

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE REFORÇ AL SERVEI I ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'USUARI I AL SEU PROGRAMARI (CAU) I MANTENIMENT DE MAQUINARI

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la de reforçar la prestació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (CAU), manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual de l'Ajuntament de Granollers.

El Centre d'atenció a l'usuari (CAU) de l'Ajuntament és un dels serveis bàsics pel bon funcionament i atenció a tot el personal de l'Ajuntament. És de vital importància tenir prou personal qualificat per atendre de forma el més ràpid possible les incidències i peticions diàries que es produeixen en l'àmbit tic que compren a la gran majoria de treballadors en el seu dia a dia.

2. NECESSITAT I IDONEÏTAT

El creixement de dispositius, centres de treball i nombre de incidències els últims anys s'ha anant multiplicant i amb el personal propi de l'ajuntament no hi ha prou recursos humans per donar el servei d'assistència necessari pel bon funcionament global del servei i de la organització.

3. DESTINATARIS DEL SERVEI

Seràn destinataris del servei l'Ajuntament de Granollers i els seus organismes autònoms en tots els seus equipaments i en tots els seus centres de treball així com totes les instal·lacions en matèria de les comunicacions que s'ofereixen als ciutadans.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El contingut del servei en quan a l'assistència tècnica informàtica i manteniment dels sistemes informàtics s'ha de basar en el compliment de les funcions que se sol·liciten per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin per a realitzar la prestació de manera òptima el servei.

L'Àrea d'Organització i Serveis Tecnològics, definirà les necessitats del servei i els nivells de qualitat exigibles. D'acord amb els principis de bones pràctiques en la gestió de departaments TIC i seguint estàndards reconeguts com ITIL, les tasques s'executaran segons una planificació operativa estructurada, basada en processos normalitzats i alineats amb el model de gestió de serveis TIC.

L'organització interna del treball, la distribució de les tasques entre el personal, així com la planificació del calendari i dels horaris, correspondran exclusivament a l'empresa adjudicatària, la qual haurà de garantir un funcionament eficient i continuat mitjançant procediments documentats, traçables i orientats a la qualitat. Tot això s'entén sense perjudici del dret de l'Ajuntament a supervisar el correcte compliment del contracte i les funcions sol·licitades en el punt 6.

El Servei de manteniment de maquinari es donarà directament per part de

l'adjudicatari sobre tots els equips indicats a l'Annex I i consistirà en la reparació/substitució de qualsevol element en cas d'avaria durant la vigència del contracte.

5. REQUERIMENTS GENERALS

5.1 Funcions del Servei

Els tècnics assignats al servei seran responsables, prèvia assignació, autorització i supervisió per part del tècnic tèc municipal de l'execució, com a mínim, del següent detall de tasques definit al punt 6.1.

La prestació del servei es garantirà durant tot l'any, d'acord amb el calendari laboral de l'Ajuntament. Excepcionalment, durant el mes d'agost es podrà reduir la intensitat de la prestació del servei, i l'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, la disponibilitat del servei amb una cobertura presencial equivalent a la d'un tècnic. Aquesta disponibilitat s'haurà d'assegurar d'acord amb els principis d'ITIL, especialment pel que fa a la Gestió d'Incidències i la Gestió de Sol·licituds, garantint l'atenció bàsica i la continuïtat operativa. Tot això s'entén sense perjudici que l'organització interna i la dotació concreta de personal corresponguin exclusivament a l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de prestar el servei en horari habitual de l'Ajuntament de Granollers (de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00h i tardes rotatòries de 16:00 a 18:00h). Es faran torns per cobrir les tardes i per complir una jornada de 37 hores setmanals. Correspondrà a l'empresa adjudicatària determinar la jornada, l'horari i el règim de torns del seu personal, garantint en tot cas la correcta prestació del servei i el compliment dels nivells de qualitat exigits. Aquesta organització interna s'haurà d'alinejar amb les bones pràctiques ITIL, especialment pel que fa a la continuïtat del servei i la disponibilitat dels recursos necessaris per atendre incidències i sol·licituds d'acord amb els SLA establerts. L'Ajuntament podrà sol·licitar ajustos en la cobertura horària del servei, i l'empresa adjudicatària l'haurà d'adaptar mitjançant la seva pròpia organització operativa del personal.

A més, es podran destinar 300 hores per prestació de serveis en horari no habitual, de dilluns a diumenge, destinades a intervencions que sigui necessari realitzar per la seva afectació en el funcionament normal dels usuaris. o per a tasques de manteniment de dependències municipals i per a la resolució d'incidències de sistemes (servidors, emmagatzematge, backup's, virtualització). Aquestes hores també podran requerir-se per prestació de serveis en horari no habitual, de dilluns a diumenge, destinades a:

- Intervencions que sigui necessari realitzar per la seva afectació en el funcionament normal dels usuaris,
- Tasques de manteniment de dependències municipals,
- Resolució d'incidències de sistemes (servidors, emmagatzematge, backup's, virtualització),
- Instal·lacions especials o complexes com ara el muntatge i fixació de material tecnològic en alçada (pantalles, punts d'accés wifi, equips audiovisuals, càmeres, etc.), o d'altres actuacions que, per raons operatives o de seguretat, no es puguin dur a terme dins l'horari habitual.
- D'altres de similars

5.2 Desenvolupament de les tasques

Les incidències es resoldran in situ o remotament segons les necessitats del servei.

Seràn feines diàries i de manteniment totes les que derivin del control, revisió i manteniment dels sistemes informàtics, així com la resolució de problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'Ajuntament.

5.3 Personal assignat al servei

El personal constarà de 3 tècnics de Help Desk.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, sota la seva exclusiva autoritat i dependència, dels mitjans personals necessaris per a la correcta prestació del servei, que, com a mínim, equivaldran a 3 tècnics/es informàtics Help Desk i 1 tècnic/a FrontDesk (atenció telefònica). Aquesta dotació haurà de garantir la disponibilitat operativa necessària per atendre incidències i sol·licituds d'acord amb les bones pràctiques ITIL, assegurant la correcta cobertura del procés de Gestió d'Incidències, Gestió de Sol·licituds i l'atenció en el primer punt de contacte.

L'empresa adjudicatària garantirà la màxima continuïtat possible en l'equip de professionals que prestin el servei, a fi de preservar el coneixement acumulat i la qualitat del servei, en coherència amb els principis d'ITIL Knowledge Management, evitant un model basat en rotacions freqüents de personal que afectin la traçabilitat i l'eficiència del servei.

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

Els canvis de personal, sempre que siguin previsibles, es comunicaran a l'Ajuntament amb una antelació de 10 dies. En cas de canvis o substitucions per circumstàncies sobteingudes, aquest avís s'haurà de fer tan aviat com sigui possible. En cas d'absència de personal, l'empresa haurà de disposar d'un protocol per cobrir el servei contractat en un màxim de 48h.

El personal tècnic de backup haurà de rebre formació trimestral i a més el contractista elaborarà un protocol actualitzat mensualment que servirà de referència pels tècnics de backup i els nous tècnics en cas de necessitats de substitució.

El personal de nova incorporació haurà de rebre per part de l'empresa adjudicatària la formació necessària per desenvolupar correctament les seves funcions. Aquesta formació haurà de tenir una durada no inferior 24 hores i haurà d'incloure una formació in situ a la instal·lació.

5.4 Centre d'atenció a l'usuari (CAU)

L'Ajuntament proposarà un lloc físic per l'exercici de les activitats i prestacions pròpies del contracte, quan sigui necessari. Aquesta ubicació serà utilitzada exclusivament per a realitzar les activitats i tasques objecte del contracte, i no es podrà utilitzar per personal

aliè.

La posada a disposició d'aquest espai no implica en cap cas la integració del personal de l'empresa adjudicatària en l'organització de l'Ajuntament, ni la seva assimilació al personal propi. L'esmentat personal mantindrà en tot moment la seva dependència orgànica i funcional respecte de l'empresa adjudicatària

5.5 Servei de Manteniment de Maquinari

L'Ajuntament disposa d'un parc d'estacions de treball i thin clients descrit a l'Annex I majoritàriament del fabricant DELL i PRAIM del qual no hi ha la garantia adscrita amb el fabricant. L'adjudicatari assumirà les avaries dels equips parcials (d'alguna peça) o totals i s'encarregarà de la reparació / substitució de l'equip sempre amb coordinació amb els tècnics de l'ajuntament però per personal diferent a l'adscrit en aquest contracte. La reparació exclourà només el disc dur i els perifèrics externs. Com a valor mig es considera que no hi ha més de 20-30 avaries parcials o totals del parc actual, però aquesta dada es dona només a títol informatiu i en cap cas imposa un límit màxim de reparacions. Si les avaries són produïdes per efectes externs al propi equipament (problemes elèctrics o inundacions) queden excloses de la responsabilitat de l'adjudicatari.

