

Expedient: 20/2024/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Transformació digital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'USUARI, EL SEU PROGRAMARI I MANTENIMENT DE MAQUINARI

Índex de continguts

1	Objecte del contracte.....	2
2	Destinatari del servei	2
3	Entorn de treball	2
4	Descripció de la prestació dels serveis	2
5	Requeriments generals	2
5.1	Personal assignat al servei	2
5.2	Funcions del servei	3
5.3	Desenvolupament de les tasques	3
5.4	Medis materials	4
5.5	Certificacions	4
6	Tasques a desenvolupar	4
6.1	Tècnics de Help Desk	4
6.2	Interlocutor principal	5
6.3	Coordinador del servei	5
7	Condicions d'execució per part de l'empresa adjudicatària	6
7.1	Privacitat i deure de reserva.....	6
7.2	Propietat i drets de la documentació	6
7.3	Seguretat.....	6
7.4	Capacitació de l'equip professional.....	7
7.5	Gestió del personal, incorporacions, suplències i canvis	8
7.6	Informes periòdics	8

1 Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari i el seu programari habitual i manteniment de maquinari de l'Ajuntament de Montcada i Reixac i els seus organismes autònoms.

2 Destinataris del servei

Seràn destinataris del servei l'Ajuntament de Montcada i Reixac i els seus organismes autònoms en tots els seus equipaments i centres de treball, així com totes les instal·lacions de comunicacions.

3 Entorn de treball

L'assistència objecte de contractació es realitzarà en l'equipament informàtic de l'Ajuntament de Montcada i Reixac i les connexions de xarxa, basat en ordinadors personals i servidors d'arquitectura x86 i x64 (entorn físic).

Pel que fa a l'entorn lògic, majoritàriament sistemes operatius de Microsoft i Linux en les seves diferents versions, ofimàtica majoritàriament amb Microsoft Office en les seves diferents versions (si bé també es fa ús puntual de Libre Office), navegadors web, correu electrònic, antivirus i altres aplicacions corporatives, i les aplicacions d'usuaris finals que s'estimin convenientes per al correcte funcionament dels serveis.

4 Descripció de la prestació dels serveis

El contingut del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, el seu programari i el manteniment de maquinari s'ha de basar en el compliment de les funcions que se sol·liciten per garantir el nivell de servei i prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin per a la prestació òptima del servei. El servei ha de gestionar totes les incidències informàtiques d'usuari que es produeixin durant el període de vigència de la prestació.

El servei es prestarà sota la direcció organitzativa i coordinació del Servei de Transformació Digital, per mitjà del responsable del servei o els tècnics responsables de cada àmbit, que fixaran organització i planificació de l'execució de les tasques i horaris.

Les funcions generals són les següents:

- Recepció i registre d'incidències pels canals establerts.
- Gestió i seguiment de les incidències
- Canalització i escalat de les incidències quan aquestes no puguin ser resoltes.
- Connexió remota a equips per la resolució d'incidències.
- Instal·lació, desinstal·lació, configuració, posada en marxa i manteniment de qualsevol maquinari i programari d'usuari.
- Trasllats de material informàtic nou o usat entre les diferents seus de la corporació.

5 Requisits generals

5.1 Personal assignat al servei

El personal destinat a oferir el servei estarà integrat per 2 tècnics de Help Desk, que prestaran els seus serveis, preferentment in situ, a les dependències municipals. Un dels dos tècnics actuarà com a interlocutor principal del centre de suport a l'usuari. Aquesta plantilla es compondrà de personal fix, defugint del model basat en la rotació de personal variat.

L'Ajuntament proposarà un lloc físic a les instal·lacions municipals on s'ubicarà el personal de l'empresa adjudicatària. Aquesta ubicació serà utilitzada exclusivament per a realitzar les activitats i tasques objectes del contracte, i no podrà ser utilitzat per personal aliè al contractat ni a l'empresa adjudicatària.

A més, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar un coordinador del servei, que ha de ser una persona diferent dels dos tècnics de Help Desk in situ, que actuarà com a interlocutor de l'empresa adjudicatària amb el servei de Transformació digital. Es preveuen unes 60 hores anuals de coordinació.

5.2 Funcions del servei

Els tècnics assignats al servei seran els responsables, prèvia assignació, autorització i supervisió per part del tècnic municipal de l'execució, com a mínim, de les tasques definides al punt 6. El detall de les tasques no eximeix a l'empresa adjudicatària de realitzar-ne d'altres relacionades amb l'objecte del contracte.

