



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS PER LA PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DE LA XARXA I DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE SANT HIPOLIT DE VOLTREGÀ.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis d'administració i manteniment integral de la xarxa i dels sistemes informàtics de l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà que inclou tant, la casa consistorial com altres equipaments municipals (*Escola de música, Teatre, Ateneu, Casa del Mallol i dependències brigada municipal*) per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions adequades per mantenir el correcte funcionament del sistema informàtic general de l'Ajuntament mitjançant la realització de les operacions preventives, predictives, normatives i correctives que s'escaiguin. Igualment és objecte del contracte el suport organitzatiu necessari per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica o bé per la seva complexitat necessitin de la intervenció de terceres empreses especialitzades.

2. Contingut de l'assistència

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i tots els elements que la conformin, tant de maquinari com de programari; el manteniment de tots els PC's i els seus elements accessoris, així com tot altre maquinari de la xarxa informàtica de l'Ajuntament, amb l'objectiu de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives propis o declarats estàndard de l'Ajuntament Sant Hipòlit de Voltregà. També és contingut de l'assistència fer-se càrrec de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

Com a notes d'aclariment cal remarcar el següent:

El manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i tots els elements que la conformen, tant de maquinari com de programari, inclou també el manteniment dels elements de cablejat, routers, servidors, panells de ports, switchs, túnels, connexions a Internet, etc.

El manteniment dels PC's de l'Ajuntament també inclou tots els elements i accessoris instal·lats en els ordinadors com aparells d'electrònica bàsica, monitors, CPU, disqueteres, targetes, multimèdia, teclats, ratolins, unitats òptiques, així com maquinari de la xarxa informàtica com les impressores o escàners que l'Ajuntament cregui oportuns.

Per tot això, es fa necessària la descripció detallada de les tasques que l'adjudicatari haurà de desenvolupar:

2.1. Feines diàries i de manteniment:

Seràn feines especialment curoses, diàries i de manteniment totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà. Queden incloses en aquestes tasques:

1. Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivírics, serveis...)
2. Administració i manteniment dels serveis (Terminal Server, etc.)



3. Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en els sistemes i en les bases de dades.
4. Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware, així com també la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, aplicacions i serveis.

Tanmateix, caldrà garantir l'assistència (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquest menester. Queden incloses en aquestes feines:

1. Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà disposat a tal efecte i pactat amb l'Ajuntament prèviament, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
2. Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
3. Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris, que es canalitzaran a través de la persona responsable del contracte.
4. Comunicar al responsable del contracte l'estat de la incidència, així com també a tots aquells usuaris que ho requereixin per interès propi, en allò que els afecta.
5. Confirmar al responsable del contracte i, en tot cas a l'usuari, la solució del problema i les mesures adoptades.
6. Reinstal·lacions remotes de software.
7. Proves de productes que s'avaluïn per tal d'incorporar-los en producció.
8. Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicacions.
9. Gestió de cues d'impressió en els servidors.
10. Realització de còpies de seguretat; llançament, revisió, còpies i emmagatzematge.
11. Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PC's, PDA, Impressores...), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació per renovació d'equipaments.
12. Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
13. Configuració i monitorització d'enllaços sense fils (inalàmbrics).
14. Substitució d'equips avariats per d'altres dels que disposi l'Ajuntament sempre que la criticitat del servei requereixi intervencions immediates i l'Ajuntament hi hagi donat la seva conformitat.
15. Substitució, instal·lació i configuració de petits elements perifèrics en equips (teclats, ratolins, lectors de targetes, etc.) per altres que l'Ajuntament disposi d'acord amb les seves indicacions.
16. Recepció i enregistrament de les incidències detectades als sistemes i de les peticions reportades. (Explicitat en la clàusula 4.5 referent al sistema de seguiment d'incidències)
17. Revisió dels " logs" dels sistemes (servidors, serveis o aplicacions específiques).
18. Revisió de l'estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part dels diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús...)
19. Execució de tasques d'administració procedimentals i documentades.
20. Revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat.
21. Monitorització de rendiments i consums dels sistemes.
22. Monitorització de rendiments, consums, ocupacions i accessos a les bases de dades.
23. Administració, conjuntament amb el responsable del contracte, dels usuaris de la Xarxa (Altes, baixes i modificacions d'usuari)
24. Administració, conjuntament amb el responsable del contracte, dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
25. Realització i manteniment continu de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes. (Relacionat amb clàusula 2.2.1)



Ajuntament de
Sant Hipòlit de Voltregà

26. Control de les mesures de seguretat aplicades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. (Vegeu Clàusula 6)
27. Realització, sempre que el responsable del contracte així ho sol·liciti, d'informes relatius a les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i actuacions de futur envers aquestes incidències.
28. Definició i presentació al responsable del contracte de plans de millora anuals i els seus objectius i metodologia d'implementació.

