

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEI PER LA PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE NAVÀS**

### **INDEX**

1. Objecte
2. Contingut de l'assistència
3. Prestació del servei
4. Gestió d'incidències
5. Responsabilitat
6. Confidencialitat i compliment de la legislació en matèria de protecció de dades
7. Experiència

### **1. Objecte**

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions dels serveis d'administració 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 terceres empreses especialitzades.

### **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 de Navàs, incloent Residència d'Avis i l'empresa Serveis Municipals de Navàs, SLU (en endavant Ajuntament)** i tots els elements que la conformin, tant de maquinari com de programari; el manteniment de tots els PC's 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 de Navàs. 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 remarcar 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, switches, túnels, connexions a Internet, etc.

El manteniment dels PC's de l'Ajuntament també inclou tots els elements i accessoris



instal·lats en els ordinadors com aparells d'electrònica bàsica, monitors, CPU, disqueteres, targetes, multimèdia, teclats, ratolins, unitats òptiques, així com maquinari de la xarxa informàtica com les impressores o escàners que l'Ajuntament cregui oportuns.

Per tot això, es fa necessària la descripció detallada de les tasques que l'adjudicatari haurà de desenvolupar:

## 2.1. Feines diàries i de manteniment:

Seràn feines especialment curoses, diàries i de manteniment 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 de Navàs. Queden incloses en aquestes tasques:

1. Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivírics, serveis...)
  2. Administració i manteniment dels serveis (Terminal Server, 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.
- Tanmateix, caldrà garantir l'assistència (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquesta tasca. Queden incloses en aquestes feines:
5. Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
  6. Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de gravetat i la seva solució, remota o in situ.
  7. Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris, que es canalitzaran a través de la persona responsable en TIC de l'Ajuntament.
  8. 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.
  9. Confirmar al responsable en TIC i, en tot cas a l'usuari, la solució del problema i les mesures adoptades.
  10. Reinstal·lacions remotes de software.
  11. Proves de productes que s'avaluïn per tal d'incorporar-los en producció.
  12. Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicacions.
  13. Gestió de cues d'impressió en els servidors.
  14. Realització de còpies de seguretat; llançament, revisió, còpies i emmagatzematge



(una còpia haurà d'estar custodiada per l'empresa fora de l'edifici de l'ajuntament).

15. Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PC's, PDA, smartphones, Impressores), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació per renovació d'equipaments.

16. Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.

17. Configuració i monitorització d'enllaços sense fils (inalàmbrics).

18. Substitució d'equips avariats per d'altres dels que disposi l'Ajuntament sempre que el funcionament del servei requereixi intervencions immediates i l'Ajuntament hi hagi donat la seva conformitat.

19. Substitució, 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.

20. Recepció i enregistrament de les incidències detectades als sistemes i de les peticions reportades. (Explicitat en la clàusula 4.5 referent al sistema de seguiment d'incidències)

21. Revisió dels registres "logs" dels sistemes (servidors, serveis o aplicacions específiques).

22. 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...)

23. Execució de tasques d'administració procedimentals i documentades.

24. Revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.

25. Monitorització de rendiments i consums dels sistemes.

26. Monitorització de rendiments, consums, ocupacions i accessos a les bases de dades.

27. Administració, conjuntament amb el responsable en TIC de l'Ajuntament, dels usuaris de la Xarxa (Altes, baixes i modificacions d'usuari)

28. Administració, conjuntament amb el responsable en TIC de l'Ajuntament, dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.

29. Realització i manteniment continu de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes. (Relacionat amb clàusula 2.2.1)

30. Control de les mesures de seguretat aplicades d'acord amb la legislació vigent.

31. Realització d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i actuacions de futur envers aquestes incidències.

32. 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:

33. Manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de l'Ajuntament de Navàs, etc. En aquest sentit,



l'adjudicatari crearà i mantindrà un inventari extens, exhaustiu i actualitzat mensualment tant del maquinari com del programari instal·lat, així com de la infraestructura informàtica completa de l'Ajuntament, incloent-hi tota mena d'accessoris de naturalesa informàtica.

34. 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, arrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe o simplement per obsolescència tecnològica, actualitzacions de software, etc.

35. Desenvolupament d'estudis que pugui encarregar l'Ajuntament de Navàs en relació als temes englobats en aquests plecs de clàusules.

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

37. 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.

38. Gestió de la compra del material necessari per les tasques informàtiques o derivades dels serveis que es presten sense cost addicional

A més, seran de realització obligada per part del contractista totes aquelles tasques que, tot i no aparèixer expressament reflectides en aquest apartat, tinguin relació amb el manteniment informàtic de la Corporació de Navàs.

