comunicar els canvis que s'hagin de produir a les empreses subcontractades per tal que informin convenientment al seu personal.
- o Facilitar la targeta de fitxar.
- o Vetllar per tal que tot el personal extern dugui la targeta identificativa en un lloc visible.
- o Vetllar per l'acompliment global de les mesures exposades realitzant un control periòdic de les mateixes.

**Infraestructura i manteniment:** Seran responsables de:

- Comunicar Gestió de Persones les noves entrades de personal extern.
- Assegurar que l'emplaçament físic de les persones que presten servei a l'Institut sigui l'adient.
- Facilitar la targeta de cafès quan correspongui.

**Tecnologies de la informació:** Seran responsables de:

- En cas necessari, dotar al personal extern dels equips necessaris per al correcte desenvolupament del servei.
- En cas necessari establir una adreça de correu electrònic que faciliti la identificació de la empresa a la que pertany el personal extern.

## 5. VIGÈNCIA

Aquesta resolució entra en vigor a partir de la data de la signatura i substitueix la resolució 2/2014 de Règim Interior que queda sense efecte.



Jaume Massó i Cartagena

Director

Barcelona, 8 de gener de 2019