2.2. Funcions associades al servei:

1. Manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà, etc. En aquest sentit, l'adjudicatari crearà i mantindrà un inventari extens, exhaustiu i actualitzat de forma permanent, tant del maquinari com del programari instal·lat, així com de la infraestructura informàtica completa de l'Ajuntament, incloent-hi tota mena d'accessoris de naturalesa informàtica.
2. Creació i manteniment de planificació específica i plans de contingències en referència a les següents actuacions: còpies de seguretat, recuperació de còpies de seguretat, caiguda del sistema o de base de dades, rearrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe o simplement per obsolescència tecnològica, actualitzacions de software, etc.
3. Desenvolupament d'estudis que pugui encarregar l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà en relació als temes englobats en aquests plecs de clàusules.
4. Disseny de propostes per nous projectes o serveis, els quals millorin els sistemes actuals o solucionin mancances d'aquests.

3. Condicions de prestació del servei

La prestació del servei es farà habitualment dins l'horari d'oficines (de 8:00 a 19:00 hores); No obstant això, l'Ajuntament es reserva el dret a requerir els serveis en horaris diferents dels establerts sempre que sigui necessari realitzar alguna actuació per la seva afectació en el funcionament normal del sistema informàtic de l'Ajuntament.

La dedicació serà de **225 hores anuals**, que es destinaran íntegrament a donar assistència tècnica a l'Ajuntament amb una mitjana de 19 hores mensuals durant els onze primers mesos de l'any des de la formalització del contracte i de 16 hores durant l'últim mes de l'any. No obstant, si un mes es consumeixen hores de més, aquests no es facturaran, sinó que es descomptaran de les hores a realitzar el següent mes, i a la inversa, quan en un mes no es consumeixen les referides hores es facturarà l'import mensual acordat i aquestes s'acumularan en posteriors mesos. Per aquest motiu en la factura s'hauran de detallar les hores i treballs realitzats.

Als efectes de l'exposat anteriorment, l'import mensual de facturació resultarà del preu ofertat anual dividit entre 12 mensualitat.

Totes les funcions associades al servei i especificades en la clàusula 2.2. del present plec de clàusules tècniques es realitzaran al marge de les hores d'assistència tècnica que l'adjudicatari haurà de prestar a l'Ajuntament, i les assumirà completament el mateix adjudicatari sense carregar-les a la borsa d'hores realitzades cada mes.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'acompliment dels objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un tècnic de sistemes.



El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia o vacances, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquests períodes.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que l'Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà i/o la Llei Orgànica de Protecció de Dades de caràcter personal defineixin com informació confidencial.

El responsable del contracte, que designarà l'Ajuntament s'encarregarà, entre d'altres, de coordinar les accions entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, determinar les prioritats d'acció i avaluar el rendiment del servei proporcionat per l'adjudicatari.

El control horari de l'empresa adjudicatària sempre haurà de ser supervisat pel responsable del contracte, tot utilitzant el mètode de control que l'Ajuntament consideri més idoni en cada moment.

4. Gestió d'incidències

4.1 Definició de temps de reparació:

El temps de reparació es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaría o incidència de servei i la restitució de l'element al funcionament normal.

4.2. Temps de reparació màxim:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la parada d'un equip per reparació (temps de reparació) no sigui superior a 24 hores seguides (en un dia laborable). Si l'avaría ha estat qualificada d'urgent pel responsable del contracte, aquesta s'haurà de resoldre durant les dues hores següents de l'avís; el nombre màxims d'avisos considerats urgents no podrà ser superior a un 25% dels avisos anuals.

Per cada 5% de desviació a la baixa d'aquests acords de compliment, l'empresa adjudicatària abonarà un 5% del total anual del contracte en concepte d'indemnització, i si s'arribés a una desviació igual o superior al 25% podrà ser motiu de resolució de contracte.

4.3. Substitució temporal dels equips:

En els casos en que no es pugui fer la reparació dels equips en els terminis garantits, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir temporalment els equips avariats per altres d'identiques característiques i de la seva propietat. En aquests cas, el traspàs de la informació serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària del servei de manteniment, que haurà de deixar el nou sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. En aquests casos, el temps de reparació un cop feta la substitució no computarà a efectes d'incompliment del servei.

4.4. Reposició de Discos Durs de PC's:

Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur (DD) d'un PC d'utilització microinformàtica l'empresa adjudicatària s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. Així mateix, abans de retirar un DD l'empresa adjudicatària haurà de migrar els documents d'usuari al nou disc i posteriorment destruirà de manera segura tota la informació del disc a retirar, d'acord amb les normes de seguretat de la Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal.

