



Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del servei integral de manteniment informàtic del Consorci d'Aigües Costa Brava Girona, mitjançant procediment obert, i amb caràcter ordinari



1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és el servei integral de manteniment informàtic integral de tots els centres de treball del Consorci d'Aigües Costa Brava Girona (en endavant CACBGi), d'acord amb les tasques especificades en aquest plec de prescripcions tècniques.

2.- SERVEIS REQUERITS

Els serveis requerits són els que es detallen a continuació:

- **Servei de manteniment i gestió de les instal·lacions**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:
 - Manteniment de l'armari de comunicacions que formen el cablatge estructurat del CACBGi.
 - Gestió dels elements de l'electrònica de xarxa (switches, routers, firewalls, etc.)
 - Gestió i operació de l'entorn Wifi per clients i usuaris externs.
 - Connexió de rosetes (noves connexions, canvis d'ubicació, etc.).
 - Manteniment de la documentació dels elements físics.
 - Manteniment de les configuracions.
 - Seguiment de les avaries de comunicacions.
 - Reparació dels equips d'electrònica espatllats o el cablatge defectuós.
- **Servei de manteniment i gestió del servidor**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:
 - Les actualitzacions dels sistemes operatius.
 - La comprovació dels logs.
 - El manteniment preventiu dels servidors.
 - La creació / supressió dels usuaris.
 - Controlar l'estat de salut de tot el maquinari, NAS i servidors.
 - Realitzar, amb caràcter periòdic, continuat i estable les corresponents còpies de seguretat dels serveis informàtics objecte d'aquest plec de clàusules, a efectes de garantir la seguretat informàtica i de dades de CACBGi, custodiant-les de forma correcta i segura, amb els mitjans tècnics necessaris, per assegurar la seva preservació.
- **Servei tècnic**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:
 - El servei d'assistència tècnica d'incidències relacionades amb la xarxa informàtica o equipaments informàtics.
 - Els manteniments proactius/preventius.
 - Manteniment preventiu dels equips informàtics.
 - Instal·lació de paquets ofimàtics.
 - Registre de sol·licituds.
 - Atenció a usuaris.
 - Resolució d'incidències.
 - Manteniment de l'inventari d'equips perifèrics (ordinadors i impressores).
 - Instal·lació d'equips informàtics.





- Canvis d'ubicació d'equips informàtics.
 - Instal·lació i configuració del programari (sistemes operatius, eines d'ofimàtica, etc.)
 - Actualització de software.
 - Instal·lació i parametrització de controladors.
 - Instal·lació i configuració d'impressores i altres perifèrics.
 - Diagnòstic d'avaries.
 - Canvis de components interns (fonts d'alimentació, memòries, plaques, etc.)
 - Canvis de components externs (Perifèrics: Pantalles, teclats etc.).
 - Realitzar gestions amb tercers per avaries de programari específic amb suport tècnic.
- **Servei de manteniment de les comunicacions i de la seguretat**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:
 - La confecció d'una xarxa comuna entre diferents seus.
 - Els accessos remots mantenint la seguretat de les comunicacions i les dades.
 - La configuració i actualització dels firewalls per evitar intrusions i accessos malintencionats.
 - La parametrització de servidors pel control extern i intern d'accés a Internet.
 - Instal·lació, seguiment i eines de control de connexió en remot i aquelles necessàries per dur a terme teletreball, si s'escau.
 - **Servei de consultoria i assessoria**, que compren, amb caràcter enunciatiu:
 - L'estudi de la plataforma actual o de noves estructures.
 - L'assessorament de noves tecnologies i punt de millora detectats en la infraestructura existent.
 - Assessorament i suport en el compliment de la revisió dels controls bàsics de ciberseguretat d'acord amb el Pla anual de Control financer de la Intervenció de la Diputació de Girona.
 - **Servei de gestions amb diferents proveïdors**, que compren, amb caràcter enunciatiu:
 - Telefonia i dades.
 - Control de presència.
 - Fotocopiadores, impressores i escàners.
 - Web o webs.
 - Hosting.
 - Servidors.
 - Llicències de software.
 - Altres productes online.
 - Relacions amb departament d'informàtica de la Diputació de Girona.



3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

3.1 Centres de treball

Les activitats de manteniment objecte del present contracte cobriran tots els centres de treball del CACBGi.

Els diferents centres de treball, així com les seves adreces, es detallen en el resum següent:

CENTRE DE TREBALL	ADREÇA
Seu central del CACBGi	Plaça Josep Pla i Casadevall 4, 3r pis 17001 Girona
ETAP Tossa-Lloret	Paratge de Can Gelpí N-II Km 682 08490 Tordera
Magatzem Calonge	Carrer de la Verema 26, nau núm.7 17251 Calonge i Sant Antoni
ETAP Torrent	Carretera de Pals 6, 17123 Torrent
ETAP Montfullà	Camí del bosc d'en Pol, Montfullà 17162 Bescanó
ETAP l'Escala	Paratge de Mas Martí, 17130 l'Escala
ETAP Empuriabrava	Carrer de la Muga, 57 Empuriabrava, 17486 Castelló d'Empúries
Oficines Mar d'Amunt	Carrer Empordà, 9 17490 Llança

L'empresa adjudicatària del contracte s'obliga a tenir oberta una delegació en règim de propietat, lloguer o similar en el cas de resultar adjudicatària del contracte, a la ciutat de Girona, o en un radi de 50 km de la seu social del CACBGi, per la necessitat d'immediatesa de resposta en les incidències que es produeixin en la prestació del servei del contracte, així com per la seva realització òptima i resolució en temps i forma.

Els licitadors hauran de declarar, sota la seva responsabilitat, que es comprometen a complir aquest requisit, segons el model corresponent a l'annex 2 d'adscripció de mitjans personals i materials del plec de clàusules administratives d'aquest procediment.

3.2 Entorn tecnològic

Forma part de l'objecte del contracte tot l'equipament informàtic del lloc de treball. Aquesta relació és a títol indicatiu i orientatiu, no tenint caràcter limitatiu. Qualsevol ampliació en el nombre d'equipaments quedarà inclosa en el contracte objecte de la present licitació:

Relació de maquinari:

Unitats	Descripció
35	Portàtil HP Probook i5, 16Gb, 512Gb Windows 10 o 11 Pro o similar
24	Torre Fujitsu Esprimo i5, 8gb, 512Gb SSD Windows 10 Pro o similar
1	Tallafocs Unifi Dream Machine Pro
1	Servidor Fujitsu amb Vmware ESxi
1	ProLiant DL380 Gen10 – amb Vmware Esxi 2 processadors 4110 Silver + 128Gb Ram + Storage SAS i SSD.
2	Switchos Unifi Poe 24 ports
3	Switchos Unifi Poe 48 ports
4	Antenes Unifi AC LR





Unitats	Descripció
78	Pantalles HP 23" o similar
4	Impressores Konica Minolta servei preu per còpia
1	Impressora HP M550DN
3	Sais 3000VA Salicru o similar
10	Terminals mòbils Samsung o similar
2	Fibres movistar veu i dades
1	Centraleta 3CX
40	Telefon Snom D735
1	Nas Fujitsu com a lscsi per storage
1	Nas Fujitsu Backups
1	Nas Synology RS1221+ amb 14Tb per backups

El CACBGi disposa d'un entorn Virtualitzat en els servidors HP i Fujitsu dins aquests servidors hi ha el següents sistemes:

Nom	Descripció
PDC	Controlador de domini
SERVIDOR	Servidor de fitxers
SERVER	Servidor de fitxers 2
GICA0	Servidor de Gica Aplicació utilitzada per Abastament i Sanejament
3CX	Centraleta
SERVERWEB i SERVERSQL	Aplicacions antigues Absis
VEEAM	Control de còpies
ONE	Monitorització
ALFRESCO	Repositori
JIRA	Servidor de Jira
EXCHANGE	Servidor antic de correu (residual)

Relació Programari:

Producte	Descripció
Veeam Backup and Replication Suite	Còpies de seguretat
Suite Microsoft 365	Ofimàtica
Suite Adobe	Adobe Acrobat , fitxers pdf
Eset	Suite antivirus Eset amb consola EBA
Qgis	Aplicació de Gis
Autocad	Solució Cad
Itec	Gestió Obres
Programari Aytos Accede, Firmadoc, Sicalwin, Secretaria, Firmadoc Mobiles, GPA.	
Plataformes Eacat (E-notum, perfil contractant, portesignatures,...)	
Plataformes DDGI (TSextern, Portal Empleat, Gestió Tcat-P...)	
Programari Gica0, Prisma i Zeus	

L'empresa contractista es farà càrrec de qualsevol incidència relacionada amb aquest equipament, tant si està relacionada amb la part física (hardware) com amb el programari instal·lat (software).

4. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI



4.1 Equip tècnic requerit

L'equip de treball per a l'execució del present contracte haurà d'estar format, com a mínim, pels següents perfils:

- Cap de projecte, que actuarà com a responsable del contracte, sent l'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i el CACBGi i qui s'encarregarà de recepcionar les notificacions d'avaria.
- Tècnic informàtic, amb titulació mínima d' F.P. II d'Informàtica o equivalent, i amb l'experiència mínima requerida en aquest apartat a fi de garantir la correcta execució de l'objecte d'aquesta licitació.

Una mateixa persona pot executar més d'un perfil alhora.

Ambdós perfils caldran que tinguin prou flexibilitat en forma de disponibilitat de servei en els termes que es detallen en les clàusules relatives a la prestació de servei d'aquests plecs tècnics.

Per ambdós perfils, es requereix una experiència mínima de **tres anys** en manteniment informàtic integral.

Atès que el CACBGi és un ens públic i, segons el que disposa el plec de clàusules administratives d'aquest procediment, es valorarà com a millora l'experiència prèvia en manteniment informàtic integral en **organismes públics**, per tal que quedi garantida una experiència prèvia suficient amb eines i plataformes de gestió documental i processos administratius del sector públic i comptabilitat pública, així com amb les aplicacions de l'entorn del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

4.2 Dedicació del servei

El servei a desenvolupar consisteix en el manteniment informàtic integral, d'acord amb totes les tasques especificades a l'objecte del present plec de prescripcions, a tots els centres de treball del CACBGi especificats en l'àmbit d'aplicació, i per un total de 6 hores setmanals presencials durant 52 setmanes anuals, que fan un total de 312 hores anuals, i que s'hauran d'executar dintre de l'horari presencial del CACBGi.

No obstant, en cas de que l'adjudicatari oferís la millora relacionada amb el servei d'assistència de 24 hores els 7 dies de la setmana, també es podran dur a terme tasques a nivell telemàtic o remot, amb el benentès que en cas de que a nivell tècnic es requereixi l'assistència presencial, exclosa de les 6 hores setmanals presencials requerides, l'adjudicatari es compromet a executar aquest servei en els centres de treball establerts en aquests plecs, amb diligència suficient per poder donar resposta al motiu de l'assistència. En aquest cas, i donat que l'execució del contracte implica que l'empresa contractista tracti o accedeixi a dades de caràcter personal, els licitadors hauran d'adjuntar, **dins del sobre A**, una declaració responsable en la que informaran de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquest servidors, d'acord amb el model que figura a l'**Annex 6** del plec de clàusules administratives d'aquest procediment.





Quan es realitzi a les dependències del CACBGi les tasques es realitzaran en zones de treball diferenciades de les de la resta de treballadors de l'ens, excepte en aquells casos puntuals que no fos possible per la singularitat del servei a realitzar.

L'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon i se li assignarà una adreça de correu electrònic a través d'on es recepcionaran i es donarà resposta a les possibles peticions dels usuaris del CACBGi.

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

Mensualment i prèvia a la presentació de la corresponent factura electrònica, l'adjudicatari presentarà per instància genèrica un informe - resum amb el detall dels treballs realitzats, i si és el cas, dels elements substituïts i els temps de resolució de les incidències.

Trimestralment, s'actualitzarà l'inventari del maquinari programari instal·lat així com de la infraestructura informàtica de CACBGi.

Tant el CACBGi com l'empresa adjudicatària podran sol·licitar les reunions que siguin necessàries per realitzar el seguiment del servei.

6. CENTRE D'ATENCIÓ USUARI (CAU)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable del contracte del CACBGi, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

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

- Número de referència de l'avaria.
- Identificació de l'equip.
- Element avariats i resum dels símptomes de l'avaria.
- 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.).

7. CONTROL DE LES CÒPIES DE SEURETAT

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar, amb caràcter periòdic, continuat i estable les corresponents còpies de seguretat dels serveis informàtics objecte d'aquest plec de clàusules, a efectes de garantir la seguretat informàtica i de dades del CACBGi. Aquestes còpies de seguretat es custodiaran de forma correcta i segura, amb els mitjans tècnics necessaris per assegurar la seva preservació.



