

Expedient	Assumpte
2024/163-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250327772056706623	Servei de suport a les persones usuàries (help-desk) i manteniment d'equips informàtics

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació del servei de suport i manteniment de l'equipament informàtic, la resolució d'avaries que se'n derivin i el suport a les persones usuàries finals sobre el programari habitual de l'Ajuntament de Tarragona. Aquest suport es donarà via telefònica, telemàtica amb eines de control remot, o presencial quan la situació ho requereixi.

Totes les incidències hauran de quedar registrades i actualitzades al sistema de gestió d'incidències del servei TIC (ITSM) per a monitorització i seguiment.

El contracte inclou el suport i atenció informàtica a les persones usuàries d'informàtica de tots els departaments de l'Ajuntament de Tarragona. Aquests es troben situats en les diferents ubicacions que es detallen a l'Annex, i comprenen tot l'equipament informàtic existent i que s'adquireixi durant la durada del contracte, així com durant les possibles pròrrogues.

2. Funcionament del servei

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, les següents tasques i serveis amb les condicions següents:

2.1 Tasques responsabilitat dels tècnics

1. Actuar com a centre de suport tècnic informàtic

- Prestar el suport de primer nivell, atenent les incidències que reportin les persones



usuàries municipals o el propi servei TIC a través dels canals definits a l'apartat 2.2.

- Fer la diagnosi inicial de les incidències, la seva categorització i prioritització prèvies a la seva resolució.
- Fer el seguiment dels tiquets oberts i en espera, fent les gestions necessàries per evitar, en la mesura del possible, que els incidents s'allarguin en el temps.
- Resoldre amb agilitat i pro-activitat totes les incidències que estiguin dins del seu abast.
- En cas que procedeixi, escalar les incidències als tècnics/ques municipals que actuen com a suport de 2n nivell, o bé a l'empresa proveïdora de serveis que correspongui.
- Tancar els tiquets quan el motiu de la seva obertura ja hagi estat resolt.
- Anotar les accions realitzades per a resoldre la incidència, per informar a l'usuari/a i poder-ne fer l'anàlisi posterior.
- Informar d'incidències recurrents que puguin ser fruit de problemes o mancances que s'hagin de resoldre per part del Servei TIC.

2. Manteniment del parc informàtic

- Fer el manteniment del lloc de treball (equip informàtic, perifèrics, sistema operatiu, aplicacions etc.) i resoldre incidències que se'n derivin, reparant o reemplaçant els components avariats o defectuosos amb el material subministrat per l'Ajuntament.
- Gestió d'equips en garantia. En cas d'avaría d'un equip que es trobi en període de garantia els tècnics notificaran al fabricant, faran el seguiment de l'actuació i s'encarregaran de que l'equip torni a quedar en funcionament en la seva ubicació original.
- Substituir ordinadors i els seus perifèrics quan sigui necessari per avaría o obsolescència, amb material subministrat per l'Ajuntament.
- Quan es produeixin noves adquisicions de material informàtic o reubicacions per trasllats de personal entre diverses dependències de l'Ajuntament, fer els trasllats d'equipament informàtic i el traspàs de la informació dels equips antics als nous.
- Desplegar o actualitzar el software corporatiu sobre els equips, segons les indicacions del Servei TIC.
- Actuacions sobre tauletes digitals i smartphones corporatius: configuració del client de correu i de l'agenda, instal·lació d'aplicacions corporatives, de certificats digitals, etc...
- Assistència i suport en l'ús de sistemes i eines per videoconferència com ara Webex, Teams o Zoom.



- Assistència i suport en l'accés i ús de dispositius en xarxes de comunicacions sense fils.
- Suport sobre el client VPN instal·lat als portàtils corporatius.
- Instal·lació i configuració de certificats digitals als equips dels usuaris.
- Desplegament d'imatges de S.O. a través del servei WDS (Windows Deployment Services) i/o clonació de PCs.

3. Gestió directori d'usuaris

- Alta i manteniment d'usuaris al directori actiu.
- Assignació de grups de seguretat i canvi de permisos sobre servidor de fitxers.
- Gestió de contrasenyes i bloqueig d'usuaris.

4. Manteniment de la xarxa

- Habilitació de punts de punts de xarxa i instal·lació de petits hubs, switchs o telèfons.
- Fer ponts als armaris de comunicacions, si és necessari.
- Queda exclosa la configuració de dispositius de xarxa com ara switchs gestionables, tallafocs, o altres dispositius de xarxa avançats.

