



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) DE LA BIBLIOTECARCARLES FONTSERÉ DE PORQUERES

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte consisteix en la prestació del servei de manteniment de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) de la Biblioteca Carles Fontseré de Porqueres.

L'Ajuntament de Porqueres no disposa dels mitjans personals ni materials necessaris per dur a terme els serveis objecte del contracte, fet que motiva la necessitat d'externalitzar el servei.

Clàusula 2. Àmbit subjectiu

Els serveis objecte d'aquest contracte van dirigits al personal i usuaris de la Biblioteca Carles Fontseré, situada a Porqueres.

La Biblioteca Carles Fontseré de Porqueres és un servei municipal d'informació que té com a objectiu fomentar la lectura, la cultura, el coneixement, la formació i el lleure. És oberta a tota la ciutadania; ofereix accés lliure i gratuït als seus serveis bàsics: consulta dels fons de la biblioteca, préstec individual i col·lectiu, informació i orientació en l'ús de la biblioteca, servei d'informació, accés a la informació digital a través d'Internet, formació en alfabetització informacional i programació d'activitats de dinamització cultural.

La biblioteca compta amb els següents espais:

- **Àrees de lectura i estudi:** Espais còmodes i ben il·luminats, tant per a la lectura individual com per a l'estudi en grup. Les zones de silenci i les taules de treball proporcionen un entorn propici per a la concentració.
- **Fons bibliogràfic diversificat:** Una col·lecció àmplia de llibres, revistes, diaris i materials audiovisuals que abasten diversos temes i gèneres, adaptats a les necessitats dels diferents usuaris.
- **Ordinaris d'accés públic:** La biblioteca disposa de 6 ordinadors operatius amb connexió a Internet, amb accés gratuït per a tots els usuaris.
- **Wifi públic:** La biblioteca disposa de connexió a Internet WIFI, amb accés gratuït per a tots els usuaris, amb filtratge de Punt Xarxa.
- **Espais per a activitats:** La biblioteca organitza diverses activitats culturals i educatives, com presentacions de llibres, tallers, clubs de lectura i sessions de narració de contes, que fomenten la participació de la comunitat.

A més, la biblioteca ofereix els següents serveis:

- **Assessorament bibliogràfic:** El personal de la biblioteca està format per ajudar els usuaris a trobar recursos d'informació i a resoldre dubtes.

C/ Rubió i Ors, 1-7 · 17834 Porqueres · Telèfon 972 57 01 02 · Telefax 972 57 04 12 · secretaria@porqueres.cat



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

- **Servei de préstec:** Els usuaris poden agafar llibres, revistes i altres materials en préstec, amb un sistema de devolució flexible.
- **Accés a recursos digitals:** A més del Punt Xarxa, la biblioteca ofereix accés a plataformes digitals per a la lectura en línia, audiollibres i altres recursos electrònics.

Clàusula 3. Àmbit objectiu

El servei objecte de contractació inclou els següents àmbits:

- **Xarxa, wifi i connexió a Internet:** diagnosi, configuracions i optimitzacions realitzades.
- **Servidors i sistemes de gestió:** desplegament, actualitzacions i control de rendiment.
- **Ordinadors i estacions de treball:** manteniment hardware i actualitzacions de software.
- **Sistemes bibliotecaris i serveis en línia:** gestió d'incidències, versions i millores implementades.
- **Seguretat informàtica i protecció de dades:** auditories, actualitzacions i polítiques aplicades.
- **Suport tècnic:** atenció d'incidències a usuaris interns i externs, amb registre d'hores i temps de resolució.

Clàusula 4. Ús de la informació i protecció de dades

Tota la informació obtinguda per l'adjudicatari envers a la prestació del servei serà confidencial i en queda prohibida la revelació a tercers, llevat que es disposi de l'autorització expressa de l'Ajuntament.

Quant a les obligacions relatives a la Protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari haurà d'atendre a les següents precisions:

- Guardar la màxima reserva i el secret sobre qualsevol dada de caràcter personal a la qual accedeixi en virtut d'aquest contracte, i sobre la informació i dades pròpies de l'Ajuntament a les quals hagi accedit durant l'execució d'aquest.
- No conservar cap còpia de les dades personals o de qualsevol altre informació a la qual hagi pogut tenir accés com a conseqüència del contracte després de l'extinció del contracte.
- Informar al seu personal de les obligacions establertes en aquesta clàusula, realitzant totes aquelles advertències i subscriuint tots aquells documents que siguin necessaris amb el seu personal, a fi i efecte d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.
- No realitzar cessions de dades de caràcter personal, sense la corresponent autorització del titular de les dades. A tal efecte la contractista s'obliga al següent:
 - Només accedirà a les dades personals relacionades amb l'Ajuntament, si aquest accés fos necessari per tal de complir amb les obligacions establertes en aquest contracte.



