



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES que han de regir la contractació mitjançant **procediment obert i tramitació ordinari** del **Serveis de suport de la gestió i manteniment dels sistemes i equips informàtics de REACTIVACIÓ BADALONA i Reactivació Badalona, S.A.** ubicat Marcus Porcius núm. 1, Polígon Les Guixeres, 08915, Badalona (Barcelona).

Expedient: ACO240-25.

APARTAT 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec, d'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), és la prestació d'un servei integral de suport tècnic i manteniment informàtic. El servei inclou l'assistència presencial i remota necessària per garantir el correcte funcionament, continuïtat i seguretat de les infraestructures TIC corporatives de Reactivació Badalona, SA.

Aquest servei comprèn com a mínim les prestacions següents: suport i assistència a usuaris, manteniment de sistemes i servidors, seguretat de la informació, gestió d'infraestructura de xarxa i comunicacions, gestió de programari corporatiu, migracions i projectes especials, així com formació bàsica a usuaris i elaboració d'informes tècnics.

Les prestacions objecte del contracte s'ajustaran a les determinacions del present Plec i a la normativa vigent.

APARTAT 2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL

El servei inclourà, com a mínim, les següents actuacions:

Suport i assistència a usuaris:

- Atenció presencial diària (mínim 4 hores els dies laborables).
- Suport tècnic per incidències de maquinari i programari.
- Ajuda en l'ús d'aplicacions corporatives, ofimàtica i eines de comunicació.
- Suport a videoconferències i esdeveniments híbrids.
- Creació, gestió i configuració de perfils d'usuari, correu i permisos d'accés.
- Sessions pràctiques sobre l'ús d'aplicacions corporatives, eines ofimàtiques i plataformes de comunicació i col·laboració.
- Instruccions sobre bones pràctiques en ciberseguretat: gestió de contrasenyes, ús de correu electrònic segur, prevenció de *phishing* i altres riscos habituals.
- Tallers de resolució d'incidències habituals i de configuració bàsica d'equips i perfils d'usuari.
- Elaboració i entrega de guies ràpides o manuals d'usuari per als àmbits principals de la infraestructura TIC.

Manteniment de sistemes i servidors:

- Administració i monitoratge de servidors físics i virtuals.
- Manteniment del Centre de Processament de Dades (CPD).
- Gestió de sistemes operatius (Windows, Linux, etc.) i virtualització.
- Instal·lació i aplicació d'actualitzacions de seguretat i programari.

Seguretat de la informació:

- Gestió de tallafocs, antivirus, i altres mecanismes de seguretat perimetral.



- Control i anàlisi de vulnerabilitats.
- Implantació de polítiques de còpies de seguretat i restauració.
- Resposta davant incidents de seguretat i recuperació davant de desastres.
- Una auditoria anual.

Infraestructura de xarxa i comunicacions:

- Gestió i monitoratge de la xarxa LAN/Wifi.
- Administració de les comunicacions d'internet i connexions VPN.
- Supervisió i optimització del rendiment de la xarxa.
- Suport a l'ampliació i configuració de dispositius de xarxa (*switchs, routers...*).

Gestió del programari corporatiu:

- Instal·lació i configuració de nou programari.
- Manteniment i actualització de versions.
- Suport en llicenciament i control d'inventari de programari.
- Integració amb servies en el núvol (*cloud*).

Migració i projectes especials:

- Planificació i execució de migracions de servidors (locals o al núvol).
- Consolidació de serveis i entorns virtuals.
- Canvis tecnològics o reorganització d'infraestructures.
- Suport tècnic en processos de digitalització i millora TIC.
- Acompanyament en el desplegament de noves solucions i proves pilot.

Altres serveis raonables o previsibles:

- Elaboració d'informes tècnics i propostes de millora contínua.
- Assessorament tecnològic per a la presa de decisions.
- Col·laboració en auditories tècniques o de seguretat.
- Gestió d'inventari i manteniment preventiu d'equips.
- Suport en la integració de serveis de tercers.
- Redacció de plans preventius i correctius de les TIC.

