



EXPEDIENT DC SERV 22_25 (2025/00010918N)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU DELS EQUIPS INFORMÀTICS DE I ALTRES SISTEMES DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ

Còpia electrònica de document - CSV: 15704506651111005663 . Original



INDEX:

Clàusula 1. Objecte del contracte.....	3
Clàusula 2. Estat actual	3
Clàusula 3. Característiques del servei	4
Clàusula 4. Metodologia de treball	5
Clàusula 5. Mitjans personals i materials necessaris per a la prestació del servei	6
5.1 Mitjans Personals	6
5.2 Mitjans Materials	7

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU DELS EQUIPS INFORMÀTICS DE I ALTRES SISTEMES DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ

PX SERV DC SERV 22_25 (2025/000101918N)

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'assistència tècnica i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu dels equips informàtics de l'Ajuntament de Gavà i altres sistemes de comunicació, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del parc informàtic i donar resposta de forma eficient i àgil a les incidències que puguin sorgir.

El servei inclou:

- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de l'estació de treball (ordinadors, monitors, perifèrics).
- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de portàtils, tauletes i dispositius mòbils corporatius.
- Instal·lació, reinstal·lació, configuració i resolució d'incidències de sistemes operatius i programari de a l'entorn físic i virtuals, i d'altres com cablejat, servidors, switches, etc., sempre en col·laboració i formació prèvia del Departament TIC. El programari inclou les eines de base com correu electrònic, antispam, còpies de seguretat, antivirus, etc.
- Substitució de components defectuosos (aplicant garantia o gestió amb el fabricant). El cost dels components no està inclòs en aquest contracte.
- Assessorament tècnic i suport a l'usuari final.
- Control i actualització d'inventari.
- Coordinació amb altres proveïdors (connectivitat, aplicacions, seguretat, etc.).
- Participació en tots els projectes que els responsables de l'Ajuntament de Gavà, considerin oportú, realitzant aquelles tasques que els assignin els responsables del projecte o d'infraestructures.

Aquest contracte es regeix per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i té la consideració de contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la citada llei.

Clàusula 2. Estat actual

L'Ajuntament de Gavà està immers en un canvi tecnològic important:

- Renovació total del parc d'estacions de treballs per adaptar-se a nous requeriments (canvi de llicenciament de W10 a W11)
- Ampliació de serveis com sales de videoconferència i dispositius IOT

- Aplicació de normativa de seguretat més restrictiva que impacta molt directament a la Unitat de Suport a Usuaris. Ex: impressió codi únic, eliminació USBs, etc.

Actualment, l'Ajuntament disposa d'un parc informàtic format per aproximadament:

- Sistema d'escriptoris virtuals.
- 111 ordinadors de sobretaula (models de gamma mitjana, amb W10 o 11).
- 75 portàtils.
- 40 tauletes i 50 mòbils corporatius.
- 83 impressores multifuncionals (en gran part gestionades per contracte específic de rènting).
- Xarxa corporativa amb segments VLAN i gestió centralitzada.
- Servidors virtualitzats.
- Sistemes d'antivirus centralitzat i eines de desplegament.
- 42 edificis amb electrònica de xarxa

El manteniment i l'assistència d'aquest elements informàtics i tecnològics, requereix un servei estable que complementi l'estructura tècnica existent i que pugui assumir una part de les tasques operatives i d'incidències.

Clàusula 3. Característiques del servei

El servei que es contracta ha de garantir:

- El servei es prestarà de manera presencial a les oficines instal·lacions de l'Ajuntament de Gavà, amb una dedicació de 35 hores setmanals distribuïdes inicialment de dilluns a divendres de 8:30 a 15:30 h, horari que es pot veure modificat per donar cobertura a assistència tècnica als plens (dijous tarda 1 cop al mes) i sessions informatives (dimarts o dijous tarda, 2 cops l'any) o alguna actuació tecnològica per la tarda, Aquesta modificació d'horari queda limitada a no més d'un cop al mes o 12 cops/any.

Només en casos molt puntuals i sempre autoritzat pel responsable del departament, l'assistència podrà ser remota.

- La persona contractista resta obligada en cas d'absència per permisos, baixes previstes (intervencions quirúrgiques planificades i similars) o similars del/la professional a adscriure al servei) a garantir la seva substitució per lat de garantir la continuïtat del servei.
- El calendari laboral respectarà el calendari de festes de Gavà
- Registre i seguiment d'incidències mitjançant eina de ticketing.
- Informes mensuals de servei amb detalls d'incidències, temps de resposta i resolució.

