



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE DEL SERVEI DE MANTENIMENT INFORMÀTIC DELS ESPAIS DEDICATS A LA FORMACIÓ I A L'ALLOTJAMENT EMPRESARIAL DE LA GUAITA, CENTRE DE SUPORT A L'ECONOMIA DE CASTELLDEFELS, EL CENTRE ONLAB CASTELLDEFELS, BIBLIOTECA I SLTET.

ÍNDEX

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Característiques del servei**
- 3. Tasques a desenvolupar**
- 4. Obligacions de l'empresa contractista**
- 5. Personal**
- 6. Espai de treball**
- 7. Material de reparació**
- 8. Avaluació del contracte**



1.- Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació del servei de manteniment informàtic dels equips informàtics de les aules de formació del centre municipal La Guaita, del centre Onlab Castelldefels, de SLTET, de la Biblioteca Municipal i de l'espai de "coworking", centre de suport a l'economia local de Castelldefels.

En cap cas aquest contracte de manteniment informàtic d'equips es refereix als equips de l'Ajuntament de Castelldefels que utilitzen els treballadors de la Corporació.

2.- Característiques generals del servei:

Tots els centres que s'integren dins d'aquesta licitació disposen d'aules per la formació d'àmbit tecnològic. És per aquest motiu que a les aules hi han equips informàtics per poder impartir les accions formatives. El gran volum d'accions formatives que es duen a terme fa que els equips necessitin d'un servei de manteniment continu, per tal que aquests funcionin correctament, intentant que les incidències que van sorgint siguin reparades a la major brevetat possible.

A més de les aules assenyalades, disposem del servei de "coworking" de la Guaita, on persones autònomes lloguen espais de feina d'aquest equipament municipal per treballar. Per aquest mateix motiu, es necessita un servei de manteniment dels equips que utilitzen els usuaris dels serveis per poder donar resposta a qualsevol problema o incidència que pugui haver-hi amb aquest servei. Les persones usuàries d'aquest servei de "coworking" paguen per utilitzar els espais i els seus equipaments. En conseqüència, els equips han d'estar en bon estat de funcionament.

L'empresa que resulti adjudicatària d'aquest servei de manteniment informàtic haurà de destinar dos (2) consultors/es de la seva plantilla de treballadors/es per dur a terme les tasques que es diran. Un/a d'ells/es farà les tasques de coordinador/a del servei de manteniment informàtic i l'altre prestarà serveis presencials "in situ".

Els encàrrecs de les tasques a desenvolupar pel personal tècnic de l'empresa adjudicatària, s'hauran de gestionar sempre mitjançant un programa de "**ticketing**" de l'empresa adjudicatària. D'aquesta manera es podrà fer un seguiment per ambdues parts de les tasques realitzades i les que estan pendents de realització.

3.- Tasques a desenvolupar per l'empresa adjudicatària

Les tasques que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària es divideixen en dos (2) serveis diferenciats que són:

- Servei de suport informàtic als usuaris de les aules de formació, així com el manteniment dels seus equips i la resolució de les averies que se'n deriven.
- Servei d'assessorament a l'equip tècnic i administratiu de la Guaita en el disseny de solucions ofimàtiques per a la millora en la gestió dels projectes ocupacionals i d'empresa.



El contracte inclou l'assignació d'un tècnic/ca per part de l'empresa adjudicatària que prestarà aquests serveis, amb una dedicació temporal estimada d'un 85% i 15% respectivament del seu temps.

Així mateix, l'empresa assignarà un coordinador/a per anar organitzant totes les taques que haurà de desenvolupar el tècnic/a que estarà ubicat en una zona separada de les dependències de l'Ajuntament de Castelldefels. Les ordres les rebrà el consultor/a directament del coordinador de l'empresa adjudicatària.

3.1.- Servei de Suport als usuaris de les aules de formació:

Servei de manteniment dels equips informàtics de les aules de formació dels equipaments esmentats a l'objecte del contracte i resolució de totes les averies que se'n derivin.