APARTAT 3.- DIMENSIONAMENT I METODOLOGIA DEL SERVEI

El servei es dimensionarà sobre la base d'un acord de nivell de servei (ANS), amb els següents mínims:

- 90% de les incidències comunicades al responsable del contracte en un termini màxim de 15 minuts.
- Inici del pla d'acció en un termini màxim de 15 minuts en el 90% dels casos.

- Disponibilitat mínima dels servidors del 98%.
- Disponibilitat horària: mínim de 4 hores presencials diàries de dilluns a divendres, amb suport remot/presencial 24/7/365 per incidències crítiques.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de mitjans personals i materials suficients per garantir que, en cas d'incidència que requereixi atenció presencial, un tècnic qualificat pugui estar físicament a les instal·lacions de Reactivació Badalona, SA (Marcus Porcius, 1, 08915, Badalona) en un termini màxim d'una hora des de la comunicació de la incidència.

Aquesta capacitat operativa haurà d'estar acreditada en la fase de licitació, mitjançant la identificació del centre de treball, delegació o oficina tècnica des d'on es prestarà el servei i dels recursos humans assignats.

APARTAT 4.- RECURSOS HUMANS I MITJANS PERSONALS I TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de disposar d'un professional de referència per a l'execució del contracte. El personal adscrit ha de complir amb la següent formació mínima:

- L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al contracte un tècnic de referència amb, com a mínim, titulació de CFGS en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa (ASIX) o equivalent. Es valorarà la disposició de formació superior, certificacions tècniques (ciberseguretat, sistemes, xarxes) i experiència en suport i infraestructures TIC, segons els criteris d'adjudicació..
- En el cas que el professional de referència sigui substituït per qualsevol motiu, la persona que el substitueixi ha de tenir les mateixes competències i experiència mínima requerida. La substitució sempre ha de ser comunicada prèviament al responsable del contracte i n'ha de donar el vist-i- plau.
- La dedicació professional que s'haurà de prestar al servei és de dilluns a divendres de 09:00 h a 13:00h a les dependències de REBASA, sens perjudici que per raons logístiques, aquest horari es vegi modificat per instrucció del responsable del contracte de REBASA.
- El personal adscrit haurà de disposar d'una experiència mínima acreditable de dos anys en serveis de suport i manteniment TIC.

APARTAT 5.- COORDINACIÓ DELS TREBALLS

El contractista ha de mantenir operativa durant la vigència del contracte una adreça de correu electrònic i un servei d'atenció telefònica en l'horari de dedicació professional indicat,

APARTAT 6.- CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

El contractista estarà obligat a complir el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. També haurà de garantir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés i establir les mesures tècniques i organitzatives necessàries per protegir la informació i la infraestructura.

A aquest efecte, el contractista haurà de respectar els principis de confidencialitat, protegint la informació sensible contra divulgació o accés no autoritzat, i de disponibilitat, garantint que la informació i els recursos estiguin accessibles en tot moment.



L'adjudicatari es compromet a:

- No introduir programari aliè sense autorització prèvia de Reactivació Badalona, SA.
- No divulgar ni publicar informació sobre l'estructura de fitxers, aplicacions o sistemes de seguretat.
- No revelar informació obtinguda dels sistemes d'informació ni de la documentació facilitada, accedint només a la informació necessària per a l'execució del contracte.
- Utilitzar exclusivament les claus d'accés assignades i vetllar per la seva confidencialitat.
- Formalitzar un acord de confidencialitat amb tot el personal adscrit al contracte.
- Retornar tota la documentació i materials al finalitzar el contracte, sense conservar-ne còpies.
- Respectar la propietat intel·lectual de la documentació i programari generats, que seran propietat exclusiva de Reactivació Badalona, SA.
- Així mateix, el contractista haurà de garantir el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), aprovat pel Reial decret 311/2022, de 3 de maig, en el nivell que correspongui als sistemes d'informació afectats pel servei. La disposició de la certificació ISO/IEC 27001, o equivalent, no serà obligatòria però es valorarà com a mèrit en els criteris d'adjudicació, atès que facilita l'acreditació del compliment de l'ENS.