La prestació del servei ha d'abastar l'Ajuntament de Montcada i Reixac i els seus organismes autònoms tots els mesos de l'any dins del calendari laboral de l'Ajuntament en l'horari habitual (de dilluns a divendres de 7:30 a 15:30). Aquest horari es pot veure modificat segons la necessitat del servei sense excedir les 80 hores setmanals realitzades pels 2 tècnics i en horari de 7:30 a 19:30. En cas d'una ampliació de l'horari habitual, l'adjudicatari es compromet a cobrir-lo íntegrament, si s'escau, amb l'organització de torns.

El tècnic responsable de l'Ajuntament podrà modificar l'horari segons les necessitats del servei avisant prèviament a l'empresa adjudicatària. De forma excepcional, durant el mes d'agost només caldrà un tècnic.

Adicionalment, es podran destinar fins a 200 hores per la prestació de serveis en horari no habitual, de dilluns a diumenge, per a intervencions de manteniment preventiu o correctiu que siguin necessàries realitzar fora de l'horari habitual per la seva afectació al normal funcionament del servei, o per tasques de manteniment i resolució d'incidències urgents. La facturació d'aquestes hores requerirà que l'empresa envii a l'Ajuntament un albarà, que inclourà el temps dedicat i un resum de les tasques realitzades, demanant la conformitat de l'Ajuntament respecte el consum d'hores declarat.

Es valorarà l'aportació d'hores de serveis addicionals sense cap càrrec per a l'Ajuntament.

5.3 Desenvolupament de les tasques

Les incidències es resoldran in situ, preferentment, o remotament segons les necessitats del servei.

Les tasques a realitzar diàriament seran les relacionades amb el control, revisió i manteniment dels sistemes informàtics així com la resolució d'incidències relacionats amb programari o maquinari que impedeixin el normal funcionament dels sistemes emprats pels usuaris de la corporació.

5.4 Medis materials

Donada la naturalesa del servei a prestar, l'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari un espai a l'Ajuntament amb mobiliari bàsic (taules, cadires, etc) per l'equip de treball. Així mateix, es facilitaran els identificadors necessaris per accedir a la xarxa corporativa i a qualsevol altre sistema necessari per a la prestació del servei. Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran personalitzats sense que això signifiqui un vincle laboral dels membres de l'equip de treball de l'adjudicatari amb l'Ajuntament.

Malgrat que el personal de l'empresa adjudicatària destinat a prestar el servei pugui fer servir dispositius municipals, l'empresa adjudicatària els ha de proveir dels dispositius de mobilitat necessaris. Com a mínim, un ordinador portàtil i un telèfon mòbil.

5.5 Certificacions

Amb l'objectiu de garantir la solvència i uns estàndards mínims en la qualitat del servei, les empreses licitadores hauran de comptar amb les següents certificacions:

- ISO 9001: Sistema de gestió de la qualitat.
- ISO 14001: Sistema de gestió ambiental.
- ISO 27001: Sistema de gestió de la seguretat de la informació.

6 Tasques a desenvolupar

6.1 Tècnics de Help Desk

- Rebre, atendre, identificar, resoldre i reportar els incidents, peticions o consultes formulades pels usuaris de l'Ajuntament durant la jornada laboral.
- Prestar assistència i suport de programari i maquinari als usuaris de l'Ajuntament i els seus organismes autònoms.
- Realitzar el seguiment dels incidents, comunicar a l'usuari el seu estat i solució quan calgui.
- Documentar les activitats realitzades en la gestió de la sol·licitud o l'incident a l'eina de gestió de tiquets corporativa (GLPI).
- Consultar, mantenir i ampliar la informació continguda a la base de dades de coneixement corporativa (GLPI).
- Instal·lar, configurar i mantenir el parc de maquinari municipal i els seus perifèrics.
- Instal·lar, configurar, mantenir i administrar sistemes operatius
- Instal·lar, configurar i mantenir paquets d'ofimàtica.
- Gestió de bústies de correu
- Prestar assistència i suport a programari corporatiu específic (plataforma de tramitació electrònica de TAO T-Systems, programari de Policia local Drag, Serveis Socials, etc).
- Muntatge, configuració, administració, actualització i manteniment de servidors (Dell en entorns Linux i Windows)
- Manteniment i configuració de cabines de discos (Huawei).
- Configuració, reparació i actualització d'equips clients (Windows i Linux)
- Configurar i mantenir servidors web propis, Intranet, AppMir i bases de dades.
- Gestió i administració d'entorns virtualitzats (VMware / Broadcom).
- Configuració, manteniment i monitoratge de la xarxa municipal.
- Configuració, manteniment i monitoratge de l'antivirus corporatiu (Sophos).
- Trasllats de llocs de treball i el corresponen traspàs d'informació entre equips.
- Gestió de les llicències de programari.
- Tramitació de garanties de maquinari
- Muntatge d'armaris rack, safates, patxos de comunicacions i sistemes d'alimentació ininterrompuda
- Control, revisió i programació d'execució de còpies de seguretat (Veeam)
- Execució de tasques dels sistemes d'informació del directori actiu de primer nivell o protocol·litzats.
- Monitoritzacions i revisió de logs dels sistemes segons el protocol municipal.
- Manteniment de l'inventari municipal de maquinari, perifèrics i programari.
- Realització de proves de productes actualitzats o a adquirir.
- Elaborar i mantenir documentació per estandarditzar els processos de treball.