5. Documentació i procediments

- Documentar a la base de dades de coneixement tot el que sigui rellevant per a la resolució d'incidències i procediments d'ús freqüent.
- Gestió de l'inventari, documentant a l'aplicació d'inventari qualsevol equip que es doni d'alta, baixa o es canviï d'ubicació i/o usuari.
- Preparació de guies d'usuari sobre sistemes i aplicacions pel lloc de treball.

Les que el licitador i l'Ajuntament acordin i que puguin sorgir durant la durada del contracte i estiguin dins de l'àmbit de la microinformàtica i l'atenció a usuaris d'informàtica.

Ateses les característiques singulars d'aquest contracte, l'Ajuntament de Tarragona proporcionarà un lloc físic amb mobiliari, on s'ubicarà el personal i l'equipament de l'empresa adjudicatària. A més a més, l'Ajuntament també proporcionarà tres telèfons fixes, un per a cada tècnic/a, a més de tres telèfons mòbils. **Els equips informàtics dels tres tècnics seran aportats per l'empresa adjudicatària del concurs.**

El lloc físic cedit per l'Ajuntament de Tarragona a l'empresa adjudicatària serà utilitzat exclusivament pel personal, recursos, tasques i activitats destinades a la correcta l'execució del present contracte.



2.2 Vies d'entrada de les incidències

Les persones usuàries obren les incidències preferentment a través del portal de suport, enllaçat a la intranet municipal. Els tècnics del STI gestionen aquestes incidències a través de l'aplicació Jira Service-Desk, que ofereix les funcionalitats de gestió de peticions i incidències, consultes, seguiment, escalat, base de coneixement, tancament i resolució, enquestes, etc.

La resta de les incidències poden arribar via correu electrònic, telefònic, o presencial, encara que l'objectiu és sempre mantenir la via telemàtica com a forma preferent d'entrada d'incidències. En l'actualitat la via telemàtica representa més d'un 95% de les incidències, mentre que la resta es produeix de forma presencial, per correu, o a pròpia iniciativa del STI.

2.3 Horari del Servei

L'horari presencial de servei és de dilluns a divendres de 8h a 15h. Caldrà que hi hagi un tècnic/a de guàrdia de dilluns a divendres de 15h a 19h i dissabtes de 9h a 13h localitzable mitjançant telèfon mòbil. Aquest/a tècnic/a podrà ser requerit pel responsable de l'Ajuntament per atendre incidències que puguin sorgir als diferents serveis de l'Ajuntament.

Aquest temps de dedicació necessari quan es produeixin urgències, avaries o d'altres eventualitats, s'entén comprés al contracte i, per tant, no donarà lloc a despeses o abonaments complementaris del preu del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de planificar la distribució de les vacances del seu personal, així com la substitució automàtica de personal absent en cas de baixa, amb previ avís a l'Ajuntament de Tarragona.

2.4 Entorn del lloc de treball

Actualment l'entorn sobre el qual donen suport els tècnics està format pel següent equipament i programari::

- PCs de sobretaula del fabricant HPE de diferents sèries.
- Ordinadors portàtils del fabricant HPE de diferents games.
- Tauletes amb sistemes operatius Android.
- Sistemes Operatius.
 - o Equips de sobretaula i portàtils: Microsoft Windows.
 - o Smartphones i tauletes: Android
- Eines ofimàtiques: Entorn de Microsoft Office.



- Gestor de correu electrònic Microsoft Outlook.
- Navegadors: Microsoft Edge, Firefox i Chrome.
- Instal·lació de programari divers: Lectors de PDF, compressors Zip, lectors de certificats digitals, etc.
- Programaris d'empreses externes, l'adjudicatari haurà d'instal·lar els diversos productes que se l'indiquin.
- Programari específic de l'Ajuntament.
- Assistència remota a usuaris.
- Telèfons IP del fabricant Alcatel.
- Telefonía mòbil basada en el sistema operatiu Android.
- Antivirus de nova generació XDR.

Els/les tècnics/ques donaran suport a les persones usuàries en relació a aquest entorn, sense perjudici de l'aparició de nous productes dins d'aquest entorn durant la duració del servei.