APARTAT 7.- RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i dels serveis prestats, així com de les conseqüències que es puguin derivar d'errors, omissions o mètodes inadequats en l'execució del contracte. L'incompliment de les obligacions pot comportar la resolució del contracte i l'assumpció de responsabilitats per danys i perjudicis d'acord amb la LCSP.

El contractista ha d'executar el contracte al seu risc i ventura i està obligat a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions derivades de l'execució del contracte.

APARTAT 8.- ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

El contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança pels riscos derivats de l'exercici professional per un import de 500.000,00 euros d'acord amb les especificacions del PCAP als efectes de cobrir les possibles responsabilitats derivades de l'execució del contracte, amb el compromís de renovació o pròrroga que garanteix el manteniment de la cobertura tot el període d'execució del contracte.

ANNEX 1. RELACIÓ D'INVENTARI D'EQUIPAMENTS I PROGRAMARI

Aquesta relació recull els principals equips, dispositius i aplicacions informàtiques inclosos dins l'abast del servei de suport i manteniment informàtic. La relació no és exhaustiva i podrà ser actualitzada durant l'execució del contracte d'acord amb les necessitats operatives de Reactivació Badalona, SA.

1. Ordinadors d'escriptori i portàtils

Unitat	Model	Processador	Memòria RAM	Emmagatzematge
1	HP 250 G8	11th Gen Intel® Core™ i7-1165G7 @ 2.80 GHz	16 GB	475 GB SSD
4	HP 15S	Intel® Core™ i5	16 GB	1 TB HDD
9	HP (diversos models)	Intel® Core™ i5	16 GB	1 TB HDD

2. Programari base instal·lat als ordinadors

- **Sistema operatiu:** Windows 11
- **Paquet ofimàtic:** Microsoft Office 365 (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint)
- **Navegadors:** Microsoft Edge i Google Chrome
- **Altres aplicacions:** Adobe Reader/Professional i Viafirma

3. Servidor

Equip	Model	Descripció	Data d'adquisició
HP	ProLiant DL360 G9	File Server / Active Directory Server	—

4. Altres programes i llicències

- **Microsoft SQL Server Standard Edition 2022**
- **Windows Server User CAL 2022**, utilitzades per a connexions simultànies d'escriptori remot (RDP).
- **Antivirus i còpies de seguretat:** Acronis Cyber Protect Cloud

5. Infraestructura de xarxa, comunicacions i Wi-Fi

Quantitat	Equip / Component	Descripció
6 u.	Switch PoE Ubiquiti UniFi 48 ports Gigabit Ethernet	Per a distribució de xarxa i alimentació PoE
6 u.	Mòdul de fibra Ubiquiti UF-MM-10G	Connexió d'alta velocitat entre switches
7 u.	Switch Ubiquiti Networks 5 ports Gigabit	Equipament de connexió local
9 u.	Punt d'accés Ubiquiti UniFi UAP-nanoHD	Punt d'accés Wi-Fi 802.11 ac Wave 2 4x4 MU-MIMO PoE 802.3af (amb injectors PoE inclosos)
1 u.	Controlador Ubiquiti UDM-PRO Dream Machine Pro	Control centralitzat de la infraestructura de xarxa
1 u.	Switch Ubiquiti UniFi PoE 24 ports	Equip de connexió principal de la xarxa
3 u.	Unitats de disc extern de 5 TB	Configurades per còpies de seguretat i control setmanal de desconnexió i verificació

6. Observacions finals

La infraestructura descrita podrà incorporar-se a futures ampliacions o substitucions d'equipament informàtic.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzat un **inventari detallat dels equips, programari i dispositius** sota manteniment, d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques.