

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN
EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA
AL CONSELL COMARCAL DEL MOIANÈS, AL CONSORCI PER A LA
PROMOCIÓ DELS MUNICIPIS DEL MOIANÈS I A DIFERENTS
AJUNTAMENTS DE LA COMARCA DEL MOIANÈS**

Exp. 217/2025
Tramitació: Ordinària
Procediment: Obert (art. 156 LCSP)



ÍNDEX

CLÀUSULA 1.- Objecte de la contractació.....	3
CLÀUSULA 2.- Hores de prestació anuals.....	3
CLÀUSULA 3.- Contingut de l'assistència tècnica.....	3
CLÀUSULA 4.- Altres funcions associades al servei.....	5
CLÀUSULA 5.- Lloc de realització de la prestació.....	6
CLÀUSULA 7.- Seguiment de l'execució del servei.....	7
CLÀUSULA 9.- Abonaments al contractista.....	7
CLÀUSULA 10.- Termini.....	8
ANNEX I.....	9

CLÀUSULA 1.- Objecte de la contractació

Contractació de l'assistència tècnica informàtica al Consell Comarcal del Moianès, al Consorci per a la Promoció dels municipis del Moianès i als següents Ajuntaments de la Comarca del Moianès: Calders, Castellterçol, Granera, l'Estany, Moià, Santa Maria d'Oló i Sant Quirze Safaja.

Sens perjudici, que es pugui ampliar o reduir, dins el termini de vigència del contracte, a qualsevol altre municipi de la comarca, mantenint les mateixes condicions econòmiques i tècniques resultants de la present licitació.

CLÀUSULA 2.- Hores de prestació anuals

Les hores totals anuals de prestació de servei seran de 1700h. Aquestes es realitzaran en els ens adherits al servei (Consell Comarcal del Moianès, al Consorci per a la Promoció dels municipis del Moianès i als següents Ajuntaments de la Comarca del Moianès: Calders, Castellterçol, Granera, l'Estany, Moià, Santa Maria d'Oló i Sant Quirze Safaja) i segons peticions realitzades.

CLÀUSULA 3.- Contingut de l'assistència tècnica

Aquesta assistència tècnica inclourà tots aquells serveis que cada ens cregui necessari pel bon funcionament intern dels seus equips informàtics i com a mínim es realitzaran les tasques següents:

1. En relació a les incidències dels usuaris/àries i/o treballadors/ores de cada entitat:
 - a. Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon, correu electrònic, programa de incidències o qualsevol mitjà relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o altres.
 - b. Assignar el nivell de prioritat de cada incidència per determinar l'ordre d'actuació.
 - c. Solucionar les incidències de forma telefònica, remota o in situ a l'ens afectat. Cal disposar d'un sistema d'assistència remota i un número de telèfon de contacte a través del qual els ens i usuaris/usuàries es puguin posar en contacte.
2. Assessorament en matèria informàtica i si cal informe tècnic de les necessitats.
3. Proposar millores tant del material informàtic com de les eines de gestió existents, equipament informàtic, programari, etc.

4. Assessorament en l'elaboració de documents per a la compra d'equipaments, programari o qualsevol relacionat dins de l'àrea informàtica i petites memòries tècniques.
5. Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
6. Gestió de permisos i perfils usuaris/àries i/o treballadors/ores en els servidors, gestors d'expedients i altres aplicatius que puguin utilitzar els ens.
7. Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, portàtils, PDA, mòbils, Impressores, etc.), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per la nova dotació o per la renovació d'equipaments.
8. Realització i control de les còpies de seguretat.
9. Manteniment de servidors, equips informàtics, de les comunicacions: encaminadors (routers), commutadors, mòdems, cablejat informàtic, RACK, Firewall, entre d'altre equipament.
10. Diagnosi de les avaries que es produeixin i la seva gestió. Contactant amb les empreses respectives de cada maquinari o programari en cas que existeixi garantia o un altre tipus de suport. En cas contrari, s'encarregarà de la confecció de pressupostos de diferents empreses del sector o altres que l'Ajuntament, Consell Comarcal i consorci del Moianès indiqui.
11. Instal·lació i desinstal·lació de perifèrics i del software necessari per a poder garantir el correcte funcionament d'equips ja existents.
12. Realitzar el manteniment preventiu i correctiu de les impressores.
13. Respecte a les noves adquisicions o reubicacions que realitzi l'Ajuntament, el Consell Comarcal i Consorci del Moianès, d'equips de qualsevol marca, l'adjudicatari s'encarregarà del traspàs de la informació de l'equip antic al nou, coordinada amb l'empresa a la qual s'adquirirà el nou material. Inclou la configuració de les eines bàsiques i corporatives (correu electrònic, certificats digitals, ofimàtica, etc.).
14. Diagnòstic de l'avaria de xarxa i resolució dels elements actius, connexió de punts.
15. Resolució de possibles incidències amb les eines del Consorci AOC, signatures digitals, EACAT, etc.
16. Realitzar totes les tasques necessàries per al manteniment dels productes software. Això inclou:
 - a. Actualitzacions

