

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSERVACIÓ, FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA XARXA INFORMÀTICA I DE COMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT DE PONTONS

EXP. 1403-000020

1.- Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les especificacions tècniques necessàries per a garantir la correcta prestació del servei de conservació, funcionament i manteniment de la xarxa informàtica i de comunicacions de l'Ajuntament de Pontons (en endavant, l'Ajuntament). Tanmateix, el present Plec de prescripcions tècniques té per objecte establir l'organització de la prestació del servei objecte del contracte, amb la finalitat de garantir la seva correcta execució tècnica.

És per això, que el present plec de condicions tècniques té per objecte servir de base per a contractar el servei de manteniment informàtic i de comunicacions del conjunt de dependències de l'Ajuntament, per tal de mantenir-les en perfecte estat de conservació i funcionament.

Així mateix, té per objecte la realització d'intervencions que, no trobant-se dins l'àmbit del manteniment, es realitzin en el béns a mantenir, amb el límit i abast especificats en aquest plec.

2.- Contingut i abast de la prestació del servei

El contingut de la prestació és el servei de conservació, funcionament i manteniment de la xarxa informàtica i de comunicacions de l'Ajuntament i de tots els elements que la conformen, en referència a la totalitat de maquinari, programari i els seus elements accessoris, així com manteniment de PC's, altres elements i equips propietat o en servei de l'Ajuntament, manteniment de cablejat, routers, servidors, switchs, connexions a Internet, i demès necessaris i/o accessori que estiguin o s'instal·lin en els equips municipals (ratolins, monitors, teclats, targetes, entre d'altres).

El manteniment de la xarxa informàtica també inclou el manteniment de tots els elements i accessoris que l'acompanyen, així com el manteniment a realitzar a la telefonia fixa i mòbil amb que compta l'Ajuntament.

La xarxa informàtica i de comunicacions de l'Ajuntament comprèn les diferents dependències municipals en que es troben situats els mencionats equips i xarxa d'informàtica i de comunicacions de l'Ajuntament.

La present prestació del servei també comporta la realització de totes aquelles tasques relacionades amb l'objecte del contracte, quals són l'organització i gestió de totes aquelles gestions necessàries per al desenvolupament del present contracte de manteniment informàtic de la xarxa informàtica i de comunicacions municipals.

3.- Tasques a desenvolupar

Les tasques i funcions a desenvolupar, sens perjudici d'acollir i garantir totes aquelles que no incloses a la present enumeració siguin precises per a la prestació del servei, són les següents:



- Gestió, administració i manteniment de servidors, instal·lació, configuració i suport d'equips.
- Gestió de llicències i paquets d'ofimàtica.
- Gestió de dispositius mòbils.
- Gestió i suport als usuaris i privacitat d'acord amb la normativa de protecció de dades.
- Suport Mac usuari
- Seguretat i gestió de xarxes
- Instal·lació i administració de sistemes de protecció de virus
- Gestió i manteniment d'aplicacions i actualitzacions
- Configuració i optimització de cost i rendiment de les necessitats de l'Ajuntament
- Virtualització de servidors
- Monitorització i seguiment dels ordinadors i servidors.
- Serveis de migració.
- Còpies de seguretat
- Solucions cloud
- Únic interlocutor
- Serveis de prevenció i supervisió proactiva
- Digital audit
- Assistència tècnica remota i presencial

4.- Condicions de la prestació del servei

a) Tècnics/ques "in situ" i servei de suport tècnic a usuaris (Help Desk):

Atesa les necessitats de manteniment, conservació i funcionament de la xarxa informàtica i de comunicacions objecte de la present contractació, i amb la finalitat de la realització de les tasques tècniques informàtiques a desenvolupar, l'empresa adjudicatària aportarà, com a mínim, la disponibilitat d'un/a tècnic/a informàtic/a qualificat/da per un total de 7 hores mensuals per l'assistència tècnica remota i presencial a l'Ajuntament. Aquestes hores seran acumulables mes a mes durant la vigència del contracte.

Paral·lelament, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir una infraestructura que permeti, mitjançant atenció telefònica i telemàtica, el desenvolupament del servei de suport tècnic a usuaris (HelpDesk). A aquest efecte l'adjudicatari habilitarà:

- Un número de telèfon per a ús i atenció al Help Desk de manera ininterrompuda en el ventall horari de 9 a 14 hores.
- Una adreça de correu electrònic del Help Desk per a la recepció d'avisos i notifikacions en cas que la línia de telèfon comuniqui. L'Adjudicatari es compromet a l'atenció als avisos rebuts en aquest correu electrònic en un termini no superior a 30 minuts.

En cas d'incidències, contingències o necessitats que necessitin resposta presencial fora del dia pactat d'atenció presencial, el temps màxim de resposta davant qualsevol contingència detectada en el funcionament dels equips inclosos en aquest contracte serà de 60 minuts.

Quan el/la tècnic/a in situ en qüestió, en compliment dels seus drets laborals no pugui atendre aquest horari, l'empresa adjudicatària assignarà un/a substitut/a en el seu lloc, amb la qualificació tècnica informàtica suficient.

