



Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació d'un servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk).

INDEX

1. INTRODUCCIÓ

El Servei d'Informàtica i Telecomunicacions és l'encarregat de donar suport a la infraestructura tecnològica dels treballadors municipals mitjançant la prestació del servei de suport, manteniment i instal·lació de l'equipament informàtic, dins del qual es pot diferenciar:

- **El servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk)**, que consisteix en el servei que el Servei d'Informàtica i Telecomunicacions presta als usuaris de les diferents àrees municipals, principalment de forma remota (des de dependències municipals).
- **L'equip de treball de suport als usuaris**, que es defineix com el conjunt d'eines, tant de maquinari com de programari i serveis, necessaris per tal que els treballadors municipals puguin dur a terme les tasques pròpies del seu lloc de treball.

2 OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (Help Desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans amb un tècnic presencial, incloent el manteniment de les eines informàtiques associades al lloc de treball dels treballadors municipals.

3. ENTORN DE TREBALL

L'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans disposa de més de dos-cents usuaris reals que utilitzen algun equipament informàtic d'usuari. La majoria dels usuaris tenen els seus llocs de treball en un radi de cinc-cents metres de la seu central de l'Ajuntament (Casa Consistorial, Plaça de la Vila 1), tot i que es disposa de seus i oficines repartides per tot el terme municipal.

La gran majoria de les seus municipals es troben interconnectades a una xarxa d'àrea local mitjançant diferents tecnologies (fibra òptica, enllaços de ràdio, etc.) de forma que es possible accedir remotament a un gran nombre d'equips.

L'assistència objecte de contractació es realitzarà en els següents entorns tecnològics:

- Descripció de l'entorn físic: equipament informàtic de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans i les seves connexions de xarxa d'àrea local, basat en ordinadors personals d'arquitectura x86.
- Descripció de l'entorn lògic: sistemes operatiu Microsoft Windows en les seves diferents versions, aplicació ofimàtica Microsoft Office en les seves diferents versions, navegadors web (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome) en les seves diferents versions, correu electrònic



(Microsoft Outlook i Outlook Web Accés), antivirus corporatiu, aplicacions corporatives i les aplicacions d'usuaris finals que s'estimin en cada moment.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. Estructura i organització del servei

El servei té per objecte la gestió de totes les incidències informàtiques d'usuari que es produeixin durant el període de prestació. En concret, les funcions específiques del servei 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 i posta en marxa de qualsevol maquinari i programari d'usuari.
- Trasllats de material informàtic nou o usat entre les diferents seus de la Corporació.

4.2. Programari

L'Ajuntament proporcionarà tot el programari comercial necessari per la instal·lació en els equips d'usuari i serà l'únic responsable de la compra del número de llicències d'ús necessari. L'empresa adjudicatària es compromet a instal·lar únicament el programari legal amb la seva llicència corresponent o bé programari *freeware* quan l'ús es requereixi i estigui autoritzat pel Servei d'Informàtica.

Per la gestió del servei, l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària aplicacions corporatives de gestió, en concret:

- Aplicació de Registre d'incidències. Es basa en el registre i seguiment de totes les incidències d'usuari.
- Quan es realitzin els inventaris d'equipament, l'empresa adjudicatària podrà tenir accés a altres aplicacions de gestió internes que es comuniquin en el seu moment.
- La documentació està emmagatzemada a les carpetes de la xarxa.

De manera opcional, per la gestió del servei, els licitadors podran proposar altres aplicacions de gestió i control d'incidències (en substitució de la que s'utilitza actualment). Qualsevol aplicació informàtica que s'ofereixi haurà d'adequar-se a l'entorn tecnològic de la Corporació. Així mateix, qualsevol despesa associada a llicències d'ús o manteniment, o a qualsevol altre programari o maquinari necessari per la posta en marxa de l'aplicació, correrà a compte de l'empresa adjudicatària.

L'acceptació de les eines proposades és opcional pel Servei d'Informàtica i telecomunicacions.