3. Gestió del servei i personal tècnic

3.1 Direcció del servei

La direcció del contracte correspon al Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona, que tindrà la facultat d'establir les directrius oportunes per aconseguir els seus objectius i proposar modificacions en la prestació del servei en cas de manca de satisfacció.

L'adjudicatari nomenarà un coordinador tècnic o responsable del servei, que serà el responsable davant de l'Ajuntament de la correcta prestació del servei. Aquest serà el responsable de la qualitat tècnica del servei, així com de les conseqüències que les omissions, errors, mètodes inadequats en l'execució del contracte.

3.2 Coordinador tècnic o responsable

L'empresa contractista ha de designar un/a coordinador/a tècnic/a o responsable que, integrat/da a la plantilla de l'empresa, té les obligacions següents:

- a) Actuar com a interlocutor/a de l'empresa contractista amb el Servei TIC i com a canal de comunicació entre aquest i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte, quan sigui necessari.
- b) Donar aquelles instruccions necessàries per a prestar degudament el servei.



- c) Supervisar el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, així com el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- d) Definir els plans de formació continua del personal de l'equip.
- e) Organitzar les substitucions, i especialment, les que pertoquen en règim de vacances i les baixes dels tècnics que formen part de l'equip de treball, de manera que el servei no es vegi afectat.
- f) Analitzar els informes d'indicadors i resums executius per a realitzar el seguiment periòdic mensual del servei.
- g) Elaboració i proposta d'execució d'actuacions que permetin optimitzar el servei.

Els informes d'indicadors incorporaran estadístiques amb la categorització de les incidències, la distribució en franges horàries, el temps mig de resolució d'incidents, percentatges de compliment dels SLAs, actuacions fora d'horari, i d'altres que es puguin consensuar amb el Servei TIC.

El coordinador i el personal tècnic de l'Ajuntament faran reunions mensuals de seguiment, encara que aquesta periodicitat podrà ser modificada previ acord si es creu convenient. L'objectiu de les reunions periòdiques és revisar el grau d'acompliment dels objectius (SLA), les especificacions funcionals, la validació de la programació de les activitats realitzades i planificar actuacions que permetin millorar el servei. Caldrà que aquest/a coordinador/a disposi d'experiència de al menys 5 anys en la coordinació i seguiment d'equips de persones en l'àmbit del suport informàtic i en lideratge d'equips d'aquest àmbit.

3.3 Tècnics(es) de suport “in situ”

El servei del Suport Tècnic Informàtic (STI) estarà format per **3 tècnics/ques** que prestaran els seus serveis directament a l'Ajuntament, sota la supervisió del/a director/a del servei i del/a coordinador/a tècnic/a, que d'acord amb les instruccions rebudes per l'Ajuntament de Tarragona donarà les directrius adients als tècnics. Aquests tècnics hauran de tenir coneixements d'eines ofimàtiques i sistemes operatius Windows, Linux i Android, bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements i facilitat de tracte amb els usuaris. Es facilitarà a l'Ajuntament el *Currículum Vitae* del personal destinat al servei.



L'Ajuntament de Tarragona es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'algun dels tècnics per motius justificats. En aquest cas, caldrà que l'adjudicatari el substitueixi i planifiqui el relleu del mateix.

3.4 Organització del personal

Personal tècnic

- Els/les tècnics/ques hauran d'estar permanentment localitzables durant l'horari laboral quan s'absentin del lloc físic assignat, via telèfon mòbil facilitat per l'Ajuntament.
- Els/les tècnics/ques hauran d'anar degudament identificats amb unes credencials facilitades per l'empresa adjudicatària, que els acrediti que són personal de l'empresa adjudicatària. Així mateix, hauran de disposar de vestuari corporatiu que els identifiqui com a personal de l'empresa adjudicatària (polo o camisa per a l'estiu i jersei o jaqueta per a l'hivern).
- En períodes de vacances l'adjudicatari haurà d'organitzar les vacances dels/es tècnics/ques de forma que en tot moment hi hagi un mínim de dos tècnics prestant el servei.
- En cas de baixes temporals, que superin els 7 dies naturals, l'adjudicatari caldrà que destini un/a tècnic/a de substitució per tal que el servei no es vegi afectat.
- En cas que requereixin desplaçar-se a seus municipals que no siguin properes al lloc de treball habitual, l'empresa posarà a disposició dels tècnics, vehicle d'empresa degudament identificat.
- S'ha de garantir la formació contínua del personal per part de l'adjudicatari en les noves versions dels productes i serveis objectes del concurs. S'estableix un mínim de 15 hores anuals de formació per a cadascun dels tècnics per part de l'empresa adjudicatària.
- La selecció del personal correrà a càrrec de l'empresa.
- Rotació de personal: Donat l'impacte que suposa en el servei, qualsevol canvi entre els integrants de l'equip de treball haurà de ser justificat per l'adjudicatari, que haurà de presentar un candidat substitut que compleixi els requisits definits en aquest plec i que haurà de ser validat per el responsable del contracte del Servei TIC.