- b. Reinstal·lació del programari afectat per una avaria o mal funcionament
- c. Instal·lacions del programari corporatiu (registre, comptabilitat, etc.) segons les indicacions de l'ens.
- d. Coordinació amb les empreses on s'adquireix els nous equips per tal de completar les instal·lacions i configuracions dels equips
- e. Altres relacionats.

17. Control i renovació de l'antivirus.

18. Control i renovació dels dominis.

19. Control i renovació de certificats digitals

Qualsevol altra feina que els Ajuntaments, EL Consell Comarcal i/o el consorci del per a la promoció dels municipis del Moianès pugui sol·licitar relacionada amb matèria informàtica, noves tecnologies, entorn web, administració electrònica, configuració de dispositius mòbils, etc.

CLÀUSULA 4.- Altres funcions associades al servei

L'adjudicatari utilitzarà el control de les hores que s'està utilitzant actualment (ANNEX 1) llevat que hagi presentat una oferta que inclogui l'aplicatiu d'incidències i permeti controlar les hores realitzades el dia que es realitza el servei, ja que en aquest cas la seva utilització tindrà caràcter obligatori i ha de ser extensible a tots els ens participants.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar que s'aconsegueixen els objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat:

- Enginyer tècnic en l'àmbit de la informàtica de sistemes o titulació equivalent o superior amb, com a mínim, 2 anys d'experiència en les tasques objecte d'aquest contracte en l'àmbit privat o públic.
- Tècnic amb la titulació de cicle formatiu de grau superior en informàtica o equivalent o superior per cobrir les vacances, baixes (de com a màxim un mes de durada) o absències per situacions excepcionals de l'enginyer o persona amb titulació equivalent tal i com s'especifica en el paràgraf anterior amb, com a mínim, 2 anys d'experiència en les tasques objecte d'aquest contracte en l'àmbit privat o públic.

Per altra banda no existirà cap tipus de vinculació laboral entre l'Ajuntament i el/la tècnic/tècnica designat per l'adjudicatari per a la prestació del servei en compliment de la Clàusula 12.3. Mitjans adscrit a l'execució del contracte

Per a les tasques que siguin de programació o altres que el tècnic/tècnica assignat no sàpiga resoldre, l'empresa adjudicatària posarà a disposició dels ens el personal necessari per poder cobrir les seves necessitats.

Els canvis de tècnic/tècnica designat es realitzaran sempre de forma pactada i planificada amb el Consell Comarcal i no es produiran canvis excepte a petició justificada del Consell Comarcal o per motius justificats per l'adjudicatari.

El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic/tècnica assignat que es produeixin, en cas de malaltia, vacances o qualsevol altre motiu, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert i no es vegi afectat durant aquests períodes.

El contractista està obligat a mantenir i preservar la confidencialitat de tota la informació que els ajuntaments, Consell Comarcal i Consorci del Moianès

CLÀUSULA 5.- Lloc de realització de la prestació

El servei es prestarà de forma presencial a la seu dels Ajuntaments, Consell Comarcal del Moianès i Consorci del Moianès, així com a tota la resta de dependències externes dintre del terme municipal dels diferents municipis adherits al conveni.

En cas d'urgència i si la incidència ho permet, es podrà resoldre remotament.

Els horaris dels serveis seran els següents:

- El servei es prestarà presencialment de dilluns a divendres dins de l'horari d'obertura dels ajuntaments, del Consell Comarcal i del Consorci del Moianès.
- En casos puntuals es podran resoldre incidències remotament, si s'escau.
- Aquest servei podrà rebre avisos d'incidències o treballs als sistemes fora d'aquest horari i amb caràcter excepcional.
- L'hora començarà a computar una vegada s'hagi arribat al lloc on es realitzarà el servei.

Els horaris podran ser modificats de mutu acord per part de l'empresa adjudicatària i l'ens de que es tracti, sense perjudici del nombre d'hores setmanals de prestació dels serveis i del compromís adquirit per l'adjudicatari pel que fa el temps de resposta.

L'empresa haurà de resoldre com a màxim amb 8 hores les possibles incidències no convencionals i greus (caiguda/avaría del servidor, atacs informàtics, etc.) en horari laborable i fora de l'horari laborable.