4.3. Registre d'incidències

L'empresa adjudicatària serà la encarregada de registrar (i realitzar el seguiment) de totes les incidències que arribin per qualsevol canal. El Servei d'Informàtica també podrà registrar incidències quan ho estimi oportú. Aquesta serà la via principal de comunicació i assignació de treball entre l'empresa adjudicatària i el personal de l'Ajuntament.

El registre de les incidències s'ha de fer, preferentment, en el mateix moment en que passen els fets registrats. De no ser així, el registre s'ha de fer en un termini màxim de 30 minuts.

4.4. Incidències i accions comuns

Els tipus d'incidències i accions comuns que formen part de l'objecte del servei són les següents:

- Recepció de trucades.
- Registre i seguiment d'incidències.
- Resolució d'incidències de virus en un primer nivell (veure l'apartat incidències especials).
- Resolució d'incidències de configuració de Windows.
- Resolució d'incidències amb qualsevol programari d'usuari (veure l'apartat incidències especials).
- Resolució d'incidències amb perifèrics.
- Comprovació de qualsevol configuració de maquinari.
- Manteniment de l'entorn d'instal·lació dels equips.
- Instal·lació, reinstal·lació, canvis i traspassos d'informació entre equips.
- Instal·lació de qualsevol programari d'usuari.
- Resolució de dubtes amb l'ús general de l'ordinador, els seus perifèrics, el sistema operatiu, el programari d'ofimàtica a nivell bàsic o el navegador d'Internet.
- Trasl·lat de qualsevol equipament entre seus.
- Gestionar i mantenir actualitzat l'inventari d'equipament informàtic.
- Registre de moviments d'equips.
- Utilització d'imatges mestre d'equips per a la instal·lació.

Aquest llistat és merament informatiu i pot no incloure tots els tipus d'incidències. Durant la prestació del servei es podran detectar o eliminar més tipus d'incidències.