3.5 Regles especials pel que fa al personal laboral de l'empresa contractista

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que ha de reunir els requisits exigits en aquest plec, i que formarà part de l'equip de treball encarregat de l'execució



del contracte, sense perjudici de la verificació per part d'aquest Ajuntament del compliment d'aquests requisits. La direcció de l'equip correspon al coordinador tècnic: l'Ajuntament donarà les instruccions corresponents al responsable nomenat per l'empresa i aquest serà el que donarà les instruccions als tècnics.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua en relació al personal que integra l'equip de treball i que s'encarrega de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a qualsevol empresari. Concretament, ha d'assumir la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions en els casos de baixa o suplència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social pel que fa a l'abonament de les cotitzacions i el pagament de prestacions quan s'escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, i l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre l'empresari i treballador/a.

3.6 Material de reparació

El maquinari, programari i recanvis que puguin ser necessaris per a substitucions o reparacions durant la durada del servei serà aportat per l'Ajuntament de Tarragona:

- Components interns (discs durs, memòria, fonts d'alimentació, etc.)
- Equipament necessari per a la resolució solució de consultes i de les avaries (PCs, llicències de software, fungibles, perifèrics etc.)

Les competències de l'adjudicatari seran posar en funcionament aquest material d'acord al lloc on s'ha de fer la nova instal·lació o substitució del material avariats. Tot el material haurà d'inventariar-se, quedant associat al codi de la incidència relacionada.

4 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Servei TIC conjuntament amb l'empresa



adjudicatària.

SLAs (Acords de nivell de servei)

Els requisits mínims pel que fa a temps de resposta i resolució són els següents:

Component	SLA	T. Resposta	T. Resolució
Usuaris/es/departaments VIP	>90%	< 1 hores laborables	< 2 hores laborables
Incidències que puguin ser resoltes de forma remota	>90%	< 2 hores laborables	< 7 hores laborables
Incidències que requereixin desplaçament	>80%	< 2 hores laborables	< 14 hores laborables
Incidències que requereixen material que s'hagi de demanar	>80%	< 2 hores laborables	< 7 hores des de l'arribada del material
Satisfacció dels usuaris bona o molt bona (en base a les enquestes que s'envien)	> 85%	-	-

Temps de resposta: No implica la resolució de la incidència, però sí la seva categorització i prioritització en cas necessari.

L'Ajuntament de Tarragona considera prioritari (VIP) el servei a la ciutadania (OMAC), incidències que afectin al gabinet d'alcaldia, consellers i alts càrrecs de l'Ajuntament. Al llarg de la vida del contracte aquests VIP's poden variar.

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari i es revisarà mensualment el compliment dels acords de serveis. El no compliment dels diferents nivells de servei pot incórrer en penalitzacions, tal com s'especifica al plec administratiu.

5 Documentació

S'haurà de presentar una memòria on es defineixi el funcionament del servei i on quedin clars, com a mínim, els següents conceptes:

- **Organització del servei, estructura funcional i metodologia.** Caldrà detallar el pla de gestió, la organització del servei, la gestió de la documentació, base de coneixement, servei en peticions i/o incidències amb desplaçament, i el pla de formació continua de l'equip així com pla de formació a usuaris de l'organització respecte equips i eines del lloc de treball.
- **Pla de transició de control del servei.** Descripció de la forma de procedir, proposar



planificació, marcar fites i definir informació requerida per assumir el control del servei. En cas que canviés l'equip de treball actual, ha d'incloure el termini previst de treball en paral·lel amb l'actual prestador del servei, característiques de l'equip que treballarà en paral·lel, planificació temporal per complir el proposat a l'oferta i pla de mitigació del risc d'impacte fruit de la transició.

