



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA I MANTENIMENT INFORMÀTICS A L'AJUNTAMENT DE RIUDARENES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les condicions tècniques que han de regir la contractació dels serveis de suport/assistència tècnica i manteniment informàtic de l'Ajuntament de Riudarenes.

La prestació d'aquest servei té la finalitat de donar suport a l'Ajuntament de Riudarenes, gestionar maquinària i programari i col·laborar en la formació d'usuaris i tècnics.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Les característiques que haurà de tenir el servei descrit anteriorment són les següents:

- Realització de tot tipus de treballs informàtics, en qualsevol dels locals i/o equipaments municipals.
- Presència, si és requerida, a les oficines de l'Ajuntament, i als equipaments municipals que ho requereixin. S'estableix un màxim de 50 hores anuals.
- Atenció telefònica i remota, de dilluns a divendres, amb un màxim de 40 hores anuals.
- Servei d'assistència presencial per raons d'urgència o excepcionalitat, amb un màxim de 10 hores anuals.

Això suma un total de 100 hores anuals. Aquestes hores ja inclouen el desplaçament des de la seu de l'adjudicatari fins a l'Ajuntament.

Els treballs informàtics a cobrir són:

- Tasques setmanals de manteniment i control de servidors, SAI's, o altres maquinàries informàtiques.
- Gestió d'incidències dels servidors o altres.
- Identificar i proposar millores potencials en el funcionament dels sistemes i aplicacions.
- Suport d'aprovisionaments, recepció i posada en marxa dels equips i materials.
- Actualitzar, si s'escau, l'inventari municipal de maquinària.
- Gestió d'usuaris, grups i directives.
- Gestió del programari del paquet d'edició de textos, full de càlculs o equivalent.
- Gestió de la protecció antivirus.
- Control i gestió centralitzada de còpies de seguretat corporatives, així com la restauració de dades si s'escau.
- Actualitzacions de versions de software dels usuaris i servidors.
- Instal·lació i configuració de routers, switchs, servei de vigilància IP i electrònica de xarxa, si s'escau.



- Instal·lació i configuració de qualsevol aparell multimèdia, tals com televisors, projectors entre d'altres aparells d'analogia equivalent.
- Treballs relacionats amb la protecció de dades.
- Altres treballs informàtics que puguin sortir, que no s'hagin descrit i que es considerin necessaris, relacionats directament amb l'objecte del contracte.

Atenció als usuaris i resolució d'incidències relacionades amb els sistemes informàtics de la Corporació, tals com:

- Enregistrar les sol·licituds dels usuaris al sistema d'incidències.
- Prioritzar, resoldre o escalar i seguir totes les sol·licituds fins al seu tancament.
- Efectuar les comunicacions als usuaris relatives a parades planificades.
- Instal·lació i configuració d'equips nous i del software que s'escaigui.
- Reparació i/o ampliació d'equips informàtics i els seus perifèrics.
- Altres treballs informàtics que puguin sorgir, que no s'hagin descrit i que es considerin necessaris, relacionats directament amb l'objecte del contracte..

Els treballs informàtics que ha de cobrir aquest servei d'assistència s'hauran de realitzar segons les instruccions que marqui el responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de controlar, sota la supervisió del responsable del contracte, que no hi hagi acumulació de treballs pendents, incrementant el seu personal per aquest servei per poder solucionar-ho.

En cas de deficiències en els treballs realitzats per l'adjudicatari, s'hauran de refer sense cost addicional.

3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Personal de l'empresa contractista. Perfils professionals.

El personal mínim necessari requerit per a la realització d'aquest servei és d'1 tècnic que haurà de comptar amb un perfil professional de tècnic multifuncional, especialista en sistemes, microinformàtica i instal·lacions informàtiques i de xarxa i manteniment en sistemes informàtics.

En el cas que l'empresa canviï algun dels treballadors assignats a la prestació del servei, ho haurà de notificar a l'Ajuntament amb dues setmanes d'antelació. El traspàs de coneixement entre tècnics caldrà fer-lo durant les dues setmanes anteriors a la finalització de prestacions del treballador sortint.