- Elaborar i mantenir documentació de les configuracions realitzades.
- Elaborar i mantenir documentació de suport i formació dels usuaris en eines bàsiques.
- Elaborar informes de les tasques realitzades amb una periodicitat diària, setmanal i mensual.

6.2 Interlocutor principal

A més de les funcions de tècnic descrites en l'apartat anterior, l'interlocutor principal desenvoluparà les següents funcions:

- Assegurar l'assignació de les peticions al tècnic més adequat tot observant el protocol de distribució.
- Assistir els tècnics municipals en la planificació i organització de les actuacions correctives, preventives i de manteniment.
- Coordinar, estandarditzar i harmonitzar les actuacions del personal de l'empresa adjudicatària.
- Revisar i confirmar el correcte funcionament de les còpies de seguretat.
- Revisar el monitoratge de la xarxa municipal i l'antivirus corporatiu.
- Realitzar propostes de millora o canvi en els processos de treball.
- Reportar immediatament al responsable del servei incidents greus o molt greus
- Reportar setmanalment l'estat i desenvolupament del servei.
- I, en general, totes les tasques d'un tècnic de Help Desk que es descriuen en el punt anterior.

6.3 Coordinador del servei

L'empresa adjudicatària, designarà un coordinador responsable del servei, que tindrà les obligacions següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista amb el Servei de Transformació Digital i com a canal de comunicació entre aquest i el personal que forma part de l'equip de treball.
- Assegurar la correcta prestació del servei.
- Supervisar el desenvolupament de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball i el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- Definir els plans de formació contínua del personal de l'equip.
- Organitzar les substitucions per vacances o baixes dels tècnics que formen part de l'equip de treball perquè el servei no se'n vegi afectat.
- Elaborar els informes de seguiment periòdics i les propostes d'actuacions que permetin optimitzar del funcionament del servei.
- I, en general, totes les tasques pròpies d'un coordinador de serveis.

7 Condicions d'execució per part de l'empresa adjudicatària

És responsabilitat de l'adjudicatari complir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

7.1 Privacitat i deure de reserva

Totes les dades i informacions que l'adjudicatari conegui conseqüència de l'execució del contracte objecte del present document, ja sigui de forma directa o indirecta, han de quedar sota el deure de reserva d'aquest, i no podran ser divulgades ni difoses ni publicades sense autorització per escrit del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

7.2 Propietat i drets de la documentació

L'Ajuntament de Montcada i Reixac té la titularitat, tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, l'Ajuntament pot reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sense que l'adjudicatari pugui oposar-s'hi.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i renuncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

7.3 Seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació que passi per les seves mans al llarg del projecte, fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions no autoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament, tractament i divulgació.

L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment dels marcs legislatius aplicables a l'objecte de contractació d'aquest Plec, fent especial èmfasi en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades -RGPD-), la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels drets digitals (LOPDiGDD 3/2018, de 5 de desembre), la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (Llei 34/2002) i la Llei d'Impuls de la Societat de la Informació (Llei 56/2007), RD 3/2010 de l'ENS, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible en tots els seus productes i serveis lliurats a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, aquest compliment.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les normes de seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, les quals li seran facilitades abans de l'inici dels seus serveis, així com a resoldre de forma immediata qualsevol problema reportat per l'Ajuntament al respecte.

L'empresa adjudicatària es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest projecte, tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat vigents en l'Ajuntament que els hi afecti, així com sobre els preceptes dels marcs legislatius aplicables.