Si els equips s'han de substituir completament, haurà de ser per equips iguals o superiors i compatibles amb el sistema de software de l'ajuntament. Per tant els responsables del mateix podran valorar i acceptar o denegar el canvi com a vàlid.

Si durant la durada del contracte l'Ajuntament adquireix nous equips amb garantia, l'adjudicatari també assumirà la gestió de les reparacions d'aquests equips amb el fabricant o proveïdor dels mateixos.

5.6 Servei d'atenció telefònica de primer nivell (Frontdesk telefònic)

L'empresa adjudicatària haurà de preveure la prestació d'un servei d'atenció telefònica de primer nivell, orientat a la recepció i registre inicial d'incidències, consultes i peticions tècniques dels usuaris de l'Ajuntament de Granollers, en el marc del contracte.

Aquest servei s'integra dins el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) com a mesura de suport tècnic, amb l'objectiu de canalitzar i categoritzar correctament les incidències, optimitzar la primera resposta i facilitar la seva posterior resolució pels serveis tècnics corresponents.

Les característiques del servei són les següents:

- Prestació durant els dies laborals d'acord amb el calendari laboral de l'Ajuntament. El servei podrà ser prestat pel mateix personal tècnic que atén les incidències o per personal específic amb coneixement bàsic per a la classificació i derivació inicial de les trucades.
- Atenció en l'horari habitual de l'Ajuntament de forma presencial (de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 h) i de forma remota (de dilluns a dijous de 15:00 a 19:00 h), garantint la continuïtat i la traçabilitat mitjançant les eines corporatives establertes (EasyVista o similars).

6. TASQUES I FUNCIONS A DESENVOLUPAR PER ÀMBITS

6.1 Funcions dels tècnics informàtics Help Desk

Totes aquestes funcions seran desenvolupades pel personal de l'empresa adjudicatària, sota la seva direcció i organització, i d'acord amb les indicacions funcionals que, en el marc del contracte, pugui efectuar l'Ajuntament. L'execució d'aquestes funcions haurà d'alinejar-se amb les bones pràctiques ITIL, especialment pel que fa a la gestió estructurada d'incidències, sol·licituds i comunicacions amb l'usuari, garantint un funcionament basat en processos normalitzats i orientat a la qualitat del servei.

Algunes com:

- Rebre, atendre, resoldre i reportar les incidències, peticions, consultes o problemes reportades pels treballadors de l'Ajuntament a través del telèfon o correu electrònic durant la jornada laboral.
- Prestar assistència i donar suport als usuaris de l'Ajuntament i els seus organismes autònoms, resolent peticions i incidències de programari i maquinaria.
- Mantenir les dades dels diferents processos de la gestió d'incidència, problema, canvi, configuració, capacitat en l'eina de Help Desk corporatiu (EasyVista).
- Fer el seguiment de les incidències comunicant a l'usuari el seu estat i la solució a la seva incidència, problema o consulta i explicar-la quan calgui.
- Manteniment del parc informàtic municipal.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics.
- Configuració i manteniment de perifèrics i/o dispositius: impressores, tablets, mòbils, telèfons, faxos etc...
- Instal·lacions dels sistemes operatius i administració i creació de perfils d'usuari. (Sistemes operatius Windows 10,11 i Linux)
- Instal·lacions i manteniment aplicacions ofimàtiques.
- Control i gestió de les bústies de correu en servidor Zimbra.
- Instal·lacions i manteniments aplicacions corporatives específiques (client TAO, client Gespol, client LibreOffice, client Office , client Oracle, etc...).
- Muntatge, configuració, administració, actualització i manteniment de servidors .
- Gestió i administració d'un entorn de servidors virtualitzat
- Manteniment de la xarxa de l'Ajuntament, centres de fibra, i wifi públic.
- Manteniment, gestió i configuració de cabines de discos.
- Trasllat de llocs de treball, amb el corresponent traspàs d'informació dels equips.
- Configuració, reparació i actualització dels equips informàtics clients Windows i Linux.
- Configuració, monitoratge, manteniment i reparació de les xarxes informàtiques, lan, adsl, wireless, fibra òptica, 4g.
- Configuració i manteniment dels servidors web propis, Intranet i bases de dades.
- Gestió de les llicències de software, control d'aquestes, contacte amb els proveïdors, software exclusiu.
- Muntatge d'armaris rack, safates, patxos de comunicacions Cat 5E i 6, sistemes