- **Pla de Qualitat del Servei.** Metodologia plantejada per a garantir la qualitat en la prestació del servei, els procediments, fites, com es faran els informes de seguiment del servei. En aquesta documentació també s'hauran de plantejar els procediments, eines i quadres de comandament per control, seguiment i supervisió del servei; sistema proposat per a la comprovació dels Acords de Nivell de Servei (SLA).
- **Pla de retorn del servei.** Descripció de la forma de procedir, planificació, fites i activitats, documentació pel retorn del servei al final del contracte. Ha d'incloure com a mínim el termini previst de treball en paral·lel amb el nou prestador de servei, documentació de traspàs i pla de mitigació del risc d'impacte fruit de la transició.

6 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

7 Propietat dels treballs

Tots els documents i treballs desenvolupats en el marc de la prestació del servei seran propietat de l'Ajuntament de Tarragona, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los total o parcialment, sense que pugui oposar-se l'adjudicatari autor dels treballs.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del contracte poguessin correspondre-li, i no podrà fer cap ús o



divulgació dels documents utilitzats o elaborats en base a aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda sense autorització expressa de l'Ajuntament de Tarragona.

Annex

Dimensionament del servei

El servei dona suport a 1300 usuaris/es. Els indicadors quantitatius més rellevants del servei es relacionen a continuació:

Usuaris/es del servei	1300
Nombre mig mensual d'incidències l'any 2023	1047
Nombre mig d'incidències escalades a 2n nivell	462
Nombre mig de peticions de servei	138
Nombre d'usuaris VIP (SLA < 2h)	60

Les categories que han agrupat la major quantitat d'incidències durant el darrer any han estat les següents:

Categoria	% del total
IRIS (ERP corporatiu)	29,51%
Lloc de treball	22,55%
Compte d'usuari	14,70%
Aplicacions	4,08%
Administració electrònica	4,00%
Impressió	2,53%
Xarxa	2,29%

Ubicacions

L'Ajuntament té oficines en diverses ubicacions, el servei del STI ha de donar servei a totes elles, desplaçant-se ens els casos que sigui necessari. La relació actual d'ubicacions és la següent:

Centre	Adreça
Brigada Municipal	Pol. Ind. Francolí s/n



Casa Castellarnau	C/ Cavallers 14
Centre Cívic BONAVIDA	C/ 11 nº13
Centre Cívic SANT PERE I SANT PAU	C/ de l'Institut s/n
Centre Cívic SANT SALVADOR	Av. dels Pins s/n
Centre Cívic TORREFORTA	Plaça Tarragonès s/n
Centre Cívic PART ALTA	C/ Puig d'en Pallars, 0
CSS Camp Clar	C/ Riu Onyar blocs 5 i 6
CSS Part Baixa	C/ Nou Santa Tecla, 9
CSS Part Alta	C/ Rambla Vella, 7bis 1-1
CSS Ponent	C/ Gaia, 21-23
CSS Sant Pere i Sant Pau	C/ Pont del Diable, 3
EAIA-Llar d'infants la Taronja	C/ Riu Llobregat s/n
Llar d'infants el Ninot	C/ Riu Onyar, 1
Llar d'infants Sant Pere i Sant Pau	Rambla Sant Pere i Sant
Escola de Música	C/ Armanyà 14
Guàrdia Urbana	C/ Arquebisbe Pont i Gol s/n
IMSS Tarragona	Plaça General Prim, 6
Laboratori Municipal	Camí Sant Pere, Sant Pere i Sant Pau, s/n
Palau Municipal	Pl. de la Font 1
Palau de Congressos	C/Pons d'Icart
Patronat d'Esports	C/ Riu Siurana S/N



Patronat de Turisme	C/Major 39
PASS	C/Smith, 6
SEST Nit	AV. Prat de la Riba 37
Rambla Nova	Rambla Nova, 59
Seu Imperial Tàrraco	Plaça Imperial Tàrraco, 1
SIAD	C/ Francolí, 65-67
UGGA	Plaça Imperial Tàrraco 1
UTIC	C/ Riu Onyar bloc 5

Aquestes són les ubicacions actuals, el que no exclou que al llarg de la durada del contracte es puguin incorporar d'altres dins del terme municipal, on també s'haurà de donar servei.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