El servei haurà d'estar sempre cobert. Tota falta d'assistència haurà de ser justificada pel contractista. L'absència per malaltia i/o vacances del tècnic/tècnica que

habitualment presta el servei haurà de ser compensada pel contractista amb la substitució per un/a altre/a tècnic/tècnica.

CLÀUSULA 6.- Eines bàsiques actuals

- Sistemes operatius de servidor: win 16
- Sistema operatius de l'equipament informàtic: Win 10 Pro i Win 11 Pro
- Ofimàtiques: Office 365, Microsoft Office 2021 amb totes les seves versions i office lliure.
- Productes per a Internet: Internet Explorer, Firefox, Edge, Chrome i altres navegadors d'internet per a totes les plataformes suportades.
- Software associat a perifèrics: impressores, escàners, dispositius d'emmagatzematge, tablets, pissarra electrònica, pantalles electròniques i d'altres.
- Gestor d'expedients: Audifilm, Epublico-Gestiona, FIRMADOC
- Eines del Consorci AOC
- Altres plataformes per a la gestió dels diferents serveis dels ens (Hestia, SIC, Xaloc, Sicalwin, etc.)

CLÀUSULA 7.- Seguiment de l'execució del servei

- L'adjudicatari haurà d'executar i prestar el servei d'acord amb les directrius del responsable del contracte.
- Mensualment es consensuaran les tasques i objectius a realitzar d'acord amb les necessitats i indicacions de cada Corporació. En el cas del Consell Comarcal, la persona responsable del Contracte (Clàusula 10 Responsable del contracte) es realitzarà un seguiment mínim mensual de l'execució del servei.
- Mensualment l'adjudicatari traslladarà les hores realitzades a cada Ajuntament, Consorci per a la promoció dels municipis del Moianès i del Consell Comarcal del Moianès pel seu control efectiu.
- Quan el Tècnic/tècnica presti el servei presencialment haurà d'entregar l'alabarà de les tasques realitzades segons l'Annex I, llevat que hagi presentat una oferta que inclogui l'aplicatiu d'incidències i permeti controlar les hores realitzades el dia que es realitza el servei, ja que en aquest cas la seva utilització tindrà caràcter obligatori i ha de ser extensible a tots els ens participants.

CLÀUSULA 9.- Abonaments al contractista

- 9.1. D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació efectivament realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.
- 9.2. L'empresa contractista ha de presentar al Registre General del Consell Comarcal del Moianès (<https://www.ccmoianes.cat/el-consell/area-economica/factura-electronica-e-fact/>) la factura corresponent a les

prestacions executades mensualment, en el termini de trenta dies des de l'últim dia de cada mes.

La factura haurà de ser revisada i conformada en el termini màxim de deu dies. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

El contractista ha d'incloure, en la factura les següents dades:

- Número d'expedient.
- Departament destinatari o persona responsable del contracte.
- Desglossament dels serveis efectivament prestats per conceptes, incloent la data i la durada d'aquests (hores realitzades per cada ens).
- La factura haurà d'anar acompanyada dels albarans (annex1) emesos i signats per cada ens.

9.3. El Consell Comarcal del Moianès té l'obligació d'abonar el preu dins dels trenta dies següents a la data de la presentació de la factura dels serveis mensuals prestats per part de l'empresa licitadora i si es demora, ha d'abonar al contractista, a partir del compliment del dit termini de trenta dies els interessos de demora i la indemnització pels costos de cobrament en els termes que preveu la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

9.4. Perquè s'iniciï el còmput de termini per a la meritació d'interessos, el contractista haurà d'haver complert l'obligació de presentar la factura davant el registre administratiu corresponent en els termes que estableix la normativa vigent sobre factura electrònica, en temps i forma, en el termini de trenta dies des de l'últim dia de cada mes.

CLÀUSULA 10.- Termini

El termini de durada del present contracte és de DOS ANYS a comptar de l'endemà de la seva formalització.

El contracte podrà ser objecte de pròrroga anual, fins a un màxim d'una (1) anualitats. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos (2) mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

ANNEX I

Control presencial

Fulla de control: El tècnic portarà un full de control per tal d'anotar les tasques que realitza, l'hora d'inici del servei i l'hora de finalització del servei.

Aquesta fulla l'haurà de signar el tècnic i l'ajuntament donarà la seva conformitat.

El tècnic es quedarà l'original i l'ajuntament la còpia.

**CONSELL COMARCAL
DEL MOIANÈS**

Can Carnèr · c/Joies, 11-13 Moia

SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

Entitat:

Data:

Treball Realitzat:

Inici

Fi

Total

Signatura del Tècnic

Vist-i-plau entitat