4.5. Sistema de seguiment d'incidències:



L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en el termini màxim de 10 dies des de l'inici del contracte, d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable designat per l'Ajuntament, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

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

- Núm. de referència de l'averia amb indicació de la persona que l'ha obert.
- Identificació de l'equip afectat
- Element avariat i resum dels símptomes de l'averia
- Data i hora de recepció de l'avís
- Data i hora de resolució de l'averia
- 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.)

No obstant això, i amb caràcter supletori, sempre es podran utilitzar els mitjans telefònics o els avisos a través de correu electrònic per a la gestió d'incidències mentre no estigui operatiu el registre d'incidències.

4.6. Servei “hot-line” d'assistència tècnica en programari bàsic i específic:

L'empresa adjudicatària s'obligarà, en el termini màxim de 10 dies a comptar des de l'inici del contracte, a posar a disposició de tots els treballadors de l'Ajuntament un servei “ hot-line” de suport via telefònica i control remot per resoldre els dubtes i problemes de caràcter tècnic més comuns i bàsics dels principals programes d'informàtica dels quals disposin els PC's de la corporació com són paquets Office, Adobe, etc., així com també en relació a programari específic usat per l'administració. En aquest sentit, els usuaris de l'Ajuntament hauran de poder disposar d'aquesta atenció hot-line en qualsevol moment durant la seva jornada de treball i hauran de ser atesos de forma immediata per qualsevol dels mitjans definits, és a dir, per via telefònica o bé a través de remot. En tot cas, si la consulta deriva en la conclusió que es tracta d'una averia, se seguirà el protocol descrit en la clàusula 4.5 d'aquest plec de clàusules per tal de resoldre-la.

5. Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions dimanades del contracte.

6. Confidencialitat i compliment de la llei de dades de caràcter personal

Les dades que per a la realització de proves o pel fet de la seva accessibilitat en el període de desenvolupament, poguessin estar a l'abast de l'adjudicatari, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació. Queda expressament prohibit qualsevol ús posterior de les mateixes o d'altres dades elaborades a partir d'aquestes sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

L'adjudicatari i els seus treballadors queden expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer com a conseqüència del compliment del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després d'extingir-se el contracte.



En el cas que el personal de l'empresa adjudicatària del servei incompleixi el deure de secret i efectui una comunicació de dades personals a tercers, o les utilitzés per a qualsevol finalitat a l'efecte de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, serà considerada responsable del fitxer o tractament, responnent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sens perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer, de conformitat amb la Llei de Contractes del Sector Públic.

7. Criteris de valoració de les ofertes

Concorren vairs criteris d'adjudicació:

7.1. Criteris avaluables de manera automàtica: 60%

1. Oferta econòmica: Fins a 40 punts:

Tal i com estableix l'article 146.2 de la LCSP sobre la justificació de l'elecció de les fórmules escollides, s'aplica aquesta fórmula matemàtica perquè està pensada per establir especial rellevància als aspectes qualitatius de la prestació del servei i desincentivar la competitivitat entre els licitadors en el criteri del preu per centra-la en altres criteris d'adjudicació de qualitat.

La fórmula atorga la màxima puntuació a la millor oferta i apropa les puntuacions entre elles respecte de les altres fórmules. Aquesta fórmula estableix que la diferència de punts atorgats a dues ofertes és proporcional a la diferència de les seves baixes.

Fórmula lineal qualitativa:

$$P_i = P \left(1 - \frac{O_i - O_m}{2 \cdot IL} \right)$$

P_i : punts de l'oferta i

P : punts del criteri preu

O_i : preu de l'oferta i

O_m : preu de la millor oferta

IL : import de licitació

2. Qualitat del servei, fins a un màxim de 20 punts:

Valoració:

- ✓ Posar en marxa el sistema de seguiment d'incidències descrit en la clàusula 4.5. del present plec de clàusules tècniques, amb anterioritat a la data màxima de posada en funcionament (10 dies): 0,5 punts per cada dia d'antelació, amb un **màxim de 5 punts**.
- ✓ Posar en marxa el servei "hot-line" d'assistència tècnica descrit en la clàusula 4.6 del present plec de clàusules tècniques amb anterioritat a la data màxima de posada en funcionament (10 dies): 0,5 punts per cada dia d'antelació, amb un **màxim de 5 punts**.



- ✓ Es valorarà l'experiència del personal adscrit al present contracte en assistència tècnica informàtica i manteniment dels serveis informàtics objecte del contracte a organismes públics: 2 punts per any amb un **màxim de 10 punts**. S'ha d'acreditar l'experiència a través del certificat emès per l'organisme públic pertinent.

7.2.d'un judici de valor: 40%

Es presentarà **una memòria tècnica explicativa** que haurà de mantenir l'estructura que s'indica en els apartats posteriors i haurà de contenir un índex.