### 3. Prestació del servei

La prestació del servei es farà habitualment dins l'horari d'oficines (de 7:30 a 15:00 i dimarts i dijous de 16:00 a 18:00 hores); 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.

La dedicació de l'empresa adjudicatària serà la que requereixi l'adequada prestació del Servei Informàtic de l'Ajuntament, havent-se de fer com a mínim 4 hores diàries de dedicació presencial, dins l'horari anteriorment esmentat.

D'altra banda, durant la resta d'hores de la jornada que no siguin ateses de forma presencial, l'empresa posarà a disposició de l'Ajuntament un servei hot-line per atendre les incidències. A final de mes, hauran de presentar l'informe de l'atenció d'aquestes incidències assenyalant, com a mínim, l'objecte de la incidència, si s'ha pogut solucionar telemàticament, l'horari així com també el treballador/a afectat.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar assolir els objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un tècnic de sistemes, essent la titulació mínima que ha de tenir la que atorga l'haver cursat un cicle formatiu de grau superior d'administració de sistemes informàtics o equivalent.

El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia, permisos o vacances, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquests períodes.



El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que l'Ajuntament de Navàs i/o la Llei Orgànica de Protecció de Dades de caràcter personal defineixin com informació confidencial. (vegeu clàusula 6)

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.

#### 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 (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 o molt greu pel responsable de TIC de l'Ajuntament de Navàs, aquesta s'haurà de resoldre en el mateix dia de l'avís, sempre que aquest es produeixi abans de les 11 hores (independentment de si és dia laborable o festiu)

Es classificaran les tasques de la següent manera:

TIPUS D'INCIDÈNCIA	DESCRIPCIÓ
<b>Ordinària</b>	Totes aquelles incidències no urgents
<b>Urgent</b>	Les que no permetin desenvolupar la tasca del personal d'oficina o realitzar els actes i/o reunions

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'identiques 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's:



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 del RGPD i en les normes que el complementen i el desenvolupen, com és el cas de la nova LOPDGDD

Així mateix l'empresa haurà d'acreditar davant d'aquest Ajuntament la destrucció dels discos durs amb la presentació del certificat corresponent.

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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en el termini màxim de tres mesos des de l'adjudicació del contracte, d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable designat per l'Ajuntament, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

Aquest sistema haurà de portar un registre d'avisos d'avaría on es farà constar, com a mínim, les següents dades:

1. Núm. de referència de l'avaría amb indicació de la persona que l'ha obert.
2. Identificació de l'equip afectat
3. Element avarià i resum dels símptomes de l'avaría
4. Data i hora de recepció de l'avís
5. Data i hora de resolució de l'avaría
6. Tècnic de l'empresa adjudicatària que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de la incidència.
7. Descripció de l'actuació realitzada
8. Situació actual (resolta, pendent, etc.)

No obstant això, i amb caràcter supletori, sempre es podran utilitzar els mitjans telefònics o els avisos a través de correu electrònic per a la gestió d'incidències mentre no estigui operatiu el registre d'incidències.

#### 4.6. Servei "hot-line" d'assistència tècnica en programari bàsic i específic:

L'empresa adjudicatària s'obligarà, en el termini màxim de 3 mesos, a posar a disposició de tots els treballadors de l'Ajuntament un servei "hot-line" de suport via telefònica i control remot per resoldre els dubtes i problemes de caràcter tècnic més comuns i bàsics dels principals programes d'informàtica dels quals disposin els PC's de la Corporació (incloent Residència d'Avis i l'Empresa Serveis Municipals de Navàs SLU) com són paquets Office, Adobe, etc., així com també en relació a programari específic usat per l'administració.

En aquest sentit, els usuaris del servei hauran de disposar d'aquesta atenció hot-line durant la seva jornada de treball.

La prestació del servei Hot-line haurà de ser immediata per qualsevol dels mitjans definits, és a dir, per via telefònica o bé a través de remot. En tot cas, si la consulta deriva en la conclusió que es tracta d'una avería, se seguirà el protocol descrit en la clàusula 4.5 d'aquest plec de clàusules per tal de resoldre-la.



## 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 legislació en matèria de protecció de dades

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.

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

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 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Persona, serà considerada responsable del fitxer o tractament, responent 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 el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

## 7. Experiència

Per a desenvolupar les feines i funcions associades al Servei d'assistència, objecte dels present contracte, caldrà acreditar, a més, una mínima experiència en els aspectes següents:

-Treballs d'assistència a l'Administració Pública o els seus organismes d'un mínim de 2 anys.

La no acreditació de la mínima experiència en aquest àmbit suposarà l'exclusió del concurs.