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

- Utilitzarà les dades de caràcter personal a les quals tingui accés única i exclusivament per tal de complir amb les seves obligacions contractuals amb l'Ajuntament.
- Observarà i adoptarà aquelles mesures de seguretat que siguin necessàries, de conformitat amb el nivell de seguretat del fitxer, per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés, establertes a la normativa vigent en cada moment relativa a les mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
- No cedirà en cap cas a terceres persones les dades de caràcter personal a les quals tingui accés, ni tan sols als efectes de la seva conservació.
- Destruirà les dades comunicades per part de l'Ajuntament una vegada finalitzada la vigència del contracte.

Clàusula 5. Especificacions tècniques

Els serveis contractats contempla la següent dedicació:

	Any	Trimestre	Manteniment	Hores	Preu hora sense IVA	Preu hora IVA inclòs	Preu hora total sense IVA	Preu hora total IVA inclòs
Durada del contracte	2025	4rt trimestre	M. preventiu	20	33,00 €	39,93 €	660,00 €	798,60 €
			M. correctiu	10	33,00 €	39,93 €	330,00 €	399,30 €
	2026*	1r trimestre	M. preventiu	20	33,66 €	40,73 €	673,20 €	814,57 €
			M. correctiu	10	33,66 €	40,73 €	336,60 €	407,29 €
		2n trimestre	M. preventiu	20	33,66 €	40,73 €	673,20 €	814,57 €
			M. correctiu	10	33,66 €	40,73 €	336,60 €	407,29 €
		3r trimestre	M. preventiu	20	33,66 €	40,73 €	673,20 €	814,57 €
			M. correctiu	10	33,66 €	40,73 €	336,60 €	407,29 €
		4rt trimestre	M. preventiu	20	33,66 €	40,73 €	673,20 €	814,57 €
			M. correctiu	10	33,66 €	40,73 €	336,60 €	407,29 €
	2027*	1r trimestre	M. preventiu	20	34,33 €	41,54 €	686,66 €	830,86 €
			M. correctiu	10	34,33 €	41,54 €	343,33 €	415,43 €
		2n trimestre	M. preventiu	20	34,33 €	41,54 €	686,66 €	830,86 €
			M. correctiu	10	34,33 €	41,54 €	343,33 €	415,43 €
		3r trimestre	M. preventiu	20	34,33 €	41,54 €	686,66 €	830,86 €
			M. correctiu	10				





AJUNTAMENT
DE PORQUERES

Pròrroga	2028*	4rt trimestre	M. preventiu	20	34,33 €	41,54 €	343,33 €	415,43 €
			M. correctiu	10	34,33 €	41,54 €	686,66 €	830,86 €
		1r trimestre	M. preventiu	20	35,02 €	42,37 €	343,33 €	415,43 €
			M. correctiu	10	35,02 €	42,37 €	700,40 €	847,48 €
		2n trimestre	M. preventiu	20	35,02 €	42,37 €	350,20 €	423,74 €
			M. correctiu	10	35,02 €	42,37 €	700,40 €	847,48 €
		3r trimestre	M. preventiu	20	35,02 €	42,37 €	350,20 €	423,74 €
			M. correctiu	10	35,02 €	42,37 €	700,40 €	847,48 €
	2029*	4rt trimestre	M. preventiu	20	35,02 €	42,37 €	350,20 €	423,74 €
			M. correctiu	10	35,02 €	42,37 €	700,40 €	847,48 €
		1r trimestre	M. preventiu	20	35,72 €	43,22 €	357,20 €	432,22 €
			M. correctiu	10	35,72 €	43,22 €	714,41 €	864,43 €
		2n trimestre	M. preventiu	20	35,72 €	43,22 €	357,20 €	432,22 €
			M. correctiu	10	35,72 €	43,22 €	714,41 €	864,43 €
		3r trimestre	M. preventiu	20	35,72 €	43,22 €	357,20 €	432,22 €
			M. correctiu	10	35,72 €	43,22 €	714,41 €	864,43 €

Clàusula 6. Característiques del servei

Les tasques es poden dividir en diversos àmbits:

a. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu engloba totes aquelles tasques orientades a evitar problemes abans que es produeixin. L'objectiu principal és preservar la continuïtat del servei, garantir la seguretat de la infraestructura i minimitzar les interrupcions. A la Biblioteca Carles Fontserè, aquest manteniment s'ha materialitzat mitjançant la revisió periòdica del servidor, la supervisió de la xarxa i dels equips, i l'actualització constant del programari.

Aquest tipus d'acció implica, per exemple, comprovar l'estat dels discs durs, assegurar que els antivirus estiguin actius i actualitzats, revisar les còpies de seguretat i verificar que no hi hagi anomalies al rendiment del servidor i dels ordinadors. Tot plegat contribueix a evitar caigudes del sistema, pèrdues de dades o disminució de la qualitat del servei ofert als usuaris.

