



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ DE SERVEIS DE CONSERVACIÓ, FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA IT I SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I DE LLICÈNCIES INFORMÀTIQUES PER LES ENTITATS ADHERIDES I LA MANCOMUNITAT LA PLANA

Amb la presentació de l'oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. OBJECTE DEL SDA

El present SDA té per objecte l'elecció d'empreses que podran participar a la licitació per la contractació del servei de conservació, funcionament i manteniment de la infraestructura IT i subministrament d'equipament informàtic i de llicències informàtiques per les entitats adherides i la Mancomunitat La Plana.

En cas que les entitats contractants vulguin desenvolupar i ampliar el contingut de les condicions tècniques del contracte específic, ho hauran de determinar en la seva invitació. En cas contrari, regiran les condicions especificades en el present Plec.

2. CATEGORIA 1: CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS DE CONSERVACIÓ, FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA IT DE LES ENTITATS ADHERIDES QUE NO INCLOUEN EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA 24/7

Aquesta categoria comprèn els serveis de conservació, funcionament i manteniment de la infraestructura IT de les entitats adherides que NO inclouen el servei d'assistència tècnica 24/7.

Els treballs a realitzar seran els següents, tot i que les entitats destinatàries podran definir-ne d'altres en la invitació del contracte específic:

- Manteniment dels servidors, que inclou la gestió del manteniment del hardware, manteniment i actualització dels hypervisors i les màquines virtuals que estan processades per aquests.
- Manteniment equips d'usuari.
- Manteniment de les comunicacions.
- Manteniment software tercers.
- Manteniment backups.
- Manteniment i gestió de la seguretat de servidors i del correu electrònic.
- Assistència tècnica presencial i/o a distància.
- Gestió de la xarxa cablejada.
- Gestió de la xarxa inal·làmbrica.
- Gestió de la seguretat perimetral UTM.
- Gestió de la seguretat interna de xarxa.
- Administració de xarxa de dades i tots els elements que la conformin, tant de maquinari com de programari. Inclou els routers, switchs, tallafocs, túnels VPN,



connexions a internet, servidors, cabines de disc, backups, seguretat informàtica, software, etc.

- Tots els ordinadors i els seus perifèrics. Inclou tots els elements i accessoris instal·lats en els ordinadors i perifèrics (electrònica bàsica, monitors, impressores, escàners, etc.)
- El programari instal·lat a tota la maquinària de la xarxa.
- Manteniment preventiu i supervisió del sistema antivirus. Aplicar les mesures necessàries per la prevenció dels virus informàtics. Aplicar les accions necessàries per a l'eliminació en cas de detecció d'infeccions.
- Administració i manteniment de certificats digitals municipals i dels empleats públics de les entitats contractants.
- Administració i manteniment dels enllaços amb altres administracions: Diputacions, Consell Comarcal d'Osona, AOC, Gestor d'expedients, EACAT, etc.
- Altres funcions d'assessorament tècnic que requereixin les entitats destinatàries del present SDA.

Queda exclòs d'aquesta categoria la provisió del material i eines que conformin l'ampliació o modificació de la xarxa.

Condicions de la prestació del servei

- Manteniment preventiu i gestió d'incidències

L'adjudicatari realitzarà un anàlisi trimestral i actuarà de forma preventiva abans que es produeixi la incidència.

L'adjudicatari haurà de donar resposta a les incidències mitjançant un sistema que faci registre i seguiment durant tota la durada del contracte per poder-ne extreure dades quan l'entitat contractant ho sol·liciti. Aquest sistema també haurà de ser el canal mitjançant el qual l'entitat contractant notifiqui les incidències.

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

- Número de referència.
- Identificació dels equips.
- Data i hora de recepció de l'avís.
- Data i hora de resolució de l'avaria.
- Tècnic de l'empresa adjudicatària que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de la incidència.
- Descripció de l'actuació realitzada.
- Situació actual (resolta, pendent, etc.).