La persona assignada per part de l'empresa adjudicatària serà la responsable de, com a mínim, les següents funcions:

- Establir un sistema de detecció i seguiment d'incidències vinculades amb la utilització dels equips informàtics, impressores i equips de so d'us pedagògic del centre.
- Resoldre incidències diàries del funcionament dels equips.
- Establir una rutina de manteniment preventiu i d'instal·lació i actualització de software, antivirus i programes diversos.
- Contactar amb el departament de Sistemes d'Informació i Comunicació de l'Ajuntament de Castelldefels per a la detecció de necessitats i incidències, la resolució, el seguiment i el seu registre.
- Gestionar amb l'equip tècnic i docent del centre per a la planificació d'accions formatives que incorporin necessitats informàtiques tant pels alumnes com pels formadors.
- Gestionar les contrasenyes i permisos dels usuaris.
- Assegurar que les persones usuàries de l'espai de "coworking" reben de manera correcta el servei de connexió a internet i d'impressió de documents resolent qualsevol incidència que ho impedeixi.
- Reinstal·lacions d'equips, perifèrics i programari necessari per garantir el correcte funcionament de cada lloc de treball.
- Gestions comercials i d'incidències amb diferents proveïdors i teleoperadors.
- Muntatge de noves adquisicions d'equips.
- Trasllats d'equips a d'altres espais, amb el corresponent traspàs d'informació dels equips.
- Connexió de punts de xarxa, instal·lació de "switchos" i "routers".

La previsió de dedicació a aquest servei per part del tècnic o tècnica assignada s'estima, aproximadament, en un 85% del total del seu temps.

Les aules i equipaments dedicats a la formació són els següents:



Nom de l'aula	Equipament	Software
Valeria Haliné (la Guaita)	16 ordinadors portàtils (Laptop HP Elitebook 640 G9), 1 impressora Brother, 1Pissarra Digital Clevertouch Impact 65"	Navegadors, Office, Open Office, aplicacions corporatives i de formació.
Cova Fumada (la Guaita)	16 ordinadors portàtils (Laptop HP Elitebook 640 G9), 1 impressora Laserjet HP P1102w, 1 Pissarra Digital Clevertouch Impact 65"	
Can Moliner (la Guaita)	1 ordinador portàtil (Laptop Dell Vostro 15), 1 Pissarra Digital Clevertouch Impact 65"	
Club de Feina (La Guaita)	5 Laptop Dell Vostro 15, 4 Torre HP Compq 8000 x4 (ús públic), 1 Impresora Laserjet HP P1102w	
Aula 1 (Aulari)	17 Torre HP Prodesk 400 G5 mini, 1 Pissarra Digital Clevertouch Impact 65", sistema so integrat	
Aula 2 (Aulari)	1 Torre HP Prodesk 400 G5 mini, 1 Projector Sony, sistema so integrat	
Aula 3 (Aulari)	1 portàtil (HP 350 G1), 1 Projector Sony, sistema so integrat	
Aula 4(Aulari)	1 Torre HP Prodesk 400 G5 mini, 1 Projector Sony, sistema so integrat	
Aula Onlab 1	3 ordinadors HP Z2 G8	
Aula Onlab 2	16 Laptop HP Probook 6470b, 8 Laptop HP 350 G1, 1 ordinador HP Z2 G8, 1 Projector Sony	
Aula Onlab 3	20 ordinadors de sobretaula HP Prodesk 400 g5 mini, 1 ordinador HP Z2 G8, 1 Pissarra Digital Clevertouch Impact 65"	
Aula Onlab 4	11 ordinadors , 1 Pissarra Digital Clevertouch Impact 65"	
Aula Biblioteca	17 ordinadors sobre taula Pro SFF 400 G9, 2 projectors	
Aula SLTET 1	18 ordinadors sobre taula TTL TEKNOPRO	
Aula SLTET 2	32 portàtils Thinkbook I5 IML	



3.2.- Servei d'assessorament a l'equip tècnic i administratiu de la Guaita:

La persona assignada per part de l'empresa adjudicatària serà la responsable de, com a mínim, les següents funcions:

- Assessorar i formar al personal tècnic i administratiu del centre en la utilització de programes informàtics, especialment d'ofimàtica.
- Dissenyar formularis.
- Creació de manuals d'ús pels diferents programes ofimàtics.
- Elaborar eines per millorar la recollida i gestió d'indicadors de gestió de l'àrea.

La previsió de dedicació a aquest servei per part del tècnic o tècnica assignada s'estima, aproximadament, en un 15% del total del seu temps.

En cap cas, l'empresa adjudicatària realitzarà tasques de manteniment o suport als equips informàtics dels treballadors de la Corporació, només de la xarxa d'aules dirigida a persones usuàries de les formacions.

4. Obligacions de l'empresa contractista

Totes les establertes al Present Plec i al Plec de Prescripcions Administratives, així com les que derivin del compliment íntegre de l'objecte del contracte.

L'adjudicatari assumirà totes les obligacions principals i accessòries que resultin necessàries per a la satisfactòria prestació dels serveis contractats, entre d'altres, a manera enunciativa i no limitativa, les següents:

- a) Prestació dels serveis d'acord amb les condicions tècniques i el personal mínim establert als Plecs de Prescripcions Tècniques i els seus annexos o les millorades, proposades a la seva oferta.
- b) L'adjudicatari serà el responsable de tots els perjudicis i accidents de qualsevol naturalesa que siguin causats a terceres persones pel seu personal, per les seves maquinàries o com conseqüència dels treballs.
- c) Serà obligació de l'empresa adjudicatària indemnitzar per tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.
- d) En cas que l'empresa adjudicatària, per causes pròpies o alienes, no pugués realitzar el servei, l'Ajuntament de Castelldefels podrà contractar-lo amb una altra empresa. La despesa generada serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- e) A la substitució del tècnic/a en cas de baixa, vacances o absències, per personal tècnic amb la mateixa qualificació professional.
- f) A mantenir al mateix personal tècnic adscrit al servei, per tal de garantir un servei estable on la persona designada estigui al cas del funcionament del servei i les seves necessitats.



g) L'adjudicatari està obligat al compliment de totes de les disposicions vigents en matèria laboral, (pagament de nòmines, vacances...) de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.

h) L'empresa contractada estarà obligada a guardar el secret professional respecte a la informació que li proporcioni l'Ajuntament de Castelldefels; conseqüentment queda prohibida qualsevol cessió, reproducció, comunicació, manipulació, o posada a disposició a terceres persones físiques o jurídiques, no consentida expressament i per escrit per l'Ajuntament de Castelldefels.

5. Personal adscrit

El servei de manteniment el prestarà l'empresa adjudicatària amb una persona de la seva plantilla de treballadors amb perfil tècnic.

De forma orientativa, l'empresa adjudicatària prestarà el servei de manteniment informàtic en format presencial de 8:30 a 12:30 hores. Aquests horaris poden ser sotmesos a modificacions per necessitats del servei.

El tècnic de l'empresa adjudicatària també haurà de desplaçar-se puntualment a les aules de la resta d'equipaments municipals com Onlab, Biblioteca i SLTET per tal de realitzar el manteniment del software. Així mateix, si fos necessari instal·lar algun programa o hardware als equips dels equipaments assenyalats, els costos del material aniran a càrrec del departament corresponent.

La prestació del servei de manteniment informàtic serà de 12 mesos l'any exceptuant els períodes que el centre tanqui per festes locals o períodes vacacionals.

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinador/a que farà les tasques de coordinació de manera telefònica i/o via email.

La persona que l'empresa adjudicatària designi per dur a terme el servei haurà d'anar obligatòriament identificada amb una samarreta o polo amb el logotip de l'empresa adjudicatària.