El personal haurà de mantenir una imatge correcta en cas de prestació del servei a les oficines de l'Ajuntament.

3.2. Tipus d'incidències

L'Ajuntament classifica les actuacions, en urgents i no urgents.



Es considera que una actuació o incidència és urgent quan requereixi una actuació immediata.

El temps de resposta d'atenció d'actuacions urgents serà variable en funció de l'afectació de l'avaria:

- Avaries que comportin inoperativitat de la instal·lació informàtica o inoperativitat de l'usuari/a: 2 hores.
- Avaries que provoquin un funcionament anormal de les instal·lacions informàtiques o de l'usuari/a: 4 hores.

Es considera que una avaria o incidència és ordinària o no urgent quan l'avaria no afecti al desenvolupament ordinari de l'activitat informàtica. En aquest cas el termini de reparació serà com a màxim, amb caràcter general, de 12 hores des de la seva comunicació a l'empresa contractista (via telefònica, internet, contestador automàtic, etc.) o bé siguin detectades per la pròpia empresa. Quan no sigui possible complir aquest termini l'empresa ho posarà en coneixement a la unitat de seguiment/responsable del contracte a efectes d'establir un nou termini per a la seva reparació. Sempre que sigui possible, l'avaria es repararà en el mateix moment en què es localitzi.

3.3. Forma en que es prestarà el servei

Per a poder acomplir amb el protocol establert en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, l'adjudicatari disposarà d'un telèfon fix, telèfon mòbil d'atenció les 24 hores i 365 dies de l'any i adreça electrònica a través del qual els serveis tècnic de l'Ajuntament o el responsable del contracte pugui trucar o enviar els avisos.

3.3.1. Actuacions ordinàries

Aquestes actuacions seran executades al llarg de la durada del contracte, d'acord amb les condicions i característiques que s'especifiquen al present Plec.

S'avisarà a l'adjudicatari mitjançant correu electrònic o trucada, i en el termini màxim de 12 hores desde l'avís s'iniciaran les actuacions, sens perjudici de l'oferta presentada per l'adjudicatari.

L'adjudicatari i el responsable del contracte controlaran el còmput d'hores d'actuacions ordinàries per no superar les especificades en la clàusula 2 del present plec, i si s'escau tramitar la corresponent modificació.

La prestació d'aquesta actuació es farà habitualment dins l'horari d'oficines (de 08:00 a 15:00 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.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la parada d'un equip per reparació (temps de reparació) no sigui superior a 24 hores seguides. Si l'avaria ha estat qualificada d'urgent pel responsable del contracte, aquesta s'haurà de resoldre en el mateix dia de l'avís, sempre que aquest es produeixi abans de les 11 hores.



3.3.2. Atenció telefònica i remota

Aquestes actuacions seran executades al llarg de la durada del contracte, d'acord amb les condicions i característiques que s'especifiquen al present Plec. Aquesta atenció telefònica i remota tindrà el mateix temps de resposta que la classificada en l'apartat 3.2 d'aquest plec.

L'adjudicatari i el responsable del contracte controlaran el còmput d'hores d'atenció telefònica i remota per no superar les especificades en la clàusula 2 del present plec, i si s'escau tramitar la corresponent modificació.

La prestació d'aquesta actuació es farà habitualment dins l'horari d'oficines (de 08:00 a 15:00 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.

3.3.3. Actuacions d'urgència

Són aquelles que responen a una necessitat sobrevinguda en les instal·lacions informàtiques o inoperativitat informàtica de l'usuari, i es consideren aquelles que no permetin el treball normal de l'usuari o comportin inoperativitat de la instal·lació informàtica o inoperativitat de l'usuari/a.

S'avisarà a l'adjudicatari mitjançant correu electrònic o trucada, i en el termini màxim de 2 o 4 hores depenent de la gravetat des de l'avís s'iniciaran les actuacions, sens perjudici de l'oferta presentada per l'adjudicatari.

L'adjudicatari i el responsable del contracte controlaran el còmput d'hores d'actuacions ordinàries per no superar les especificades en la clàusula 2 del present plec, i si s'escau tramitar la corresponent modificació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la parada d'un equip per reparació urgent (temps de reparació) s'haurà de resoldre en el mateix dia de l'avís, sempre que aquest es produeixi abans de les 11:00 hores.