## 8. Criteris de valoració de les ofertes

L'ajuntament de Navàs puntuarà les propostes presentades d'acord amb els següents barems:

### A. Criteris quantificables automàticament, es puntuaran en ordre decreixent:

#### 1.- Preu

- Baixa en el preu de licitació, màxim 35 punts, 1 punt per cada 1% de rebaixa sobre el pressupost base de licitació, IVA exclòs.
- Oferta més baixa de totes les presentades, 5 punts

#### 2.- Resta de criteris automàtics:





- Augment d'hores de servei presencial: màxim 15 punts. 1 punt per cada hora setmanal de més del servei presencial
- Creació d'un sistema de servei "hot-line" d'assistència tècnica en el termini màxim de 3 mesos, màxim 5 punts a raó de 0,1 punts per cada dia d'antelació respecte del termini.
- Experiència en entitats o organismes públics. Màxim 4 punts. 1 punt per cada any acreditat.
- Experiència de gestió, manteniment i programació en programari específic en entorns virtualitzats (Proxmox). Màxim 4 punts. 1 punt per cada any acreditat.
- Experiència en instal·lació, gestió, manteniment i programació en equips de telefonia IP. Màxim 4 punts. 1 punt per cada any acreditat.
- Experiència en entorns de programació web. Màxim 4 punts. 1 punt per cada any acreditat.
- Experiència en entorns de programació mòbil. Màxim 4 punts. 1 punt per cada any acreditat.

## **B. Criteris la ponderació dels quals depengui d'un judici de valor:**

### 1.- Proposta del programa de treball (Màxim 10 punts)

Es valorarà la memòria explicativa, el Pla de manteniment i els documents presentats, la seva qualitat, claredat, especificacions dels equips, controls propis de l'empresa, tasques, prevenció de riscos laborals, mitjans tècnics i humans proposats, i la totalitat dels aspectes que puguin ser avaluats a partir de la documentació presentada.

Mitjans humans

Mitjans materials

Pla de manteniment

Horaris amb presència física / sense presència física, (atenció remota).

Control de qualitat, indicadors i sistema d'avaluació

Sostenibilitat ambiental

Prevenició de riscos laborals

### 2.- Altres millores sobre mínims exigits (horaris, mitjans, etc) (Màxim 10 punts)

Millores ofertes per l'empresa licitadora vinculades a l'objecte del contracte

### **Annex:**

## **INVENTARI DE SISTEMES DE XARXA I COMPONENTS INFORMÀTICS DESGLOSSAT PER EQUIPAMENTS MUNICIPALS:**







Ubicació	Equips
<i>Ajuntament</i>	





PC torre	40
All in on	5
portatils	6
tablet	1
projector	7
punts signatura biometrica	4
servidor proxmox	5
fax	1
switch	9
nas	3
cabina nas	1
xarxes físiques	3
Impressores	7

<b>VIDEOACTES</b>	
Portatil	1
NAS	1
Rack Servidor	1
Microfons	10
Càmera	1

<b>Residencia</b>	
portatil	4
PC torre	6
servidor	1
Impressores	1

<b>Quitxalla</b>	
PC torre	2
switch	1
Impressores	1

	<b>Maquines virtuals</b>	
<b>Maquines físiques</b>		
Servidor 1		4
Servidor 2		3





Servidor 3	2
Servidor 4	0

<b>Centraleta telefonica</b>	
Telefons	45
Servidors	1
Desviadors mòbils	2
SIP-Trunk	1

<b>Escola música</b>	
switch	1
router	1
accés point	3
portatil	5
torre	2
Impressores	1

<b>Serveis Municipals de Navàs</b>	
<b>Servei d'Aigües</b>	
PC	1
Impressores	1
<b>Porta a Porta</b>	
PC	1
Impressores	1
<b>EIX</b>	
PC	4
switch	1
router	1
Impressores	1

<b>Club d'Avis</b>	
PC	8
Router	1
Projector	1



NOTA: Aquestes xifres són tan sols orientatives i poden patir variacions.

## PROGRAMARI

Sistema

Antivirus

- NOD32

Aplicatius

Els terminals disposen, segons les seves necessitats, de:

1. Programari general
2. Libreoffice
3. Microsoft Office
4. Acrobat Reader
5. Utilitats de sistema: Java, 7zip, etc.
6. Programari gestió
7. Aplicacions ABSIS (connexió remota al Consell Comarcal)
8. Aplicacions corporatives via connexió remota a Diputació de Barcelona
9. Gestió arxiu municipal (GIAM)
10. Aplicació de recursos humans SIGEP i Aytos
11. Aplicació Drag per Agents Municipals (al núvol)
12. Aplicació Gestiona (al núvol)
13. Correu vinculat a Diputació actualment a zimbra (en procés de canvi a Microsoft)

NOTA: Aquests programari és orientatiu i pot variar depenent dels llocs..

