

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC ESPECIALITZAT PER A L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I TIC DEL CONSORCI DEL CENTRE DE TERMINOLOGIA TERMCAT, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT CORRESPONENT A L'EXERCICI 2026 I EXERCICIS SUCCESSIUS, EN CAS DE PRÒRROGA

CONTEXT

El present document té per objecte definir les condicions mínimes necessàries i les bases tècniques que serviran per a la contractació del servei de suport tècnic per a l'equipament informàtic i TIC del Consorci del Centre de Terminologia TERMCAT, ubicat al carrer Mallorca 272, 1r, de Barcelona.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE O NECESSITAT A COBRIR

L'objecte d'aquesta licitació és la prestació d'un servei de suport tècnic especialitzat, tant presencial com remot, destinat a garantir el funcionament, la continuïtat i l'evolució de l'equipament informàtic, els equips de llocs de treball i els serveis TIC del TERMCAT.

El servei inclou, d'una banda, l'atenció i suport de primer nivell a usuaris i equipament corporatiu i, de l'altra, l'assessorament tècnic especialitzat en àmbits que requereixen coneixements avançats, com sistemes de còpia de seguretat, entorns Microsoft, virtualització, servidors, infraestructura de xarxa i serveis al núvol.

L'adjudicatari haurà de garantir la correcta gestió i resolució d'incidències i peticions, així com l'execució d'actuacions preventives, correctives i proactives, d'acord amb els requisits i acords de nivell de servei establerts en aquest plec.

2. CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I ELECTRÒNIC

- 25 ordinadors portàtils amb Windows 11 Pro, cadascun amb base d'acoblament i monitor, utilitzats tant presencialment com en modalitat de teletreball.
- 3 ordinadors de sobretaula amb Windows 11 Pro situats a les sales de reunions, connectats a pantalles de televisió, equips d'àudio i sistemes de videoconferència.
- 3 bases per a portàtils destinades a ús a les sales de reunions.
- 4 ordinadors de sobretaula amb Windows 11 Pro per a ús dels col·laboradors externs o estadants en pràctiques.
- 3 impressores pròpies i 2 de rènting.
- 1 encaminador wifi per a visitants o usuaris externs.

Aquest inventari pot veure's incrementat un màxim d'un 15% al llarg del contracte, sense afectar les condicions econòmiques del contracte.

3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1. Suport informàtic

El servei inclou el suport tècnic presencial i remot als usuaris i equips de lloc de treball del TERMCAT, tant en modalitat presencial com en situació de teletreball, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament dels equips corporatius i de les eines TIC utilitzades a l'organització.

El servei comprèn actuacions preventives, correctives i proactives.

3.2 Activitats de suport remot i d'atenció a l'usuari

L'adjudicatari durà a terme les activitats següents:

- Registre, classificació i seguiment de les incidències i peticions, incloent-hi el control dels temps de resposta i resolució.
- Suport tècnic als usuaris en qualsevol localització, incloent-hi situacions de teletreball, sempre que es tracti d'equipament o eines corporatives.
- Comunicació contínua amb l'usuari sobre l'estat, evolució i previsió de resolució de cada incidència.
- Resolució d'incidències tècniques i funcionals, utilitzant les eines de gestió remota i, quan calgui, coordinant l'escalat segons el procediment establert amb el TERMCAT.
- Anàlisi i estandardització de procediments tècnics, amb l'objectiu d'optimitzar el servei i reduir incidències recurrents.
- Gestió d'inventari bàsic d'equipament de lloc de treball (portàtils, bases, monitors, perifèrics), mantenint-lo actualitzat i disponible per al Servei d'Informàtica del TERMCAT.

3.3 Activitats de manteniment i suport presencial

Les activitats de manteniment i suport presencial inclouen les tasques necessàries per garantir el correcte funcionament de l'equipament de lloc de treball i els seus perifèrics, així com les intervencions que requereixen presència física a les instal·lacions del TERMCAT.

a. Manteniment de maquinari

- Assistència en casos d'avaries que no puguin ser resoltes remotament.
- Diagnosi in situ de fallades de maquinari.
- Restitució de la funcionalitat dels equips mitjançant la reparació o substitució de components defectuosos.

b. Instal·lació i posada en marxa d'equips en substitució

Quan sigui necessari substituir un equip o reinstal·lar-lo, l'adjudicatari durà a terme les tasques següents:

- Instal·lació física: desembalatge, inspecció, muntatge i connexió d'accessoris o components addicionals.
- Instal·lació de programari base, configuració i personalització de l'estació de treball i del perfil d'usuari, i instal·lació d'ofimàtica i aplicacions corporatives necessàries per a la seva activitat, seguint els manuals d'instal·lació del Servei d'Informàtica del TERMCAT.
- Posada en marxa i validació conjunta amb l'usuari i el Servei d'Informàtica del TERMCAT, comprovant que l'equip funciona correctament i d'acord amb els requisits operatius.

c. Intervencions en elements físics de la xarxa de dades.

Inclou tasques bàsiques relacionades amb el lloc de treball:

- Revisió, substitució i comprovació de cablejat entre equip i punt de xarxa.
- Verificació de punts de connexió i resolució d'incidències simples de connectivitat.
- Assistència en la configuració bàsica d'elements d'ús d'usuari (p. ex. bases amb connexió de xarxa).

Queden excloses les tasques pròpies d'administració d'electrònica de xarxa o sistemes (commutadors, encaminadors, tallafocs, etc.), tot i que el Servei d'Informàtica del TERMCAT pot demanar assessorament en configuracions o resolució d'incidències.

d. Substitució d'equipament i logística.

