



Codi de Verificació	4I321C644G730I4Z0KB5
Servei	Informàtica i Telecomunicacions
Expedient	144/2025 Document 6343/2025
Referència PAC	1.2.5. INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC ALS USUARIS DEL CONSELL COMARCAL I ENS ADSCRITS

1.- CONTEXT GENERAL

Amb el desplegament del primer Pla Estratègic de Sistemes, aprovat per resolució número 247/2010 de 2 de novembre de 2010, des del Servei d'informàtica i telecomunicacions es va iniciar un seguit d'actuacions estratègiques encaminades a proveir i disposar de serveis externs en diferents àmbits, entre ells, el de suport i atenció de primer nivell als usuaris de la corporació.

Així mateix, d'acord amb aquesta primera experiència, l'impacte de la Covid-19, així com l'augment del parc informàtic i l'inici del teletreball, l'any 2020 es va donar continuïtat al servei extern de suport a l'usuari.

A dia d'avui, el Consell Comarcal i els seus ens adscrits, actualment, el Consorci de Residus, han augmentat de forma progressiva les seves activitats i funcions, amb una afectació important en el total de personal i incidències a atendre.

El contracte actual que cobreix el servei indicat de suport informàtic als usuaris del Consell Comarcal del Vallès Occidental i el Consorci per a la Gestió de Residus del Vallès Occidental finalitza el proper dia 31 de març de 2025.

2.- OBJECTE DE LICITACIÓ

L'objecte de la contractació és el servei de suport informàtic de primer nivell als usuaris del Consell Comarcal del Vallès Occidental i del Consorci per a la Gestió de Residus que disposen d'un sistema informàtic integrat.

Les necessitats principals a satisfer son:

- Millorar el suport a l'usuari, separant les funcions de sistemes, telecomunicacions i administració electrònica, de les incidències d'usuari.
- Descarregar el personal de sistemes de tasques de suport d'usuari, millorant l'eficiència global del servei
- Proporcionar una primera informació de diagnòstic als encarregats de segon nivell.

Les prestacions objecte d'aquest contracte són les identificades amb el número (CPV): 72610000-9 Serveis de suport informàtic tècnic.

3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Les tasques principals del servei de suport informàtic de primer nivell als usuaris del Consell Comarcal del Vallès Occidental seran les següents:

- Instal·lació, configuració i retirada d'ordinadors i dispositius d'usuari en general (ordinadors, portàtils, telèfons, impressores, telefonia, etc.)
- Resolució de petites avaries i gestió de les garanties.

Carretera N-150, km. 15 - 08227 - Terrassa · Tel. 93 727 35 34
ccvoc@ccvoc.cat - consellvallesoccidental.cat



Codi de Verificació



4I321C644G730I4Z0KB5

Servei

Informàtica i Telecomunicacions

Expedient

144/2025

Document 6343/2025

Referència PAC

1.2.5. INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS

Quadre de Classificació

G1032. Expedients de contractació de serveis

- Instal·lació, configuració i manteniment de programari.
- Suport a l'usuari en la utilització dels programes més habituals d'escriptori.
- Gestió bàsica d'usuaris (alta, baixa, canvi paraules de pas, etc.)
- Redacció de protocols i guies d'ús del maquinari i programari del qual es disposa al Consell, tant per a ús intern com del servei d'Informàtica i Telecomunicacions, com per a distribuir als usuaris.
- Formació bàsica i periòdica al personal del Consell (d'actualització, per al personal de nova incorporació, etc.)
- Manteniment i actualització de l'inventari de configuracions d'usuari.
- Manteniment i actualització dels inventaris de maquinari i programari.
- Registre d'incidències d'usuari. Diàriament l'adjudicatari efectuarà la recollida i classificació de les incidències que hagin sorgit procedint a la seva catalogació.
- Elaboració d'informes periòdics d'incidències. Aquest informe haurà de contemplar mesures a curt, mig i llarg termini per tal de reduir-les.
- Altres tasques puntuals que puguin sorgir.

El servei ordinari s'estableix de dilluns a divendres de les 8:00 del matí fins a les 18:00 de la tarda, a excepció dels dies festius en què el Consell Comarcal romandrà tancat. El servei extraordinari, serà per serveis i/o urgències fora de l'horari del servei ordinari i en dies no laborables o festius.

Prioritàriament, el servei es realitzarà de les 8 del matí a les 13 del migdia, quan hi ha més volum d'incidències i necessitats d'atenció a l'usuari. Aquest horari podrà variar en funció de les necessitats del Consell Comarcal i, igualment, molt puntualment, es podran requerir un major nombre d'hores de prestació dins l'horari ordinari.

En general, donada la necessitat de realitzar tasques de manteniment i suport a maquinari i dispositius físics, caldrà prestar el suport de manera presencial a les dependències del Consell. En la mesura del possible i d'acord amb els criteris d'atenció, es treballarà per reduir el servei presencial i avançar cap a una prestació de servei remota. Tanmateix, quan es faci una prestació presencial, sempre es reservarà un espai de treball diferenciat del que ocupen els empleats de l'entitat.