- Horari de prestació del servei

Si l'entitat contractant no especifica el contrari, es requerirà una assistència presencial mínima de dues jornades mensuals de 8 hores cadascuna, que es podrà ampliar en l'oferta del licitador. El dia que es prestarà el servei serà objecte de concreció en l'adjudicació del contracte específic.



▪ Termini de resolució d'incidències

L'empresa contractista haurà de resoldre les incidències no urgents en un termini màxim de 72 hores, excepte que les entitats contractants disposin un altre termini.

▪ Lloc de prestació del servei

En cas que el servei s'hagi de prestar de forma presencial, l'entitat contractant indicarà la ubicació en el moment previ de l'adjudicació del contracte específic.

L'entitat contractant entregarà un llistat amb la relació de dependències i instal·lacions municipals i les corresponents adreces que requeriran la prestació dels serveis.

L'entitat contractant també pot establir que el servei es presti de forma 100% remota sense atenció presencial.

▪ Seguiment del servei

Un cop al mes es lliurarà un resum amb el detall de les incidències i consultes resoltes, juntament amb la presentació de la factura.

Es mantindrà un inventari actualitzat de la maquinària i el programari instal·lat així com de la infraestructura informàtica de l'entitat contractant.

Es podran sol·licitar les reunions que siguin necessàries per part dels responsables dels contractes específics per fer un seguiment del servei.

Altres treballs a realitzar

L'empresa adjudicatària es compromet a formar, al seu càrrec, el/s tècnics/s informàtic/s que emplacin a l'entitat contractant en la gestió i administració de les aplicacions i eines instal·lades en el moment del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar un gestor de contrasenyes on quedi tota la informació guardada i encriptada a un repositori onprem o cloud.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar formacions al personal de l'entitat contractant sobre assumptes relacionats amb l'objecte del contracte quan així li sol·liciti l'entitat contractant.

Responsable per a l'execució de de serveis

L'empresa adjudicatària disposarà d'un tècnic informàtic responsable per a l'entitat contractant, que s'encarregarà de les tasques de manteniment, conservació i gestió de la infraestructura IT i donar resposta a totes les incidències no urgents que s'hagin pogut anar creant durant el període.

S'exigeix un mínim per a l'adscripció a cada contracte específic d'un tècnic informàtic amb la titulació de grau superior en sistemes informàtics o equivalent. Aquest tècnic es farà



carrec de les tasques de manteniment i conservació de la infraestructura IT i de donar resposta a les incidències no urgents que vagin sorgint durant l'execució del contracte.

L'empresa contractista nomenarà una persona responsable per a cada contracte específic que serà l'encarregada de vetllar el seu compliment.

En els contractes específics es podrà exigir la disposició de més personal tècnic amb titulació diferent de l'exigida en aquest Plec, sempre i quan estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària li donarà tot el suport i assessorament tècnic necessari perquè pugui realitzar les tasques que se li encomanin, desplaçant tècnics especialitzats a les instal·lacions de l'entitat contractant si fos necessari.

Els requeriments tècnics específics de cada entitat destinatària es detallaran en la invitació del contracte específic que enviarà l'entitat a les empreses adjudicatàries.

3. CATEGORIA 2: CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS DE CONSERVACIÓ, FUNCIONAMENT I MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA IT DE LES ENTITATS ADHERIDES QUE INCLOUEN EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA 24/7

Aquesta categoria comprèn els serveis de conservació, funcionament i manteniment de la infraestructura IT de les entitats adherides que inclouen el servei d'assistència tècnica 24/7.