C/ Rubió i Ors, 1-7 · 17834 Porqueres · Telèfon 972 57 01 02 · Telefax 972 57 04 12 · secretaria@porqueres.cat



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

Cal destacar que el manteniment preventiu no és visible a ulls dels usuaris, però és fonamental per garantir un entorn informàtic estable i segur. És gràcies a aquest tipus de tasques que s'aconsegueix reduir el nombre d'incidències i tenir un control proactiu sobre el sistema TIC de la biblioteca.

A més, als efectes d'aquest contracte, el manteniment preventiu inclou els treballs següents:

- **Suport al personal** Ajudar el personal de la biblioteca a fer funcionar eines informàtiques, resoldre dubtes o fer petites formacions en l'ús dels programes.
- **Millores i actualitzacions** Instal·lar noves versions dels programes, canviar equips antics o provar noves solucions digitals (com etiquetes per llibres).
- **Coordinació i planificació** Reunions amb responsables de biblioteca per escoltar les seves necessitats, fer propostes i planificar les actuacions futures.

b. Manteniment correctiu

Solucionar problemes quan alguna cosa falla. Per exemple, si un ordinador no connecta a Internet o un usuari no pot imprimir.

Les actuacions previstes i que engloben el servei de manteniment preventiu i correctiu, tenen caràcter orientatiu, reservant-se l'Ajuntament de Porqueres la facultat de sol·licitar en major o en menor mesura altres prestacions, segons les necessitats, per cadascuna de les necessitats del servei de Biblioteca no previstes en el present contracte.

Clàusula 7. Requeriments tècnics obligatoris per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un infraestructura pròpia (centre de suport tècnic) que reuneixi les condicions necessàries per a la realització de l'activitat pròpia del contracte, dotat dels equipaments tècnics i eines necessàries (eines de diagnòstic i reparació, programari de control remot i eines per la gestió de tiquets i incidències) per realitzar les tasques derivades de l'execució del contracte amb la màxima garantia de qualitat, i amb els permisos i llicències necessàries per desenvolupar les tasques de l'entorn TIC.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un tècnic amb titulació superior en Informàtica o Telecomunicacions.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a una persona interlocutora per a les relacions amb l'Ajuntament i que, a més, serà la responsable de coordinar i fer el seguiment dels diferents serveis i de resoldre qualsevol tipus d'incidència.

El contractista dels serveis es compromet a seguir la metodologia de gestió de serveis TIC de la Generalitat: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), en la part aplicable als serveis objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatari del contracte presentarà l'Ajuntament, juntament amb la factura trimestral, un informe justificatiu de les tasques realitzades una factura una vegada hagi finalitzat cada servei prestat, el desglossament dels repartiments efectuats, volums i imports, la qual haurà de ser validada pel Responsable del contracte.



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

Clàusula 8. Disponibilitat i temps de resposta

Quant al temps de resposta, s'estableix el següent criteri:

- **Atenció remota:** Per a solucions immediates (si és possible). El temps de resposta ha de ser ràpid (1-1.30 hores laborables).
- **Visita presencial:** Si és necessari, el temps de resposta pot ser més llarg (fins a 24 hores per serveis més urgents, o 2-3 dies per tasques menors).

Clàusula 7. Seguiment d'incidències i control de qualitat

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els controls de qualitat suficients per assegurar una bona execució del servei, comunicant els resultats dels esmentats controls a l'Ajuntament.

Clàusula 8. Despeses

Seran per compte de l'adjudicatari totes les despeses que s'origini en concepte de transport, entre d'altres, i les eines i material necessari per realitzar el manteniment preventiu.

Clàusula 9. Facturació

El pagament s'efectuarà mitjançant factures expedides trimestralment, prèvia acreditació, mitjançant un breu informe, les tasques realitzades. Aquest document s'haurà d'adjuntar amb la factura del trimestre corresponent i serà requisit indispensable per a la seva tramitació.

Les factures hauran de ser conformades pel responsable del contracte.

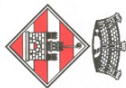
Clàusula 10. Mesures de seguretat i salut

L'adjudicatari dels serveis haurà d'adoptar, en tot moment les mesures de seguretat i salut precises per a garantir que durant la seva execució no provoqui danys o perjudicis als operaris en els processos necessaris per a l'execució del contracte.

Les operacions de transport, descarrega i repartiment dels bens objecte del present contracte, estaran convenientment senyalitzats i protegits per a reduir en la mesura de los possible els danys i accidents.

Serà obligació del contractista indemnitzar per tots els danys i perjudicis que es causin a tercers i a la Corporació com a conseqüència de les operacions requerides per a l'execució del present contracte. Aquesta responsabilitat estarà garantida mitjançant la corresponent assegurança de responsabilitat Civil amb la cobertura prevista, sense perjudici de l'abast de la responsabilitat.

L'alcaldesa accidental,



AJUNTAMENT
DE PORQUERES

C/ Rubió i Ors, 1-7 · 17834 Porqueres · Telèfon 972 57 01 02 · Telefax 972 57 04 12 · secretaria@porqueres.cat