4.5. Incidències especials

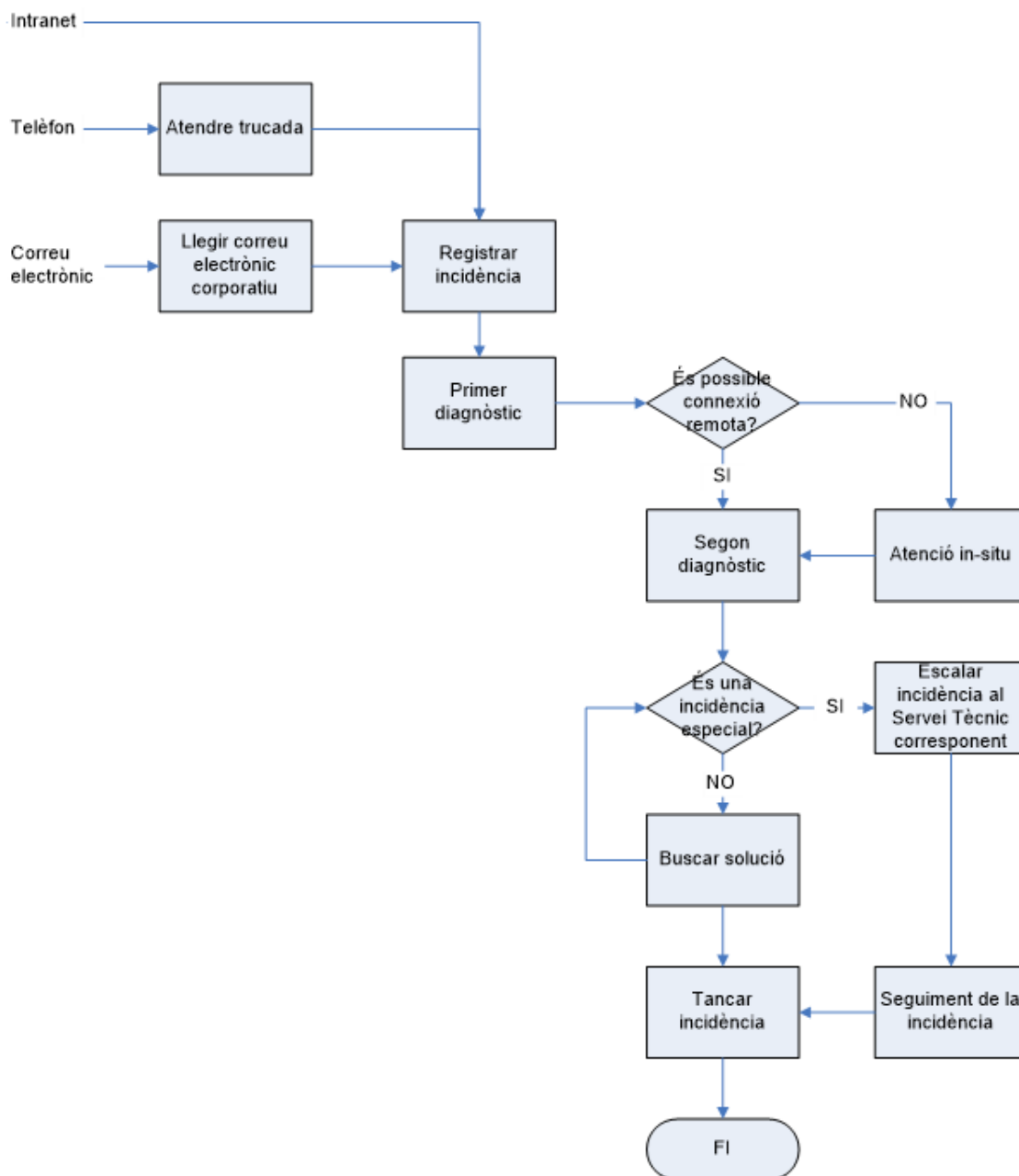


Es consideraran incidències especials aquelles en les que, per la seva resolució, es requereixi l'acció per part d'algun tècnic del Servei d'Informàtica o d'una altre empresa de serveis externa. Dins d'aquest tipus d'incidències tenim:

- **Incidències relacionades amb aplicacions corporatives.** Sempre que s'identifiqui que la incidència amb una aplicació corporativa (per exemple, Nòmines, Comptabilitat, Registre, etc.) no es deguda a la configuració de l'equip, aquest tipus d'incidències seran escalades al Servei d'Informàtica. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.
- **Incidències relacionades amb virus.** En un primer nivell, l'empresa adjudicatària donarà suport a incidències d'aquest tipus. En cas que es consideri convenient, la incidència s'escalarà al Servei d'Informàtica i, a través d'aquest, als tècnics de l'empresa de l'antivirus.
- **Avaries.** Quan una incidència estigui relacionada amb una avaria d'un equipament informàtic que estigui cobert per una garantia o un contracte de manteniment, es comunicarà l'avaria als serveis tècnics externs corresponents. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.
- **Incidències relacionades amb certificats digitals.** L'administració dels certificats digitals d'usuari serà responsabilitat del Servei d'Informàtica.
- **Creació de la imatge mestre dels equips.** Quan s'adquireix un nou equipament, es realitzarà una imatge mestre (instal·lació bàsica) d'un dels equips, per després ser clonada a la resta. La realització d'aquesta imatge mestre correrà a càrrec del Servei d'Informàtica.
- **Incidències relacionades amb correu electrònic, servidors de dades, connexions de xarxes i telefonia.** Aquest tipus d'incidències, en les que és necessària una administració concreta, seran escalades al Servei d'Informàtica. S'haurà de fer el seguiment de les incidències.

4.6. Procediment comú

Per norma general, l'atenció de les incidències es realitzarà d'acord al flux de treball que es mostra a continuació:



4.7. Horari del servei

L'horari del servei mínim proposat és:

- De dilluns a divendres de 08:00 a 14:00, d'acord amb el calendari laboral de l'Ajuntament.

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

4.8. Equip de treball



Les empreses licitadores detallaran en les seves ofertes l'equip de treball destinat a prestar aquest servei: la seva composició, perfil professional dels seus membres i distribució de tasques.