d'alimentació ininterrompuda.

- Control, revisió i programació d'execució de còpies de seguretat.
- Execució de tasques dels sistemes d'informació del directori actiu de primer nivell o protocol·litzats.
- Execució de tasques de comunicacions de primer nivell o protocol·litzats.
- Monitoritzacions dels sistemes i revisió dels logs de sistemes segons protocol que defineixi el tècnic de sistemes.
- Gestió i millores plataforma estàndard (seguretat, correccions, plugins, utilitats genèriques).
- Tramitació garanties maquinària i activació llicències programari amb proveïdors externs.
- Manteniment dels inventaris de maquinària, perifèrics i programari.
- Proves de productes que s'avaluïn per tal d'incorporar-los en producció.
- Elaboració d'Informes continuats de les tasques realitzades diàriament, setmanalment i mensualment a la direcció de sistemes.
- Elaborar la documentació necessària per a la formació d'usuaris off-line d'eines bàsiques d'informàtica.
- Realització i comunicació dels informes de les configuracions.
- I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.
- Aquestes funcions s'apliquen als següents entorns :

Entorn Servidors Windows

Entorn Servidors Linux

Entorn de virtualització de VMware

Domini d'Active Directory

Granja de servidors

Citrix Serveis de correu

Serveis de fitxers

Serveis d'aplicacions

Servidors de l'organització

Sistemes de Backup

Infraestructura dels servidors físics i emmagatzematge

Instal·lacions d'Oracle.

Entorn d'escriptori client Windows

Entorn d'escriptori client Linux.

Infraestructures de comunicacions (xarxes, wifi).

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ PER PART DE L'ADJUDICATARI.

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora complir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

7.1 Capacitació de l'equip professional

L'empresa licitadora haurà de garantir la capacitat i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs.

Comunicar al/a la responsable del servei de l'ajuntament qualsevol incidència relacionada amb els serveis que presti, essent diligent en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la realització de les seves tasques.

A part de tots els requisits tècnics, serà imprescindible que els tècnics tinguin carnet de conduir i disponibilitat per conduir vehicles de la flota de l'Ajuntament.

7.2 Composició de la plantilla i canvis

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans personals necessaris per a la correcta prestació del servei, sota la seva exclusiva responsabilitat i dependència. Aquesta dotació haurà de garantir la disponibilitat i la continuïtat del servei d'acord amb les bones pràctiques ITIL, assegurant que els recursos assignats permeten una atenció eficient en els processos de Gestió d'Incidències i Gestió de Sol·licituds.

A aquests efectes, es considera necessari que el servei es presti, com a mínim, amb una dotació de personal equivalent a:

- 3 tècnics/es informàtics Help Desk
- 1 tècnic/a FrontDesk (atenció telefònica)

L'empresa adjudicatària procurarà garantir la màxima continuïtat possible en l'equip de professionals que prestin el servei, amb l'objectiu d'afavorir el coneixement acumulat i la qualitat del servei, d'acord amb els principis d'ITIL Knowledge Management, evitant en la mesura del possible una rotació excessiva de personal que afecti la traçabilitat i l'eficiència operativa.

L'adjudicatari haurà d'assegurar en tot moment que el servei es presta amb una dotació de personal, com a mínim, equivalent a l'anterior, per tal d'assolir els objectius del contracte i mantenir els nivells de servei requerits (SLA) conforme a les bones pràctiques de gestió de serveis TIC.

7.3 Control de la qualitat i mecanismes de seguiment del servei i coordinació

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un coordinador responsable del contracte, que actuarà com a interlocutor amb l'Ajuntament, vetllarà pel compliment dels objectius i serà el responsable de la supervisió interna del servei prestat pels tècnics.