Tot el personal que intervingui en aquest servei tindrà les qualificacions i l'experiència que requereixen les tasques assignades. L'adjudicatari del servei s'haurà de comprometre a mantenir el personal tècnic assignat de forma continuada, com a mínim durant 6 mesos i, si passat aquest temps necessita canviar el personal, prèvia informació al responsable del contracte, caldrà assegurar-ne també el traspàs d'informació i documentació relacionada amb la feina desenvolupada.



El contractista haurà de cobrir les absències i/o suplències del personal tècnic assignat, de forma tal que quedin cobertes en tot moment les necessitats del servei objecte del present contracte.

Els serveis propis d'aquest contracte es realitzaran, de forma prioritària i amb caràcter general, en el lloc de treball corresponent a la ubicació de l'equip, i només en cas de força major per causa justificada, i prèvia autorització del responsable del contracte establert per l'Ajuntament de Pontons es podrà efectuar el trasllat dels equips als tallers de manteniment de l'adjudicatari o de tercers, desplaçament que serà a càrrec de l'adjudicatari del servei.

b) Interlocutor:

L'adjudicatari designarà un interlocutor/a per a la correcta gestió i coordinació de les actuacions de manteniment, conservació i funcionament de la xarxa informàtica i de comunicacions. L'interlocutor/a serà el/la responsable designat per part de l'empresa adjudicatària per a relacionar-se amb el/la responsable del contracte designat per l'Ajuntament, i poder conjuntament coordinar les actuacions i prioritats en les tasques a desenvolupar, així com la resolució de les incidències que poguessin sorgir i gestionar, tanmateix, les demés comunicacions establertes entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

L'interlocutor/a designat/da per l'adjudicatari i el/la responsable del contracte designat/da per l'Ajuntament, establiran un programa de seguiment de les actuacions informàtiques realitzades i aquelles que s'hagin de realitzar. Amb una periodicitat, com a màxim, semestral es realitzarà informe de la situació i estat de la xarxa informàtica i de comunicacions, així com aquelles altres qüestions que siguin rellevants pel desenvolupament del present contracte.

c) Modificació de l'horari de treball:

L'Ajuntament es reserva el dret de requerir els serveis informàtics establerts en horaris diferents, prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària o a requeriment de l'empresa adjudicatària, quan donades les circumstàncies hi concorri causa que ho justifiqui (afectació normal funcionament de la xarxa o conveniència de realització d'altres activitats que n'alterin l'horari establert).

Tot això, sense perjudici de la prestació del servei fora d'horari habitual de conformitat amb els criteris d'adjudicació previstos al Plec de Clàusules Administratives Particulars, de conformitat amb la proposta presentada per l'Adjudicatari.

d) Formació de tècnics/ques i experiència de l'empresari:

La qualificació mínima requerida al tècnic/a assignat per l'empresa adjudicatària serà de:

- CFGS Administració de Sistemes Informàtics en xarxa.

A la vegada caldrà acreditar una experiència mínima de 3 anys en tasques similars a les prestacions objecte de la present contractació.

Per al desenvolupament de les prestacions objecte del contracte, l'adjudicatari haurà d'adscriure, a l'execució del contracte, personal que disposi d'experiència en els següents aplicatius:

- Microsoft Windows 7, Windows Server, Windows 10 i Microsoft Office.
- Hardware (microinformàtica, lectors òptics, impressores).
- Nocions avançades en entorns corporatius (dominis, directori actiu, comptes d'equip, clonació d'imatges, còpies de seguretat i RDP/VNC Control remot).
- Formació acreditada i/o demostrable en gestió de xarxes.



L'adjudicatari es compromet a prestar el suport que sigui adient en aquells aplicatius que per a la gestió dels expedients utilitzi i/o implantí l'Ajuntament (actualment, AUDIFILM).

5.- Manteniment i reparació del maquinari en equips de microinformàtica

L'adjudicatari haurà d'aportar els materials de reposició corresponents en la reparació d'avaries, que hauran de ser nous i homologats pels fabricants corresponents, amb la garantia adient.

L'adjudicatari haurà de gestionar amb el fabricant de l'equip la substitució de peces cobertes per garantia de fabricant.

En el cas d'equips amb materials descatalogats, caldrà emprar recanvis adequats alternatius o de recuperació que, en cap cas, minvin la seva funcionalitat.

Quan el cost dels materials i de la reparació superin un teòric valor de reposició per material nou, l'adjudicatari haurà de posar-ho en coneixement del responsable del contracte establert per part de l'Ajuntament, i fer l'adequada proposta de renovació, aportant totes aquelles dades necessàries per a la seva valoració tècnica.

Si hi haguessin parts o elements d'equips que el licitador considera no subjectes a substitució per desgast (com ara cartutxos de tinta, cartutxos de tòner, capçals d'impressió, etc.), el licitador haurà d'especificar-los en la proposta de despesa que haurà de ser aprovada pel responsable del contracte.

6.- Actuacions de manteniment preventiu i correctiu

En l'oferta, s'especificaran les tasques proposades de manteniment periòdic, que haurande garantir, com a mínim, una revisió de processadors i una neteja d'impressores a l'any.