Els treballs a realitzar seran els següents, tot i que i les entitats destinatàries podran definir-ne d'altres en la invitació del contracte específica:

- Manteniment dels servidors, que inclou la gestió del manteniment del hardware, manteniment i actualització dels hypervisors i les màquines virtuals que estan processades per aquests.
- Manteniment equips d'usuari.
- Manteniment de les comunicacions.
- Manteniment software tercers.
- Manteniment backups.
- Manteniment i gestió de la seguretat de servidors i del correu electrònic.
- Assistència tècnica presencial i/o a distància durant els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.
- Coordinació amb tots els tercers que tinguin una interacció amb els sistemes informàtics de l'entitat contractant.
- Gestió de la xarxa cablejada.
- Gestió de la xarxa inal·làmbrica.
- Gestió de la seguretat perimetral UTM.
- Gestió de la seguretat interna de xarxa.
- Administració de xarxa de dades i tots els elements que la conformin, tant de maquinari com de programari. Inclou els routers, switches, tallafocs, túnels VPN, connexions a internet, servidors, cabines de disc, backups, seguretat informàtica, software, etc.



- Tots els ordinadors i els seus perifèrics. Inclou tots els elements i accessoris instal·lats en els ordinadors i perifèrics (electrònica bàsica, monitors, impressores, escàners, etc.)
- El programari instal·lat a tota la maquinària de la xarxa.
- Manteniment preventiu i supervisió del sistema antivirus. Aplicar les mesures necessàries per la prevenció dels virus informàtics i malware. Aplicar les accions necessàries per a l'eliminació en cas de detecció d'infeccions.
- Administració i manteniment de certificats digitals municipals i dels empleats públics de les entitats contractants.
- Administració i manteniment dels enllaços amb altres administracions: Diputacions, Consell Comarcal d'Osona, AOC, Gestor d'expedients, EACAT, etc.
- Altres funcions d'assessorament tècnic que requereixin les entitats destinatàries del present SDA.

Queda exclòs d'aquesta categoria la provisió del material i eines que conformin l'ampliació o modificació de la xarxa.

Condicions de la prestació del servei

- Manteniment preventiu i gestió d'incidències

L'adjudicatari realitzarà un anàlisi trimestral i actuarà de forma preventiva abans que es produeixi la incidència.

L'adjudicatari haurà de donar resposta a les incidències mitjançant un sistema que faci registre i seguiment durant tota la durada del contracte per poder-ne extreure dades quan l'entitat contractant ho sol·liciti. Aquest sistema també haurà de ser el canal mitjançant el qual l'entitat contractant notifiqui les incidències.

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

- Número de referència.
- Identificació dels equips.
- Data i hora de recepció de l'avís.
- Data i hora de resolució de l'avaria.
- Tècnic de l'empresa adjudicatària que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de la incidència.
- Descripció de l'actuació realitzada.
- Situació actual (resolta, pendent, etc.).

- Horari de prestació del servei

Si l'entitat contractant no especifica el contrari, es requerirà una assistència presencial mínima de dues jornades mensuals de 8 hores cadascuna, que es podrà ampliar en l'oferta del licitador. El dia que es prestarà el servei serà objecte de concreció en l'adjudicació del contracte específic.

L'empresa adjudicatària ha de tenir la possibilitat d'oferir un servei de guàrdia tots els dies de l'any i les 24 hores del dia. Aquest servei ha de poder donar suport a qualsevol



treballador de l'entitat contractant de forma telefònica o bé, en cas que sigui necessari, presencialment.

▪ Termini de resolució d'incidències

L'empresa contractista haurà de resoldre les incidències no urgents en un termini màxim de 48 hores, excepte que les entitats contractants disposin un altre termini.

▪ Lloc de prestació del servei

En cas que el servei s'hagi de prestar de forma presencial, l'entitat contractant indicarà la ubicació en el moment previ de l'adjudicació del contracte específic.

L'entitat contractant entregarà un llistat amb la relació de dependències i instal·lacions municipals i les corresponents adreces que requeriran la prestació dels serveis.

L'entitat contractant també pot establir que el servei es presti de forma 100% remota sense atenció presencial.

▪ Seguiment del servei

Un cop al mes es lliurarà un resum amb el detall de les incidències i consultes resoltes, juntament amb la presentació de la factura.

Es mantindrà un inventari actualitzat de la maquinària i el programari instal·lat així com de la infraestructura informàtica de l'entitat contractant.