3.4. Disponibilitat de material per a reparacions

L'empresa adjudicatària haurà de disposar en tot moment del material necessari per a garantir la continuïtat del servei davant de possibles avaries o incidències en els equips informàtics municipals.

En el cas d'avaries urgents s'haurà de subministrar i instal·lar:

- Si la incidència comporta la inoperativitat de la instal·lació informàtica o inoperativitat de l'usuari/a haurà d'efectuar-se dins el termini màxim de 2 hores des de la notificació de la incidència, llevat de causa degudament justificada i acceptada pel responsable del contracte.



- Si la incidència comporta un funcionament anormal de les instal·lacions informàtiques o de l'usuari/a, el termini màxim serà de 4 hores des de la notificació de la incidència, llevat de causa degudament justificada i acceptada pel responsable del contracte.

En la resta de casos, el subministrament i instal·lació s'haurà d'efectuar dins el termini màxim de 12 hores des de la detecció de la incidència, llevat de causa degudament justificada i acceptada pel responsable del contracte.

Les hores de instal·lació del material és computaran a la bossa d'hores anuals.

El material a instal·lar haurà de ser idèntic o de les mateixes característiques tècniques que l'existent. En cas que aquest no es trobi disponible al mercat, l'adjudicatari podrà proposar la instal·lació d'un material equivalent o de prestacions superiors, sempre que garanteixi la plena compatibilitat i funcionalitat amb els sistemes municipals.

En aquests casos, serà requisit imprescindible obtenir la conformitat prèvia i per escrit del responsable del contracte, aportant la documentació tècnica que acrediti l'equivalència o millora del material proposat. Sense aquesta autorització expressa, no es podrà procedir a la instal·lació ni a la substitució.

3.5. Inventari

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de mantenir l'actual inventari (que s'adjunta com a document Annex a aquest Plec de Prescripcions Tècniques), revisar i introduir el nou maquinari a l'inventari informàtic de la corporació, així com etiquetar tot el material amb la referència o codi corresponent en cas que sigui requerit.

3.6. Lloc de prestació del servei

El lloc de realització del servei objecte del contracte serà en qualsevol dels locals i/o equipaments municipals.

3.7. Aplicació d'incidències

L'empresa haurà de disposar d'una aplicació o programa informàtic o equivalent que permeti a l'Ajuntament la seva consulta i extracció de la informació de les incidències i les hores executades en el marc d'aquest contracte. L'aplicació o programa informàtic permetrà generar i consultar informes, com a mínim amb el següent:

1. Registre i classificació d'incidències: Per permetre una gestió ordenada i una identificació ràpida de les actuacions.
2. Control d'hores i actuacions associades: Per garantir la traçabilitat de les hores executades i les tasques realitzades en el marc del contracte.
3. Informes i indicadors de seguiment: Per disposar de dades objectivables que facilitin la supervisió i el control de l'execució del servei.



4. SEGUIMENT DEL SERVEI

4.1. Informes

Cada mes de juny i de desembre, l'empresa adjudicatària presentarà un informe-resum de l'evolució de tots els serveis que s'han prestat, que ha d'incloure com mínim els problemes, les incidències, canvis i propostes de millora del sistema informàtic entre d'altres.

L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa adjudicatària per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic, en català i haurà de contenir el logotip de l'Ajuntament.

4.2. Reunions de seguiment i control

En cas que sigui necessari, coincidint amb la presentació dels informes semestral, hi haurà una reunió de seguiment amb l'empresa adjudicatària.

A aquesta reunió es revisarà un informe que prèviament l'empresa adjudicatària haurà d'haver presentat amb les actuacions principals realitzades durant el període de què es tracti, relatiu a les tasques de suport i manteniment, el funcionament dels processos i, en general, un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel responsable del servei de l'empresa contractista com pel responsable del contracte.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres dies més, la definitiva.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- La documentació i la informació que es desprèn o a la que es pugui tenir accés amb ocasió de l'execució de les prestacions d'aquest contracte, i que correspongui a l'Ajuntament de Riudarenes com a responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial, i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per part de cap medi o suport. És per això que aquesta informació no es podrà tractar ni editar informàticament, ni transmetre a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte.
- El contractista serà responsable del tractament confidencial de les tasques i prestacions que desenvolupi, i serà igualment responsable que els seus treballadors assumeixin aquesta confidencialitat. L'adjudicatari es compromet a utilitzar la informació rebuda, única i exclusivament per desenvolupar els treballs objecte del contracte, mantenint en tot cas aquest pacte per temps indefinit.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats.



- Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement del responsable municipal del contracte, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar amb caràcter periòdic, continuat i estable les corresponents còpies de seguretat dels serveis informàtics objecte d'aquest plec. A efectes de garantir la seguretat informàtica i de dades de l'Ajuntament de Riudarenes, aquestes còpies es custodiaran de forma correcta i segura, amb els mitjans tècnics necessaris per assegurar la seva preservació.
 - El servei es prestarà complint el que es recull en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) i en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), a més de tot allò que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.
 - Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
 - Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
 - Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.
 - Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
 - Complir amb els temps de resposta establerts en el contracte.
 - Comunicar per escrit a la responsable de l'Ajuntament, qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament de qualsevol prestació del servei.
 - Permetre, quan calgui, que en qualsevol moment els representants de l'Ajuntament pugin inspeccionar i verificar les condicions del contracte tot i que sigui sense requeriment previ.
 - Gestionar els embalatges i residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació, adaptant-se a les ordenances municipals i reglamentacions en matèria ambiental, que pugui haver en els àmbits vinculats a la seva activitat.
 - Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
 - La contractista haurà de formar al seu personal en seguretat i salut, així com en el bon ús del material, equips, aplicacions, consumibles i la correcta gestió de residus (recollida selectiva i reciclatge).

6. TRÀSPAS D'INFORMACIÓ I DEURE DE COL·LABORACIÓ

Amb caràcter previ a la realització de les funcions específiques que s'indiquen en aquest plec, caldrà efectuar els treballs necessaris de migració de dades informàtiques dels arxius i documentació de l'empresa que actualment presta el servei, a les bases de dades de la nova empresa adjudicatària.

A tal efecte, s'estima oportú que les empreses es coordinin per què l'adjudicatària estigui plenament operativa en el termini màxim de 15 dies, a comptar des de la data de



Ajuntament de
Riudarenes

formalització del contracte, entenent que el servei, tot i el traspàs, garanteixi una continuïtat.



ANNEX I INVENTARI

Descripció	Característiques	Unitats
Ordinador sobretaula	HP Prodesk i3 8th gen	2
Ordinador sobretaula	HP Prodesk i3-4150	2
Ordinador sobretaula	Intel Pentium CPU G2020	1
Ordinador sobretaula	HP i5 7th	5
Ordinador sobretaula	Dell Vostro i5-9th	1
Ordinador sobretaula	HP Prodesk i5 G9 12500	1
Ordinador sobretaula	HP Prodesk i3-8th	1
Ordinador sobretaula	HP Pro Town 400 G9 i5-12th	1
Ordinador sobretaula	HP i3-3320	1
Ordinador sobretaula	iMAC i3 4 nuclis 1 TB 21"	1
Servidor	PROLIANT ML350p GEN 8XEON E5-2620	1
SAI	SAI SALICRU 3000 VA SPS ADVANCE RT2	1
Escàner	Fujitsu fi-7160	1
Escàner	Brother ADS-2400N	1

Descripció	Característiques	Unitats
Ordinadors portàtil	HP250 15.6 G9	6
Portàtil	HP Laptop 15s i5-11th	1
Portàtil	Toshiba C55D17	1
Portàtil	HP250 G8	1
Portàtil	HP 250 G7 i5 10th	1
Portàtil	HP 250 i5-7	1
Portàtil	Acer Extensa 15 i5 10th	1

Descripció	Característiques	Unitats
Pantalla	Dell 22"	4
Pantalla	Asus 24"	4
Pantalla	Asus 24" videocamera	6
Pantalla	HP 24"	7
Pantalla	Philips 24"	3
Pantalla	Dell 24"	1
Pantalla	HP 20"	4