Actualment el CACBGi disposa de sistemes de còpies de seguretat que compleixen la normativa 3-2-1, és a dir, còpies a un dispositiu NAS, còpies al núvol de Microsoft aprofitant la llicència i còpia offline.

8. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

Per a l'execució dels serveis d'aquest contracte s'identifiquen **dos tipus d'actuació**:

- **Urgent**
- **No urgent.**

Es considerarà que una avaria o incidència és **urgent** quan requereixi una actuació immediata, així com aquelles que requereixin una intervenció en un termini màxim de 6 hores. Tindran la consideració d'urgents totes les incidències que afectin al desenvolupament ordinari de l'activitat i del servei, que impossibilitin el desenvolupament normal de l'activitat del centre o posin en perill a les persones i/o instal·lacions.

Cal destacar que les incidències relacionades amb el servidor tindran, en tot cas, un termini màxim de resposta de 6 hores laborables, amb possibilitat de millorar aquest termini d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.

Es considera que una avaria o incidència és **ordinària** o **no urgent** quan l'avaria no afecti al desenvolupament ordinari de l'activitat i els seus serveis. En aquest cas, el termini de resposta serà com a màxim, amb caràcter general, de 8 hores des de la seva comunicació a l'empresa o bé immediatament quan siguin detectades per la pròpia empresa. Quan no sigui possible complir aquest termini l'empresa ho posarà en coneixement del CACBGi a efectes d'establir un nou termini per a la seva reparació/resolució.

En aquest cas, per a totes les incidències no urgents i que no tinguin una relació directa amb el servidor del CACBGi, s'estableix un termini màxim de resolució de 8 hores, sens perjudici, que es pugui millorar per l'empresa adjudicatària, d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.

9. OBLIGACIONS DELS ADJUDICATARIS

9.1. Obligacions generals

1. Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per tal de garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requeriments tècnics establerts, i que haurà de disposar de l'experiència específica mínima requerida.
2. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per realitzar les reunions que el CACBGi considerin oportunes per tal de vetllar pel bon desenvolupament del contracte.





3. En cas de que sigui requerit pel CACBGi, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de realitzar les actes tècniques de les reunions derivades de l'execució del contracte, que hauran de lliurar degudament signades pels responsables assistents. Caldrà lliurar tots aquests documents originals al CACBGi. El responsable del CACBGi podrà acceptar en la seva substitució un resum de les reunions, sense necessitat d'estar signades.
4. Donar compliment als punts desenvolupats a l'apartat 2 d'aquest plec.
5. L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar, amb caràcter periòdic, continuat i estable les corresponents còpies de seguretat dels serveis informàtics objecte d'aquest plec de clàusules, a efectes de garantir la seguretat informàtica i de dades de CACBGi, aquestes còpies de seguretat es custodiaran de forma correcta i segura, amb els mitjans tècnics necessaris, per assegurar la seva preservació.
6. Complir les normes vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball, restant el CACBGi eximit de responsabilitat per qualsevol incompliment.

9.2. Regles especials respecte del personal de l'empresa contractista

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació, si s'escau, i d'experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del CACBGi del compliment d'aquells requisits.
2. L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment al CACBGi.
3. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
4. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions descrites en l'objecte del contracte.
5. El cap de projecte, que haurà d'estar integrat en la pròpia plantilla de l'empresa licitadora, tindrà, entre les seves obligacions, les següents tasques:
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant el CACBGi,





canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, del CACBGi, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Adaptar, en la mesura del possible, el/s període/s de vacances del consultor a les necessitats efectives del CACBGi.
- Informar al CACBGi sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

10. PROTECCIÓ I TRACTAMENT DE DADES

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades pel CACBGi com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment al CACBGi.

3. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.

4. Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte del CACBGi, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic* el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions del CACBGi en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici





dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat d'oferir el servei d'implementació i gestió d'un canal ètic o de denúncia pel CACBGi.

5. En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant el CACBGi, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part del CACBGi dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

6. Les obligacions del contractista com a encarregat del tractament tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.

7. Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*, en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes. Així mateix, els licitadors hauran de presentar al sobre A una declaració responsable en la qual informaran de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors.