Es podran sol·licitar les reunions que siguin necessàries per part dels responsables dels contractes específics per fer un seguiment del servei.

Altres treballs a realitzar

L'empresa adjudicatària es compromet a formar, al seu càrrec, el/s tècnics/s informàtic/s que emplacin a l'entitat contractant en la gestió i administració de les aplicacions i eines instal·lades en el moment del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar un gestor de contrasenyes on quedi tota la informació guardada i encriptada a un repositori onprem o cloud.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar formacions al personal de l'entitat contractant sobre assumptes relacionats amb l'objecte del contracte quan així li sol·liciti l'entitat contractant.

Responsable per a l'execució de de serveis

L'empresa adjudicatària disposarà d'un tècnic informàtic responsable per a l'entitat contractant, que s'encarregarà de les tasques de manteniment, conservació i gestió de la infraestructura IT i donar resposta a totes les incidències no urgents que s'hagin pogut anar creant durant el període.



S'exigeix un mínim per a l'adscripció a cada contracte específic d'un tècnic informàtic amb la titulació de grau superior en sistemes informàtics o equivalent. Aquest tècnic es farà càrrec de les tasques de manteniment i conservació de la infraestructura IT i de donar resposta a les incidències no urgents que vagin sorgint durant l'execució del contracte.

L'empresa contractista nomenarà una persona responsable per a cada contracte específic que serà l'encarregada de vetllar el seu compliment.

En els contractes específics es podrà exigir la disposició de més personal tècnic amb titulació diferent de l'exigida en aquest Plec, sempre i quan estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària li donarà tot el suport i assessorament tècnic necessari perquè pugui realitzar les tasques que se li encomanin, desplaçant tècnics especialitzats a les instal·lacions de l'entitat contractant si fos necessari.

Els requeriments tècnics específics de cada entitat destinatària es detallaran en la invitació del contracte específic que enviarà l'entitat a les empreses adjudicatàries.

4. CATEGORIA 3: SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT INFORMÀTIC

Terminis de lliurament dels equips: El termini de lliurament dels equips serà de 3 dies laborables, que l'empresa podrà millorar en la seva oferta. Les entitats contractants podran establir un termini superior.

5. CATEGORIA 4: SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES INFORMÀTIQUES

L'objecte de la present categoria és la selecció de les empreses que podran participar a les licitacions per l'adquisició de llicències informàtiques de millora i actualització i en règim de dret d'ús.

L'actualització i millora ha d'incloure l'adaptació als canvis legals, millores de l'aplicació, resolució d'errades i servei de descàrregues de noves versions.

Els subministraments podran portar associat un servei de suport en relació amb l'administració, instal·lació, formació i configuració dels programes, fet que es concretarà per a cada contracte específic.

Tot seguit s'indica un **llistat orientatiu** del programari mes comú, sigui en modalitat subscripció o llicència perpètua, però no s'ha de tractar com una llista tancada, ja que els productes poden variar segons les necessitats reals de l'entitat contractant o els possibles canvis efectuats en el propi fabricant.

Llicències de millora i actualització en l'àmbit administratiu: Fact@ (SAF) AYTOS, Sicalwin AYTOS, Firmadoc AYTOS, Gestor de subvencions AYTHOS, PHM AYTOS, Gestió de patrimoni Aytos (GPA), Auditoria registre factura AYTOS, òrgans col·legiats i Registres (Accede) AYTOS, Nitro Pro.

Llicències de millora i actualització en altres àmbits: VMWare vSphere, VMware vCenter Server, VMware Horizon, VMware Airwatch, CITRIX.



Llicències informàtiques en règim de dret d'ús: Programari Adobe Acrobat, programari Autodesk Autocad, DeepFreeze, Programari Kaspersky, RIPE, Atlas SAP I, Team Viewer, Grup de productes Microsoft 365 Business, Veritas Netbackup, Confluence, Java, JIRA service desk, Antivirus Sentinelone Advanced Endpoint Protection, Zoom, Software de sistema de fidelització de clients en l'àmbit del comerç, etc.

