

## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

### PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT INFORMÀTIC DELS DIFERENTS EQUIPAMENTS DE L'AJUNTAMENT DE SANT LLORENÇ D'HORTONS

EXPEDIENT X2021000784

#### 1. OBJECTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions del servei d'assistència tècnica i manteniment dels sistemes informàtics, per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin. Igualment és objecte del present Plec de condicions l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

En aquest sentit, caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica o bé per la seva complexitat necessitin de la intervenció de professionals especialistes.

#### 2. CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i tots els elements que la conformin, tant de maquinari com de programari; el manteniment dels PC i els seus elements accessoris, així com tot altre maquinari de la xarxa informàtica de l'Ajuntament, amb l'objectiu de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives propis o declarats estàndard de l'Ajuntament. També és contingut de l'assistència fer-se càrrec de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

Com a notes d'aclariment cal remarcat el següent:

- El manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i tots els elements que la conformen, tant de maquinari com de programari, inclou també el manteniment dels elements de cablejat, *routers*, servidors, panells de ports, *switchs*, túnels, connexions a Internet, punts d'accés inal·làmbrics (Wifi), etc.
- A continuació s'indica l'inventari generalista dels equipaments informàtics i d'altres vinculats a la xarxa informàtica que actualment estan operatius en els diferents edificis municipals:

EQUIPAMENT	PC	Altres dispositius
Ajuntament	24	2 SERVIDORS 1 Firewall 1 SAI
Nau brigada	1	
Esports	3	
Escola Bressol	2	2 portàtils 2 wifi



## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

CAL JOVE (inclou aula estudi i punt Tic)	15	
"La Sala"		4 wifi
Casal d'avis	4	
Sala Joana Raspall		3 antenes Wifi 1 firewall
Portàtils serveis	4	
Portàtils tècnics	2	
Portàtils/tablets regidors	11	
Telèfons mòbils	25	

Aquestes quantitats poden variar i son orientatives.

### 2.1. Tasques a realitzar:

Seran feines especialment curoses, que hauran de realitzar-se totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'Ajuntament.

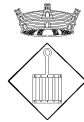
Queden incloses en aquestes tasques:

1. Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivírics, navegadors serveis, paquets d'ofimàtica, motors de bases de dades (SQL Server), conversos de documents (PDF), etc.)
2. Administració i manteniment dels serveis (DNS, DHCP, WINS, HTTP, Active Directory, Terminal Server, VPN, etc.)
3. Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en els sistemes i en les bases de dades.
4. Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware, així com també la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, aplicacions i serveis.
5. Gestió dels "firewalls" i dispositius de xarxa de les diferents localitzacions de l'Ajuntament (edifici municipal, Poliesportiu, Cal Jove, Sala Joana Raspall, Escola Bressol, etc.)
6. Instal·lació TcatP i altres certificats
7. Control i renovació dels diferents dominis de l'ens
8. Actualització trimestral de l'inventari dels aparells i dispositius, per saber l'estat real de tots ells.
9. Actualització i comunicació al responsable del contracte de totes les contrasenyes generals d'accés a les dades (servidors, dominis, etc). Aquesta actualització s'entregarà cada cop que es produeixin variacions)
10. Suport en configuració de nous productes (portàtils, tauletes, etc), inclosos els de telefonia mòbil.

Tanmateix, caldrà garantir l'assistència (*helpdesk*) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquest menester.

Queden incloses en aquestes feines:



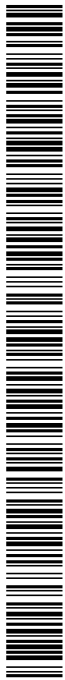


## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

1. Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives o consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
2. Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
3. Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris, que es canalitzaran a través de la persona responsable en TIC de l'Ajuntament.
4. Comunicar al responsable en TIC de l'Ajuntament l'estat de la incidència, així com també a tots aquells usuaris que ho requereixin per interès propi, en allò que els afecta.
5. Confirmar al responsable en TIC i, en tot cas a l'usuari, la solució del problema i les mesures adoptades.
6. Reinstal·lacions remotes de software.
7. Proves de productes que s'avaluïn per tal d'incorporar-los en producció.
8. Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicacions.
9. Gestió de cues d'impressió en els servidors.
10. Realització de còpies de seguretat; llançament, revisió, còpies i emmagatzematge.
11. Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PC's, Smartphones -Android / iOS-, PDA's, Impressores i elements perifèrics), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació per renovació d'equipaments.
12. Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
13. Configuració i monitorització d'enllaços sense fils (*inal·làmbrics*).
14. Substitució, si cal, instal·lació i configuració de petits elements perifèrics en equips variats (teclats, ratolins, lectors de targetes, etc.) per altres que l'Ajuntament disposi d'acord amb les seves indicacions.
15. Recepció i enregistrament de les incidències detectades als sistemes i de les peticions reportades.
16. Revisió dels "logs" dels sistemes servidors, serveis o aplicacions específiques.
17. Revisió de l'estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part dels diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús...)
18. Execució de tasques d'administració procedimentals i documentades.
19. Revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.
20. Monitorització de rendiments i consums dels sistemes.
21. Monitorització de rendiments, consums, ocupacions i accessos a les bases de dades.
22. Administració, conjuntament amb el responsable en TIC de l'Ajuntament, dels usuaris de la Xarxa (Altes, baixes i modificacions d'usuari)
23. Administració, conjuntament amb el responsable en TIC de l'Ajuntament, dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
24. Realització i manteniment continu de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes.
25. Control de les mesures de seguretat aplicades d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
26. Definició i presentació al responsable en TIC de l'Ajuntament de plans de millores anuals i els seus objectius.

### 2.2. Funcions associades al servei:

1. Realització i manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de l'Ajuntament, etc. En aquest sentit, l'adjudicatari crearà i mantindrà actualitzat un inventari tant del maquinari com del programari instal·lat, així com





## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

de la infraestructura informàtica completa de l'Ajuntament, incloent-hi tota mena d'accessoris de naturalesa informàtica.

2. Creació i manteniment de planificació específica i plans de contingències en referència a les següents actuacions: còpies de seguretat, recuperació de còpies de seguretat, caiguda del sistema o de base de dades, rearrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe o simplement per obsolescència tecnològica, actualitzacions de software, atacs informàtics (virus, ransomware o criptoware), etc.

3. Desenvolupament d'estudis que pugui encarregar l'Ajuntament en relació als temes englobats en aquests pecs de clàusules.

4. Disseny de propostes per nous projectes o serveis, els quals millorin els sistemes actuals o solucionin mancances d'aquests.

5. Realització d'informes periòdics trimestrals on s'hi detallin les ocupacions, rendiments, previsions de futur dels diferents elements dels sistemes i bases de dades i qualsevol altre aspecte que pugui ser rellevant per garantir el correcte funcionament dels sistemes informàtics i/o de comunicacions.

### 3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

#### 3.1 Serveis de gestió i manteniment dels sistemes informàtics:

La dedicació serà de 8 hores/setmanals (416 hores anuals) que es destinaran íntegrament a donar assistència tècnica (presencial o remota) a les instal·lacions de l'Ajuntament; si un mes es consumeixen hores de més, aquestes no es facturaran sinó que es descomptaran de les hores a realitzar el següent mes, i a la inversa.

##### 3.1.1 Assistència presencial

L'assistència mínima presencial serà de 8 hores al mes (repartides en 1 dia al mes, 8 hores seguides, o bé 2 dies al mes, 4 hores cadascú, a escollir segons necessitats).

##### 3.1.2. Assistència i suport remot

La resta d'hores consistiran en el servei d'accés remot al nostre sistema informàtic per realitzar les tasques definides en l'apartat 2, així com per atendre les peticions dels usuaris, resoldre una averia, atendre consultes tècniques puntuals, etc.

La prestació del servei es farà habitualment dins l'horari d'oficines; no obstant això, l'Ajuntament es reserva el dret a requerir els serveis en horaris diferents dels establerts sempre que sigui necessari realitzar alguna actuació per la seva afectació en el funcionament normal del sistema informàtic de l'Ajuntament.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'aconsegüiment dels objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un tècnic de sistemes.





## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

Els canvis de tècnic designat a l'Ajuntament es realitzaran sempre de forma pactada i planificada amb l'Ajuntament i no es produiran canvis excepte a petició justificada de l'Ajuntament o per motius justificats per l'adjudicatari.