Cada cop que un tècnic dugui a terme una tasca de manteniment, programari o maquinari, farà una revisió de les versions de programari, d'antivirus, de "bios", etc. instal·lades en l'equip i n'actualitzarà els elements necessaris.

L'adjudicatari realitzarà la correcta documentació de les tasques de manteniment informàtic que hagin estat realitzades, i n'informarà en cas que sigui sol·licitada per part de l'Ajuntament, posant totes les dades necessàries a la seva disposició en un termini màxim de 24 hores, des del seu efectiu requeriment per mitjà de correu electrònic i/o trucada telefònica.

L'empresa licitadora es farà càrrec de la gestió de les incidències dels equips en garantia perquè s'assoleixin les mateixes condicions de servei que a la resta d'equipaments sense garantia.

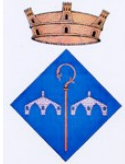
Queda exclòs del preu d'aquest contracte la provisió del material i eines que conformin l'ampliació o modificació de la xarxa (conjunt d'ordinadors, impressores, etc la conformen).

En el termini de 3 mesos des de la formalització del contracte, l'adjudicatari realitzarà una diagnosi de la xarxa informàtica i de comunicacions de l'Ajuntament, establint i prioritzant possibles propostes de millora.

7.- Gestió i resolució d'incidències

L'adjudicatari es responsabilitzarà de l'elaboració i el manteniment de l'inventari del maquinari i el programari implicat en aquesta licitació.

Per fer-ho, aportarà els aplicatius i les utilitats que permetin la màxima automatització en la seva elaboració, seguiment i manteniment, així com el seguiment de les incidències.



El funcionament d'aquest aplicatiu de gestió de l'inventari i de les incidències serà en línia i treballarà en un entorn web. L'aplicatiu, preferentment, estarà resident o, com a mínim, serà plenament accessible des dels servidors de l'Ajuntament. Les característiques d'aquest aplicatiu seran fixades per ambdues parts.

L'ajuntament, un cop finalitzat o rescindit el contracte, podrà continuar fent ús d'aquests aplicatius i utilitats. En aquest cas, el cost de les modificacions o noves versions serà acordat per ambdues parts.

Tanmateix, les parts podran establir de comú acord qualsevol altre mitjà per a les actuacions descrites.

Un cop a l'any es farà una comprovació documentada de l'inventari amb els equips en explotació.

En relació a la resolució d'incidències, i el seu temps de resposta, s'atendrà a les previsions previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeix aquesta licitació. En conseqüència, el temps de resposta davant contingències serà de màxim 60 minuts.

8.- 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.

9.- Confidencialitat i protecció de dades

Les dades que poguessin estar a l'abast de l'adjudicatari en el desenvolupament de les funcions descrites, seran considerades a tots els efectes de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquests tipus d'informació.

L'adjudicatari/prestador de serveis i els seus treballadors/es designats per a la realització dels treballs objecte del contracte 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 subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se aquest contracte.

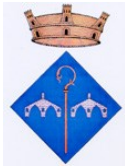
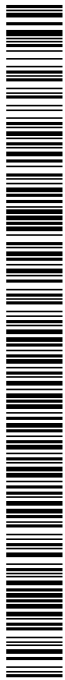
Si amb motiu de la realització dels treballs objecte del contracte administratiu, el personal de l'adjudicatari/prestador de serveis hagués tingut accés o coneixement, directe o indirecte, de dades de caràcter personal objecte de tractament per l'Ajuntament, tindrà l'obligació de mantenir el deure de secret respecte a la citada informació, inclús després d'haver cessat la seva relació laboral amb l'adjudicatari/prestador de serveis.

L'adjudicatari/prestador de serveis resta obligat a comunicar aquest deure de secret al seu personal, com també a controlar el seu compliment.

En 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 utilitzi 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 de Contractes del Sector Públic.

10.- Rescissió del contracte: traspàs d'informació i dels aplicatius

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 1403-000020-2024
Codi Segur de Verificació: 2b372e9b-9490-4590-9be3-f785f23ebbed Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2025_22755163 Data d'impressió: 29/01/2025 19:28:14 Pàgina 6 de 8		SIGNATURES 1.- Ajuntament de Pontons, 15/01/2025 18:42



En cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària del present concurs es farà responsable de la transmissió complerta, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del cost d'aquest traspàs d'informació, que anirà també a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Es portaran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament, temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Aquesta clàusula també s'aplicarà en cas de finalització del contracte i no renovació del mateix.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 1403-000020-2024
Codi Segur de Verificació: 2b372e9b-9490-4590-9be3-f785f23ebbed Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2025_22755163 Data d'impressió: 29/01/2025 19:28:14 Pàgina 7 de 8		SIGNATURES 1.- Ajuntament de Pontons, 15/01/2025 18:42



DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 1403-000020-2024
Codi Segur de Verificació: 2b372e9b-9490-4590-9be3-f785f23ebbed Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2025_22755163 Data d'impressió: 29/01/2025 19:28:14 Pàgina 8 de 8		SIGNATURES 1.- Ajuntament de Pontons, 15/01/2025 18:42