El perfil professional de l'equip de treball serà l'adequat a les tasques a realitzar. Serà imprescindible que els seus components acreditin una formació mínima relacionada amb informàtica de nivell FP II o equivalent, o una experiència laboral efectiva mínima de tres anys en feines similars.

Els tècnics de l'equip de treball comptaran en tot moment amb el suport de l'empresa adjudicatària, que els recolzarà i proporcionarà tota la informació i ajuda tècnica necessàries per la prestació del servei.

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs dels membres de l'equip de treball correspon al Servei d'Informàtica i Telecomunicacions, que podrà sol·licitar el canvi de qualsevol dels seus components, amb un preavís de 15 dies, per un altre d'igual categoria si considera que hi ha raons justificades que ho aconsellin.

4.9. Fases del contracte

L'execució del contracte es dividirà en tres fases, la fase de transició, la fase de transició, la fase de servei regular i la fase de devolució

4.9.1. Fase de transició

L'objectiu d'aquesta fase es assegurar que l'adjudicatari podrà adquirir el coneixement necessari, tècnic i funcional, del conjunt de tasques que han de ser assumides pel servei, així com aconseguir la configuració definida i detallada del mateix.

Aquesta fase es desenvoluparà abans de l'inici del període contractual previst per aquest contracte, i que anirà a càrrec de l'adjudicatari, no podent facturar-se cap concepte.

A fi de valorar aquesta fase, el licitador haurà d'incloure en la seva oferta, com a mínim, els següents conceptes:

- Temps necessari per a la fase d'assimilació
- Organització de la fase: equips que intervé, metodologia a utilitzar.
- Informació necessària que el Servei d'Informàtica i telecomunicacions ha d'aportar.
- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició de coneixement per part del servei.

Durant aquesta fase l'equip incorporat haurà d'assimilar els coneixements necessaris sobre els diferents aspectes del seu treball propis de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans (entorns, eines, procediments, etc.) per a poder realitzar les prestacions del servei objecte d'aquest contracte.

4.9.2. Fase de servei regular

La fase de funcionament del servei començarà amb la finalització de la fase de transició amb la corresponent acceptació per part del Servei d'Informàtica i Telecomunicacions.



L'equip de treball, durant la prestació del servei, haurà d'estar compost per persones que tinguin, al menys, els mateixos perfils, titulacions i experiència que s'hagin indicat a la oferta tècnica per la seva valoració. Aquesta obligació tindrà caràcter essencial i el seu incompliment constituirà causa de resolució del contracte.

Si l'empresa adjudicatària proposés el canvi d'algun dels membres del seu equip, ho haurà de sol·licitar per escrit amb, al menys, quinze dies d'antelació, exposant de forma detallada i suficient les raons de la seva proposta. Així mateix, presentarà per la seva valoració els possibles candidats per reemplaçar el membre de l'equip de treball que es vulgui substituir. El canvi haurà de ser acceptat expressament pel Servei d'Informàtica de l'Ajuntament.

Cada cop que hi hagi un canvi o incorporació d'un tècnic a l'equip de treball, s'establirà un període d'aprenentatge que s'estableix en 5 dies laborables i no seran fracturables.

4.9.3. Fase de devolució

S'entén per període de devolució aquell que, amb caràcter previ a l'extinció del contracte i a petició del Servei d'Informàtica i telecomunicacions, s'iniciarà per a cobrir les activitats necessàries per a la devolució del coneixement específic de l'activitat del servei, tant a nivell tècnic com funcional, de forma tal que al final del mateix el nou adjudicatari o el personal del Servei d'Informàtica i telecomunicacions designat estigui en condicions de realitzar els treballs descrits en aquest document, que foren assumits pel servei, sense que sigui precisa la intervenció de cap personal per part de l'adjudicatari.