L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de

contractació d'aquest plec, bé amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament

L'adjudicatari es compromet a respectar i a col·laborar en la seva posada en marxa, en el seu funcionament com a proveïdor del servei, els principis bàsics i els requisits mínims establerts per l'ENS, així com totes aquelles actuacions i mesures de seguretat que s'implantin, juntament amb la normativa pròpia de l'Ajuntament desenvolupada d'acord amb aquest esquema.

7.4 Capacitació de l'equip professional

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la capacitació i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades al present plec, i es compromet a comunicar al/la responsable del servei de l'Ajuntament qualsevol incidència relacionada amb el servei que presta, amb diligència en la transmissió d'informació rellevant per a la correcta prestació, organització i planificació del servei.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que l'equip de treball in situ serà l'adequat a les tasques a realitzar. Cal acreditar una formació mínima relacionada amb la informàtica de nivell FP II o equivalent, o una experiència laboral efectiva mínima demostrable de tres anys en feines similars. En aquest sentit, es facilitarà a l'Ajuntament el Currículum vitae del personal que integri l'equip de treball.

Es valorarà que els membres de l'equip de treball in situ tinguin experiència acreditable en projectes de prestació del servei d'atenció a l'usuari a empreses que facin ús de la plataforma de tramitació electrònica de TAO – T-Systems per a l'administració local segons el barem indicat a la Memòria de necessitats.

Addicionalment, es valorarà que els membres de l'equip de treball in situ tinguin el carnet de conduir B i estiguin en disposició de conduir vehicles segons s'indica a la Memòria de necessitats.

Justificació: El servei de suport i assistència tècnica sovint requereix desplaçaments ràpids i freqüents a diverses dependències municipals per atendre incidències, realitzar manteniment preventiu o solucionar problemes tècnics. La necessitat de transport d'equips i materials pesats o voluminosos pot requerir l'ús de vehicles. Comptar amb personal que pugui conduir assegura que aquests desplaçaments es facin de manera autònoma i ràpida.

Pel que fa al coordinador del servei, caldrà que disposi d'una experiència mínima de 4 anys en la coordinació d'equips de persones en l'àmbit del suport informàtic a l'usuari i la gestió de projectes de prestació de serveis tecnològics.

7.5 Gestió del personal, incorporacions, suplències i canvis

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua el poder de direcció inherent a qualsevol empresari sobre el personal que integra l'equip de treball in situ. Ha d'assumir la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, substitucions o suplència en casos de baixa, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social pel que fa a l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, les obligacions legals en matèria de prevenció laboral, l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i deures que es deriven de la relació contractual empresari-treballador.

L'empresa adjudicatària ha de vetllar per què els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin satisfactòriament la seva activitat sense que s'excedeixin més enllà de les funcions assignades.

El personal de nova incorporació haurà de rebre la formació necessària per part de l'empresa adjudicatària per desenvolupar correctament les seves funcions. El contingut d'aquesta formació es plasmarà en un document que ha d'elaborar l'empresa adjudicatària on es detallin les tasques més habituals a realitzar i els compromisos en

la prestació del servei. Aquesta formació haurà de tenir una durada no inferior a 24 hores i haurà d'incloure una sessió in situ a les instal·lacions del Servei de Transformació Digital.

L'adjudicatari es compromet a cobrir amb suplències les absències que es produeixin per malaltia o altres eventualitats del seu personal i ha de garantir la normal prestació del servei durant aquests períodes.

Sempre que siguin previsibles, els canvis de personal es comunicaran a l'Ajuntament amb una antelació mínima de 10 dies hàbils. En cas de canvis per raons sobrevingudes, l'adjudicatari es compromet a comunicar-ho a l'Ajuntament tan aviat com sigui possible.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'algun dels tècnics per raons justificades que així ho aconsellin, i l'adjudicatari caldrà que el substitueixi i en planifiqui el relleu en un termini màxim de 15 dies hàbils.

7.6 Informes periòdics

El Servei de Transformació Digital farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari.

Amb aquest objectiu, l'empresa adjudicatària haurà de redactar informes de gestió periòdics que es faran servir de base per a la valoració del servei prestat. La periodicitat de l'elaboració dels informes de gestió serà, com a mínim, trimestral, i hauran d'incloure, com a mínim, les següents dades:

- Nombre d'incidències mensuals obertes en el període.
- Nombre d'incidències mensuals resoltes per tècnic en el període.
- Nombre d'incidències mensuals no resoltes per tècnic en el període.
- Distribució mensual dels casos per edificis, causes i categoria.
- Relació de casos recurrents (que es repeteixen i tenen la mateixa causa).
- Propostes per resoldre casos recurrents.
- Nombre d'hores prestades fora de l'horari habitual.