El contingut de la memòria que es presentarà serà el següent:

a) Metodologia de treball, elements i recursos destinats al servei: fins a 10 punts

Es valorarà la més adequada descripció del sistema de treball per a la realització del manteniment dels equips informàtics i les aplicacions de gestió de l'Ajuntament.

b) Manteniment del maquinari: fins a 10 punts

Per tal de poder garantir el correcte funcionament dels equips propis de l'ajuntament és indispensable disposar d'equips que es trobin sempre en òptim estat de funcionament, garantint la realització de les diverses causes de control i manteniment de tots els components dels sistemes. Es valorarà la previsió i manteniment, la planificació de les actuacions i d'assistència tècnica.

c) Sistema de seguiment d'incidències: fins a 10 punts.

D'acord amb la clàusula 4.5. del Plec de clàusules tècniques que regeixen la present licitació, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, en el termini màxim de 10 dies des de l'inici del contracte, d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable designat per l'Ajuntament, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

Es farà especial atenció a l'agilitat, usabilitat i traçabilitat del sistema de seguiment d'incidències proposat pels licitadors, la capacitat del seguiment de les incidències per part dels usuaris en temps real i la capacitat d'integració del sistema proposat pel licitador en l'entorn propi de treball de l'Ajuntament. També serà valorada la descripció del control i registre d'incidències i/o avaries, així com el temps emprat per a la seva notificació, reparació, diagnòstic i solució adoptada, per donar compliment als temps de reparació especificats en els Plecs Tècnics.

d) Propostes de millora del servei: fins a 10 punts.

Els licitadors podran presentar millores del servei no contemplades en els plecs i que objectivament millorin la qualitat de la prestació del servei en relació a la millora del número d'hores definida en els plecs; en relació a propostes d'assessorament tècnic especialitzats que es puguin dur a terme i en relació a la cessió temporal d'equips informàtics en cas d'haver de substituir terminals avariats.

Per tal d'homogeneïtzar el sistema de puntuació, la valoració per a cada criteri que depengui d'un judici de valor es farà de la següent manera, tenint en compte, com a màxim, dos decimals:



Propostes totalment adequades amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, detallades de forma clara, que suposin assolir millores substancials, proposades per assolir de forma òptima una correcta execució del contracte, innovadores, que aporten valor afegit, o que es consideri que són millors que la resta de propostes en aquest apartat.	100%
Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan plenament les necessitats del servei, i detallen de forma clara i precisa els seus recursos, objectius i millores substancials proposades, per assolir la correcta execució del contracte.	75%
Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan les necessitats del servei, i expliquen de forma bàsica i suficient els seus recursos, objectius, amb millores no substancials o amb benefici limitat, per assolir una correcta execució del contracte.	50%
Propostes amb continguts bàsics, poc rellevants, poc aplicables, amb objectius i millores no substancials i amb benefici limitat, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte del contracte	25%
Propostes amb continguts inexistents, irrelevants o deficients	0%

En tot cas, l'Ajuntament es reserva la facultat d'adjudicar el contracte a qui reuneixi, al seu entendre, les condicions més avantatjoses en relació qualitat-preu d'acord amb els criteris assenyalats o a declarar-lo desert en els termes d'allò que disposa l'article 150.3 LCSP.

L'elecció dels criteris concrets subjectes a judici de valor anteriorment exposats s'ha realitzat amb l'objectiu de poder valorar amb major precisió la qualitat dels projectes presentats i puntuar-los en funció de les propostes que més s'ajustin a les necessitats específiques que té l'Ajuntament, d'acord amb allò descrit en els Plecs de Clàusules tècniques que regeixen la present licitació.

INVENTARI DE SISTEMES DE XARXA I COMPONENTS INFORMÀTICS DESGLOSSATS PER EQUIPAMENTS MUNICIPALS:**Maquinari: 19**

Ubicació	Número d'equips
Ajuntament	15
Escola de Música	2
Teatre	1
Brigada Municipal	1

Tots els equips inventariats estan operatius i disposen dels components bàsics per poder treballar, com són el monitor, el teclat i el ratolí.

PC'S portàtils: 10

Ubicació	Número d'equips
Ajuntament	6
Ateneu	1
Escola de Música	1
Casa del Mallol	2

Impressores: 10

Ubicació	Número d'equips
Ajuntament	7
Ateneu	1
Escola de Música	1
Casa del Mallol	1

Servidors: 1**Programari:**

Office
Autocad
Adobe
Wondershare

Sistema:

Windows
Linux

Sistema antivirus:

ESET

Aplicatius:

Setdiba
Sicalwin
WTP
Anviz
Synology
Mikrotik
Unifi