La duració màxima d'aquest període de devolució serà d'un mes i el Servei d'informàtica i telecomunicacions podrà sol·licitar la pròrroga forçosa del contracte per la seva realització si, per qualsevol causa, no s'hagués pogut realitzar abans de l'extinció del contracte.

Com a mínim, el licitador haurà de detallar en la seva oferta els aspectes i activitats necessàries a realitzar per a assegurar la devolució del coneixement específic, com a mínim en els següents aspectes:

- Període necessari per a la devolució del servei.
- Organització de la devolució, equip, metodologia a utilitzar.
- Informació que l'adjudicatari haurà d'aportar.
- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició de coneixement per part del receptor

El Servei d'Informàtica i Telecomunicacions haurà d'aprovar la finalització del període de devolució per assegurar que els receptors del servei han adquirit la capacitat necessària per a poder prestar-lo amb les degudes garanties.

4.10. Medis materials

Donades les característiques i necessitats del servei a prestar, el Servei d'Informàtica i Telecomunicacions facilitarà l'equipament material informàtic



necessari, configurat d'acord amb els protocols de configuració i seguretat establerts.

El Servei d'Informàtica i Telecomunicacions posarà a disposició de l'adjudicatari:

- Mobiliari necessari (taules, cadires,...)
- Telèfons fixes. Aquests dispositius han de ser municipals ja que s'han de connectar al sistema de gestió de trucades propi de l'Ajuntament.
- Telèfons mòbils i línies corporatives. Una part important del servei requerit és la prestació del servei d'atenció als usuaris. Això requereix, per part de l'adjudicatari, poder realitzar trucades a numeracions pròpies del sistema telefònic municipals (numeracions curtes) tant de mòbils com de fixos. També és necessària la transferència de trucades entre els recursos assignats per l'adjudicatari i els tècnics municipals per tal de gestionar els tiquets assignats a l'adjudicatari.
- Identificadors i contrasenyes. Per tal de poder prestar el servei requerit, és necessari donar accés als sistemes informàtics municipals (aplicació de control i gestió d'incidències, control remot, distribució de programari, etc.). Es facilitarà un identificador per accedir a la xarxa corporativa i a qualsevol altre sistema necessari per la prestació del servei.

Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran personalitzats sense que això signifiqui cap vincle laboral amb l'ajuntament.

4.11. Acords de nivell de servei

Els següents nivells de servei s'aplicaran a la fase de servei regular.

El Servei d'Informàtica i Telecomunicacions farà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari, reservant-se els drets d'afegir nous nivells de servei, segons les necessitats d'acord amb l'adjudicatari.

Els nivells de servei fan referència als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (normalment mesos naturals), i sense tenir en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, a no ser que es digui explícitament el contrari.

Els següents indicadors de gestió haurà de ser considerats com un conjunt mínim a contemplar dins la proposta, de forma que el licitador pugui proposar-ne més dels aquí relacions:

Indicadors Informatius
Nombre d'incidències molt crítiques obertes en el període
Nombre d'incidències crítiques obertes en el període
Nombre d'incidències no crítiques obertes en el període
Nombre d'incidències molt crítiques resoltes
Nombre d'incidències crítiques resoltes
Nombre d'incidències no crítiques resoltes



Indicadors ANS	
Percentatge d'incidències molt crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	98%
Percentatge d'incidències crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	95%
Percentatge d'incidències no crítiques resoltes en un temps igual o inferior als temps indicat en la taula de temps de resposta per aquest concepte	90%
Percentatge màxim d'incidències reobertes responsabilitat de l'adjudicatari	2%
Percentatge de tiquets informats correctament amb qualitat sobre la informació registrades pels equips tècnics mitjançant les auditories realitzades d'incidències reobertes responsabilitat de l'adjudicatari	99%
Número màxim d'incidències atribuïbles a l'adjudicatari en el període	5

A continuació es detallen els temps de resposta que cal que assolixi l'adjudicatari per tal de garantir l'acompliment dels diferents ANS:

Activitat	Impacte	Temps laborable
Temps de resposta	Molt urgent	2h
	Urgent	4h
	Normal	8h
Temps de resolució	Molt urgent	6h
	Urgent	8h
	Normal	16h