- Col·laboració amb el departament TIC municipal, treballant de forma coordinada en la metodologia de treball municipal. Es farà un període de formació explícit sobre totes aquelles eines que emprà el departament TIC municipal.

Clàusula 4. Metodologia de treball

La prestació del servei es realitzarà seguint una metodologia basada en bones pràctiques de gestió de serveis TIC (ex. ITIL) i els següents principis:

1. Gestió d'incidències:

- Obertura de ticket, classificació per nivell de criticitat, assignació de tècnic i seguiment fins a resolució.
- Escalats en cas de no resolució dins dels terminis establerts.

2. Documentació:

- Registre detallat de totes les actuacions, manteniments i substitucions.
- Inventari actualitzat d'equips i components.

3. Comunicació:

- Coordinació setmanal amb el/s responsable/s TIC municipal.
- Comunicació immediata de qualsevol incidència crítica o de seguretat.

4. Prevenció i millora contínua:

- Propostes de millora de l'estat del parc informàtic.
- Recomanacions d'actualització de programari o substitució de maquinari obsolet.

5. Seguiment i control:

- Reunions bisetmanals de seguiment amb la persona assignada a la realització del servei.
- Informes periòdics amb indicadors clau (KPIs): temps mitjà de resposta, temps mitjà de resolució, nombre d'incidències, etc.
- Possibilitat que un o dos cops/any, a requeriment del/la cap d'Informàtica, establir una reunió de control amb l'empresa contractista.
- Tot el control i seguiment de les tasques que realitzi la persona assignada al servei, es faran sobre una eina de tiqueting proporcionada per l'Ajuntament de Gavà.

Clàusula 5. Mitjans personals i materials necessaris per a la prestació del servei

5.1 Mitjans Personals

Per la correcta execució del contracte, les persones licitadores han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte, com a mínim els següents perfils professionals amb formació mínima següent:

- Un/a tècnic/a júnior de suport a temps complert assignat al servei, amb titulació mínima de CFGS en Administració de Sistemes Informàtics o equivalent.

La persona contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

El/la professional a adscriure al contracte, estarà destinada específicament al servei de l'Ajuntament de Gavà, i es procurarà mantenir la seva estabilitat al llarg de la durada del contracte per a garantir la continuïtat i el coneixement acumulat del sistema.

El personal assignat al servei dependrà laboralment exclusivament de l'empresa contractista, comproment-se aquesta a exercir de manera real, efectiva i periòdica el poder de direcció, sense que existeixi cap vincle laboral o funcional amb l'Ajuntament de Gavà.

El professional a adscriure al contracte, respectarà, la confidencialitat de la informació a la qual tingui accés i complirà amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i seguir els protocols interns de seguretat de la informació (conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat).

Si la persona assignada al servei no té el rendiment esperat a criteri de l'Ajuntament de Gavà, aquesta podrà ser substituïda prèvia notificació amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des, per una altra persona que compleixi els requisits establerts en el present Plec.

La persona contractista, resta obligada en cas d'absència a la substitució immediata del/la professional a adscriure al contracte pels motius de baixa, permisos o similars, garantint que el servei no es vegi interromput. Aquesta substitució haurà de ser comunicada al responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Gavà, amb la màxima antelació possible assegurant-se que la persona substituïda disposa de les titulacions i capacitats mínimes exigides en aquesta clàusula per a prestar correctament el servei, per la qual cosa farà arribar al responsable del contracte el CV i còpia de les titulacions de la persona substituïda fent arribar el currículum. L'incompliment d'aquestes obligacions tindran la consideració de falta molt greu.

Durant el període necessari per a l'assignació d'un nou professional, el servei podrà prestar-se en remot, però en cap cas aquesta situació podrà prolongar-se més enllà de dues setmanes.

L'empresa contractista designarà una persona referent com interlocutor/a en els seguiments del servei. Aquesta ha d'estar localitzable en horari laboral per poder resoldre qualsevol



incidència que afecti al servei objecte d'aquest contracte. Així mateix, facilitarà un correu electrònic per a les comunicacions que siguin necessàries

5.2 Mitjans Materials

No cal aportar cap mitjà material. No formarà part del present contracte la despesa en inversió de qualsevol tipus d'equip.

La cap del Departament de Tecnologies
de la Informació i Comunicació