El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia, vacances o qualsevol altre motiu, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert i no es vegi afectat durant aquests períodes.

L'Ajuntament designarà un interlocutor amb l'empresa adjudicatària que s'encarregarà, entre d'altres, de coordinar les accions entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, determinar les prioritats d'acció i avaluar conjuntament amb la regidoria competent el rendiment del servei proporcionat per l'adjudicatari.

El control horari de l'empresa adjudicatària sempre haurà de ser supervisat pel responsable de TIC de l'Ajuntament, tot utilitzant el mètode de control que l'Ajuntament consideri més idoni en cada moment.

### 3.2. Equipaments municipals

A banda dels serveis generals de l'edifici de l'Ajuntament, també queden inclosos els serveis de l'adjudicatari als següents equipaments municipals:

- Escola bressol els Gotims
- Poliesportiu
- Casal d'avis
- Cal Jove (Punt TIC i aula estudi)
- Edifici del Terrazel
- Oficina de la nau de la brigada municipal
- Sala Joana Raspall
- "La Sala" (WIFI i xarxa)

### 4. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

#### 4.1 Definició de temps de reparació:

El temps de reparació es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaría o incidència de servei i la restitució de l'element al funcionament normal.

#### 4.2. Temps de reparació màxim:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la parada d'un equip per reparació (temps de reparació) no sigui superior a 24 hores seguides (en un dia laborable) en el 80% de les incidències anuals, l'altre 20% s'haurà de solucionar en un temps màxim de 48 hores seguides (dos dies laborables). Si l'avaría ha estat qualificada d'urgent pel responsable de TIC de l'Ajuntament, aquesta s'haurà de resoldre en el mateix dia de l'avis, sempre que aquest es produeixi abans de les 11 hores; el nombre màxims d'avisos considerats urgents no podrà ser superior a un 10% dels avisos anuals.





## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

Per cada 5% de desviació a la baixa d'aquests acords de compliment, l'empresa adjudicatària abonarà un 5% del total anual del contracte en concepte d'indemnització, i si s'arribés a una desviació igual o superior al 25% podrà ser motiu de resolució de contracte.

### 4.3. Substitució temporal dels equips:

En els casos en que no es pugui fer la reparació dels equips en els terminis garantits, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir temporalment els equips avariats per altres d'ídèntiques característiques i de la seva propietat. En aquests cas, el traspàs de la informació serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària del servei de manteniment, que haurà de deixar el nou sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. En aquests casos, el temps de reparació un cop feta la substitució no computarà a efectes de penalització per incompliment del servei.

### 4.4. Reposició de Discos Durs de PC:

Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur (DD) d'un PC d'utilització microinformàtica l'empresa adjudicatària s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. Així mateix, abans de retirar un DD l'empresa adjudicatària haurà de migrar els documents d'usuari al nou disc i posteriorment destruirà de manera segura tota la informació del disc a retirar, d'acord amb les normes de seguretat de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

### 4.5. Sistema de seguiment d'incidències:

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon mòbil i un correu electrònic per poder donar avis de les incidències que puguin sorgir diàriament.

Aquestes dues maners de contacte hauran d'estar disponibles en l'horari laboral de dilluns a divendres.

## 5. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions dimanades del contracte.

## 6. CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA LLEI DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades que per a la realització de proves o pel fet de la seva accessibilitat en el període de desenvolupament, poguessin estar a l'abast de l'adjudicatari, 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. Queda expressament prohibit qualsevol ús posterior de les mateixes o d'altres dades elaborades a partir d'aquestes sense l'autorització expressa de l'Ajuntament (art. 133 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic).

L'adjudicatari i els seus treballadors queden expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer com a conseqüència del





## Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons

compliment del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després d'extingir-se el contracte.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que l'Ajuntament i/o la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal defineixin com informació confidencial.

En el cas que el personal de l'empresa adjudicatària del servei incompleixi el deure de secret i efectui una comunicació de dades personals a tercers, o les utilitzés per a qualsevol finalitat, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, serà considerada responsable del fitxer o tractament, responnent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer, de conformitat amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Joan Figueras Parareda  
Regidor de Noves Tecnologies

*Signat digitalment*