Es treballarà amb un sistema de "tiquets" on els usuaris del Consell a través d'un formulari habilitat registren les demandes. Aquestes es canalitzen a través del sistema de gestió d'incidències, del qual el servei d'informàtica i telecomunicacions del Consell n'és el responsable i en fa l'assignació per fer-ne l'atenció i posterior resolució.

L'empresa prestadora del servei haurà de vetllar per a donar resposta a les incidències assignades el més ràpid possible. En aquest sentit, s'estableix la següent taula orientativa de resolució d'incidències a l'usuari a través dels "tiquets" formulari:

Tipus incidència	Descripció	Temps de resolució estimat
Essencial	Incidències senzilles de resoldre i que suposen un impediment perquè els usuaris puguin treballar (restaurar contrasenyes, perfils, accés a l'escriptori virtual, gestor expedients, xarxa internet...)	1 hora
Habitual	Incidències senzilles de resoldre que no suposen un impediment pel desenvolupament de les fenies bàsiques dels usuaris (per exemple, configuració	4 hores



Codi de Verificació



4I321C644G730I4Z0KB5

Servei

Informàtica i Telecomunicacions

Expedient

144/2025

Document 6343/2025

Referència PAC

1.2.5. INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS

Quadre de Classificació

G1032. Expedients de contractació de serveis

	impressores, programes, correu electrònic o similars,...)	
Específica	Incidències singulars que no suposen un impediment perquè l'usuari pugui treballar i que requereixen una resposta concreta.	8 hores

Alhora, l'empresa adjudicatària habilitarà un servei d'atenció telefònica i correu electrònic per facilitar la comunicació amb el servei d'informàtica responsable dels seguiments i, també, per contactar amb els usuaris quan sigui necessari per a resoldre dubtes o realitzar les tasques oportunes per a resoldre les incidències.

Durant els períodes de vacances del Consell Comarcal el servei podrà ser reduït o suprimit durant alguns dies. Aquestes circumstàncies seran comunicades amb antelació a l'empresa contractada.

El sistema de determinació del preu es realitza per preu unitari d'hora de servei, en els següents termes:

Preu hora unitari	Hores estimades	Preu total
22,84	1.000 (ordinari)	22.840,00 €
34,26	15 (extraordinari)	513,90 €
PBL sense IVA		23.353,90 €
PBL IVA inclòs (21%)		28.258,22 €

Les hores estimades previstes són només una orientació per obtenir el pressupost base de licitació d'acord amb les necessitats actuals de la prestació i no suposen una obligació per part del contractista ni del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

4.- PRODUCTES A LLIURAR

L'adjudicatari lliurarà un breu informe cada mes amb l'activitat realitzada. Com a mínim, haurà de detallar:

- Nombre de tiquets atesos als usuaris, amb detall per setmanes, distribució per àrees i tipus i temps de resolució
- Llista i descripció de les incidències generals dels serveis atesos i de les activitats generals de manteniment als usuaris o similars realitzades.
- Hores del servei realitzat segons tipus d'activitat.

5.- FORMA DE PAGAMENT

L'adjudicatari té dret a l'abonament, d'acord amb els preus convinguts, del servei realment executat, amb subjecció al contracte atorgat i a les instruccions donades per escrit per l'entitat contractant.

El pagament es tramitarà contra presentació de les preceptives factures per mesos vençuts, d'acord amb el preu previst en l'oferta presentada en relació amb les hores efectivament realitzades durant el mes. Abans de ser abonades, les factures hauran de ser degudament conformades pels serveis tècnics del Consell Comarcal.



Codi de Verificació	 4I321C644G730I4Z0KB5
Servei	Informàtica i Telecomunicacions
Expedient	144/2025 Document 6343/2025
Referència PAC	1.2.5. INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS
Quadre de Classificació	G1032. Expedients de contractació de serveis

Els contractistes que tinguin dret al cobrament, davant l'administració, podran cedir el mateix amb les condicions i requisits establerts a l'article 200 LCSP.

Quan l'adjudicatari sigui una de les entitats obligades a expedir i trametre factura electrònica pels serveis efectivament prestats, d'acord amb el que regula l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, , haurà de presentar-la al Consell Comarcal a través del Punt General d'Entrada de Factures Electròniques ubicat a la seu electrònica comarcal <https://www.seu-e.cat/ca/web/ccvallesoccidental/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/tramits/factures-electroniques>. En la resta de casos, serà potestatiu per a l'adjudicatari la presentació de factura electrònica

Els codis DIR3 del Consell Comarcal del Vallès Occidental són:

Òrgan gestor	Unitat tramitadora	Oficina comptable
L06090030	L06090030	L06090030

En tot cas, la factura emesa per part de l'empresa adjudicatària haurà de contenir els següents esments:

- Número i, si s'escau, sèrie. La numeració de les factures serà correlativa.
- Nom i cognoms o denominació social, número d'identificació fiscal i domicili de l'expedidor
- Òrgan que celebra el contracte, amb identificació de la seva adreça i del número d'identificació fiscal.
- Descripció de l'objecte del contracte, amb expressió del servei a que vagi destinat i les hores i treballs realitzats.