L'empresa adjudicatària nomenarà a una persona qualificada per a la interlocució, coordinació i seguiment del contracte amb l'Ajuntament de Granollers. En cap cas aquesta persona podrà ser el/la Tècnic/a en designat/da.

L'interlocutor/a designat/da, per tal de fer seguiment i control del contracte, es reunirà amb, com a mínim, una periodicitat mensual amb els responsables del contracte a l'Ajuntament de Granollers. Per causes extraordinàries, es podran convocar reunions amb major periodicitat.

Amb independència dels informes, l'empresa adjudicatària comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi d'una intervenció immediata.

Les seves funcions inclouran:

- Coordinació i planificació del personal tècnic assignat al contracte.
- Reunions mensuals amb els responsables tècnics municipals.
- Aportació d'informes de seguiment del servei.
- Comunicació d'incidències, propostes de millora i control de qualitat del servei.

8. Avaluació

Per tal d'obtenir unes prestacions eficients, de qualitat i amb una bona relació qualitat-preu, es fixen uns criteris i indicadors que permetin avaluar la prestació del servei al llarg de tota la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària serà responsable de recollir i gestionar les dades necessàries per a l'avaluació, d'acord amb el sistema d'indicadors següent:

8.1 Indicadors de servei

- Nombre total d'incidències registrades al CAU.
- Temps mitjà de resposta (temps entre la comunicació de la incidència i la primera atenció).
- Temps mitjà de resolució d'incidències segons tipologia.
- Nombre d'incidències resoltes en primer nivell sense necessitat d'escalat.
- Nombre de tasques preventives i de manteniment realitzades.
- Nombre de canvis o millores aplicades derivades de propostes de l'empresa adjudicatària.

8.2 Indicadors de qualitat

- Grau de satisfacció dels usuaris del servei (mitjançant enquestes periòdiques).
- Nombre de queixes rebudes i resoltes en relació amb el servei prestat.
- Nombre de suggeriments o propostes d'usuari i grau d'implementació d'aquestes.
- Disponibilitat i traçabilitat de les intervencions a l'eina corporativa (EasyVista o similar).

8.3 Indicadors de cobertura i recursos

- Compliment del calendari laboral establert (presència/hores cobertes).
- Número de persones tècniques assignades i estabilitat de l'equip.
- Hores extraordinàries utilitzades fora d'horari habitual, en relació amb el màxim establert.
- Compliment dels protocols de substitució i formació del personal.

8.4 Sistemes de seguiment

- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar informes mensuals amb l'evolució dels indicadors.
- Es duran a terme reunions de seguiment mensuals amb els responsables municipals, on es revisaran els resultats i es podran establir mesures correctores.
- Els indicadors podran ser revisats i actualitzats al llarg de l'execució del contracte, per acord entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de millora contínua.

9. Accions per a una contractació pública responsable

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

· En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

· En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

· L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.

· En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que present el/s licitador/s.

· A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.

· L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particular s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com són definits en la legislació vigent.

ANNEX I

Llistat d'equips i models a mantenir

Fabricant	Model	# Equips
DELL	Latitude 3520	100
DELL	Latitude 3560	1
DELL	Latitude 5300	44
DELL	Latitude E6500	2
DELL	Inspiron 5558	1
DELL	Vostro 3500	22
DELL	XPS 13	1
DELL	XPS 15	1
DELL	Vostro 3558	1
DELL	Vostro 15 5568	1
DELL	OptiPlex 3000	100
DELL	OptiPlex 3010	85
DELL	OptiPlex 3020	186
DELL	OptiPlex 3050	1
DELL	Optiplex 3080	2
DELL	OptiPlex 3090	2
DELL	Optiplex 7040	50
DELL	Optiplex 7050	3
DELL	Optiplex 7060	12
DELL	Optiplex 7070	38
DELL	OptiPlex 9010	1
DELL	OptiPlex Tower 7010	1
DELL	Precision 3420	1
DELL	Precision 3630 Tower	35
DELL	Precision 3680	1
DELL	PRECISION T1500	1
DELL	Precision Tower 3620	40
DELL	Vostro 3268	2
Total		735