5.1.- Perfil de la persona que designarà l'adjudicatària per dur a terme les tasques del servei de manteniment informàtic:

El perfil de la persona que prestarà el servei correspon amb el d'un titulat en informàtica (Cicle formatiu de Grau Mig en alguna àrea tècnica ó Formació Professional vinculada al sector de les TIC). L'absència d'aquesta formació serà compensada amb una experiència mínima de 2 anys desenvolupant tasques relacionades amb la naturalesa d'aquest contracte.

Ha de tenir coneixements tant de software ofimàtic (Linux, software lliure, Microsoft, navegadors, per resoldre dubtes d'utilització) com de hardware bàsic i de manteniment (per a la reparació i manteniment bàsic d'una xarxa de 60 ordinadors amb els seus respectius equips de so i impressores).

A nivell actitudinal ha de ser una persona proactiva, amb capacitat d'autogestió i amb habilitats socials.

5.2.- Personal amb disponibilitat variable:



L'empresa adjudicatària disposarà d'un coordinador o responsable tècnic que exercirà les funcions d'interlocució amb el departament de Promoció Econòmica.

L'empresa ha d'acreditar la disponibilitat del personal necessari amb el perfil indicat per cobrir les possibles absències i permisos de la persona titular que presta el servei.

En cas de vacances o baixes del personal adscrit al servei l'empresa estarà obligada a substituir-lo immediatament.

L'empresa adjudicatària es compromet a substituir a la persona posada a disposició d'aquest servei sempre que la comissió d'avaluació determini que no s'hi adequa.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Aquestes variacions han d'ésser comunicades a l'Ajuntament de Castelldefels.

6.- Espai de treball:

L'Ajuntament proporcionarà un lloc físic amb mobiliari adequat a les instal·lacions de la Guaita, on s'ubicarà la persona designada per l'empresa adjudicatària. Aquesta ubicació serà utilitzada exclusivament per a realitzar les activitats i tasques objecte del contracte, i no el podrà utilitzar el personal aliè al personal contractat ni l'empresa adjudicatària per coordinar els serveis prestats a altres entitats.

El tècnic designat per l'empresa emetrà amb una periodicitat mensual un informe amb un llistat de totes les tasques desenvolupades i incidències resoltes, així com l'estat de les mateixes.

7.- Material de reparació:

Tot el material utilitzat a les reparacions serà subministrat per l'Ajuntament de la Castelldefels així com els nous equips que siguin necessaris.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del material que se li entregui i, en el cas que aquest material inclogui suport d'informació, també serà responsable de la integritat de les dades.

8. Avaluació del contracte

Es crearà una comissió de seguiment del servei. Aquesta comissió estarà formada pel Cap de Secció de Sistemes d'Informació i Comunicació de l'Ajuntament de Castelldefels, pel Cap de Secció de Promoció Econòmica i Foment de l'Ocupació i per la Cap d'Unitat Bàsica de Promoció Econòmica i participarà també l'empresa adjudicatària.

Aquesta comissió es reunirà un cop cada 6 mesos de forma ordinària i tindrà com a objecte l'avaluació del servei i del tècnic de l'empresa adjudicatària que ha estat duent a terme les tasques.

En finalitzar l'any, o abans si fos necessari, la comissió de seguiment emetrà un informe d'avaluació del servei basat en la valoració realitzada per la direcció dels diferents equipaments i les actes de les reunions de la comissió de seguiment.



Si d'aquest informe d'avaluació es desprèn que la qualitat del servei no és l'òptima, o qualsevol altre conclusió que representi l'incompliment de les clàusules tècniques que figuren en aquest document, es prendran les mesures que a tal efecte detalla el plec de clàusules administratives.

El licitador proporcionarà una memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades i de la documentació facilitada, en la correcta realització del servei.

El Servei haurà de complir amb les exigències que es deriven de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) que quedaran reflectits al contracte associat.

Cap/Tècnica de la Secció/UI de _____

Cap/Tècnica de la Secció/UI de _____