El servei també comprèn l'adquisició del servei d'actualització de versions a partir del primer any per llicències adquirides per part de les entitats amb anterioritat a aquest SDA i el servei de manteniment d'aquestes.

L'adquisició de les llicències de software dels productes relacionats es realitzarà a través de distribuïdors autoritzats del software del que es tracti, sense perjudici de la documentació sol·licitada al Plec de Clàusules administratives amb relació a la solvència econòmica, financera i tècnica. Els licitadors presentaran la documentació següent:

- Document acreditatiu de la condició de distribuïdor oficial autoritzat de productes del software del que es tracti.

El lliurament serà a nom de l'entitat contractant amb qui celebri el contracte específic.

En concret, aquest lliurament es podrà facultar mitjançant descàrregues des del portal web autoritzat del producte registrat, prèvia autenticació de permisos i/o codis d'accés a l'entitat contractant. La recepció procedirà una vegada satisfet el lliurament, comprovades les funcionalitats implementades i la seva correcta operativa, i una vegada lliurada la certificació d'integritat i garantia tècnica del producte per part del contractista i proveïdor, mitjançant acta de recepció.

Les empreses hauran de complir els requeriments següents:

- Les empreses hauran d'acreditar que son partner oficial de l'empresa fabricant o estar degudament autoritzades per comercialitzar els seus productes o serveis, segons estableixi el fabricant, i que disposen del codi font per realitzar la implantació i el manteniment que s'establirà en les corresponents invitacions a les licitacions dels contractes específics.
- Estabilitat i actualització tecnològica de l'oferta: Durant la vigència del SDA, les entitats degudament adherides a aquest, podran celebrar contractes específics sobre tot el catàleg vigent en cada moment.
- Optimització d'adquisicions i assessorament proactiu: El licitador vetllarà per tal que l'entitat obtingui el subministrament requerit amb el mínim cost, proposant els productes que millor s'adeqüin a les necessitats de l'entitat i haurà d'assessorar proactivament els usuaris per tal d'optimitzar l'adquisició de subministraments.
- Registre de subscripcions: Els adjudicataris hauran de registrar les subscripcions/llicències, a nom de les entitats corresponents, al compte de cadascuna d'elles de la plataforma de registre de llicències.



- Servei de suport bàsic: Els licitadors hauran d'oferir un servei de suport bàsic que inclourà els aspectes següents:
 - Donar accés i suport a totes les actualitzacions i novetats sobre les aplicacions contractades que tinguin lloc durant el termini de vigència del contracte.
 - Gestionar la comanda de les llicències a contractar feta per l'ens un cop formalitzat el contracte.
 - Tramitar les renovacions de les llicències contractades.
 - Proporcionar suport telefònic durant l'horari de treball de vuit hores laborables, amb un període obligatori comprès necessàriament entre les 9:00 hores i les 15:00 hores, de dilluns a divendres no festius. Aquest servei preveu el suport relacionat amb l'ús i administració de les llicències adquirides al contracte. A tal afecte, l'òrgan de contractació designarà a una persona com a interlocutora amb l'empresa adjudicatària.
- Termini màxim: Es fixa un termini màxim d'una setmana per executar el subministrament de la llicència contractada, una vegada tramitada la comanda.

S'haurà de lliurar un comprovant de la renovació de la millora i de l'actualització, on surti el nom del producte, que es renova, amb les dates d'inici i venciment del contracte juntament amb un fitxer de claus de les noves llicències. Aquest comprovant i fitxer s'haurà de lliurar en format digital, a l'adreça de correu electrònic que s'especifiqui a la invitació del contracte específic.

En el cas de rescissió del contracte específic, l'empresa adjudicatària haurà de garantir a l'entitat contractant l'ús dels programes per garantir la continuïtat del servei pels seus propis mitjans fins que l'entitat contractant no adopti una solució alternativa.

Signat electrònicament
Humbert Oferil Fernandez
Cap d'Àrea de serveis de gestió