El temps de resolució d'una incidència es mesurarà en funció de l'impacte que aquesta té sobre el servei. En aquest sentit, es defineix la següent taula d'impacte:

Impacte	Definició
Molt urgent	Qualsevol incidència que provoca la interrupció d'un servei. Les incidències que provoquen Tall de Servei han de ser informades com a tal a l'eina de gestió d'incidències. També s'inclouen en aquest grup d'impacte Molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar d'entrada un Tall de Servei pugui acabar produint-lo si no s'executen les accions necessàries per a evitar-ho.
Urgent	Qualsevol incidència que provoca una degradació greu d'un servei o bé pot acabar en un Tall de Servei.
Normal	Incidència que genera una degradació mitja o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament.



El temps de resposta s'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de la incidència fins que comencen les accions correctives pertinents.

El temps de resolució s'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de la incidència fins que el servei afectat queda en perfecte estat de funcionament.

4.12. Informes periòdics

El contingut i format de cada informe es pactarà de comú acord i inclourà com a mínim:

- Els valors dels indicadors definits al punt "Nivell de serveis requerits"
- Distribució de casos per edificis i per tipus/causa mensual.
- Relació de casos escalats a destinatari correcte
- Relació de casos recurrents (casos que es repeteixen i tenen la mateixa causa)
- Propostes per resoldre casos recurrents

4.13. Incompliments

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.

5. OFERTES

Les ofertes hauran de respondre a totes les necessitats plantejades en aquest plec. No es consideraran ofertes que aportin una solució parcial o insuficient.

Les empreses licitadores hauran d'acreditar suficientment la seva capacitat per prestar convenientment el servei sol·licitat, aportant informació relativa a la seva dedicació i experiència en l'execució de projectes similars, mitjans tècnics i humans a la seva disposició, certificacions atorgades pels fabricants, delegacions i centres de treball, etc., i adjuntaran a les seves ofertes quanta informació complementària sigui necessària o considerin d'interès per la seva valoració.

Les ofertes tècniques no superaran les 15 pàgines i s'hauran d'estructurar de la següent manera:

1. Índex.
2. Característiques generals
 - Identificació de la oferta.
 - Acatament general a les prestacions del plec.
 - Dades de l'empresa segons el model annex de qüestionaris.
3. Estructura i organització del servei
 - Govern del servei



- Model organitzatiu
 - Planificació de reunions
 - Relació de perfils de l'equip de treball.
 - Responsabilitats i funcions de l'equip de treball
 - Anys d'experiència i coneixements de l'equip de treball
 - Procediment de gestió d'incidències
4. Planificació de les fases del contracte
- Fase de transició:
 - Temps necessari per la fase d'assimilació
 - Organització de la fase
 - Informació necessària que el Servei d'Informàtica i telecomunicacions ha d'aportar.
 - Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del servei
 - Detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment i control
 - Fase de devolució
 - Període necessari per la devolució del servei
 - Organització de la fase
 - Informació que l'adjudicatari haurà d'aportar
 - Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor.
5. Prestacions superiors o complementàries a les exigides.
6. Referències d'execució de projectes similars.

Albert Mauri Sambonete
Tècnic Informàtic
Servei d' Informàtica i Telecomunicacions



Annex

Model de qüestionari de l'empresa licitadora

Nom de l'empresa			
Persona de contacte			
Càrrec			
Telèfon			
Núm. Treballadors			
Percentatge treballadors fixes			
Percentatge treballadors amb titulació mitja o superior			
Certificacions dels treballadors en les eines utilitzades en la prestació dels serveis ofertats			
Núm. Treballadors en l'àrea tecnològica de serveis	Fixos	Eventuals	Total
• Director/Cap de projecte			
• Consultor			
• Tècnic de sistemes			
• Administrador B.Dades			
• Tècnic d'ofimàtica			
• Instal·lador			
• Operador			
• Altres			
Total			
Certificats de qualitat i de fabricants			