- L'adjudicatari i el TERMCAT valoraran conjuntament quan un equip s'ha de substituir.
- L'aprovisionament del nou equip no forma part del contracte, però la instal·lació i posada en marxa sí que s'hi inclouen.

- e. Exclusió de material fungible.
 - El servei no inclou la instal·lació de consumibles (tònners, cartutxos de tinta, etc.), que seran gestionats pel proveïdor homologat corresponent.
- f. Retirada de material obsolet.
 - L'adjudicatari recollirà i traslladarà, sense cost addicional, el material informàtic obsolet o fora d'ús al punt de gestió indicat pel TERMCAT.

3.4. Canals de suport

El servei es prestarà a través dels canals següents: correu electrònic, assistència remota, telèfon, assistència presencial.

3.5. Gestió gemota

L'adjudicatari haurà de disposar d'una eina de *gestió remota* que permeti:

- Control remot dels equips corporatius en qualsevol moment, sempre demanant prèviament autorització explícita de l'usuari.
- Execució segura de tasques de diagnòsi i resolució, en coordinació amb el Servei d'Informàtica del TERMCAT.

L'eina de control remot haurà de ser validada pel TERMCAT i configurada de manera que garanteixi la privacitat, el consentiment i la seguretat de l'accés als equips, i ha de ser compatible amb les restriccions d'accés del CTTI.

3.6 Aplicació personalitzada de servei d'assistència

El servei haurà d'incorporar una *eina de servei d'assistència* que permeti:

- Registre, seguiment i resolució d'incidències i peticions.
- Consulta de l'estat de cada expedient per part del TERMCAT.
- Generació d'estadístiques i informes periòdics.
- Possibilitat d'incloure una base de coneixement interna.

Aquesta eina serà utilitzada tant pel personal de suport de l'adjudicatari com pel Servei d'Informàtica del TERMCAT, que podrà registrar les seves pròpies incidències, peticions i gestions internes utilitzant la mateixa plataforma.

Les comunicacions de peticions/incidències amb els usuaris es faran exclusivament per correu electrònic, des de l'enviament inicial de la incidència fins a les notificacions de

recepció, actualitzacions, modificacions i resolució (tret les urgents o de criticitat alta, que podrien fer-se telefònicament).

Aquest funcionament garanteix la traçabilitat del servei i facilita una interacció clara i contínua amb l'usuari, assegurant que totes les comunicacions quedin registrades i accessibles.

L'adjudicatari facilitarà al TERMCAT els perfils d'accés corresponents i garantirà que el sistema es manté operatiu, actualitzat i adequadament configurat.

3.7 Assessorament tècnic especialitzat

L'adjudicatari haurà de proporcionar suport i assessorament tècnic especialitzat al Servei d'Informàtica del TERMCAT en aquells àmbits que, sense formar part del suport diari del lloc de treball, requereixin coneixements avançats, configuracions específiques o intervencions puntuals d'alta complexitat.

Aquest assessorament es prestarà sempre a petició del TERMCAT i en coordinació amb el seu equip tècnic.

a. Experiència en sistemes de còpia de seguretat

S'haurà d'acreditar experiència demostrable en la instal·lació, gestió, configuració i manteniment de sistemes de còpia de seguretat basats en Synology i Veeam Backup, amb l'objectiu de garantir la protecció de les dades corporatives i de les màquines virtuals del TERMCAT.

El personal tècnic assignat al contracte haurà de ser capaç de:

- Donar suport i orientar en la instal·lació, configuració, operació i restauració de còpies de seguretat amb dispositius Synology, incloent-hi la gestió de les còpies d'Office 365 emmagatzemades en aquest dispositiu.
- Donar suport i orientar en la instal·lació, configuració, operació i restauració de còpies de seguretat amb Veeam Backup & Replication, incloent la gestió de còpies de màquines virtuals VMware, la verificació d'integritat, les proves de recuperació i les restauracions puntuals de fitxers, màquines virtuals o volums.

b. Suport i assessorament en entorns Microsoft

S'haurà de disposar d'experiència demostrable en el suport i administració funcional de l'entorn Microsoft 365, incloent-hi les aplicacions d'ús habitual dels usuaris del

TERMCAT (Word, Excel, Outlook, Teams) i les eines corporatives d'administració i configuració avançada com SharePoint, Teams, OneDrive, i altres serveis al núvol de Microsoft.

A més del suport a usuaris finals, l'adjudicatari haurà de proporcionar assessorament tècnic especialitzat al Servei d'Informàtica del TERMCAT, amb capacitat per resoldre i orientar en incidències, configuracions o integracions que requereixin coneixement tècnic específic de l'ecosistema Microsoft.

L'empresa adjudicatària haurà de formar part del Microsoft AI Cloud Partner Program o disposar d'una acreditació equivalent que garanteixi l'accés a recursos tècnics, documentació especialitzada i canals de suport avançat. Quan una incidència o problema no pugui ser resolt ni pel TERMCAT ni per l'adjudicatari, aquest haurà de poder escalar consultes i sol·licituds de suport directament a Microsoft a través dels canals oficials corresponents, fent-ne el seguiment fins a la resolució.

c. Entorns Linux

Coneixements de base per poder oferir suport puntual en:

- instal·lació i configuració de servidors Linux
- orientació en bones pràctiques o resolució de problemes concrets

d. Infraestructura de servidors i emmagatzematge

Assessorament i assistència puntual en actualitzacions de microprogramari (*firmware*), revisions de configuració i bones pràctiques d'administració de:

- servidors físics
- cabines d'emmagatzematge
- commutadors de fibra o altres elements d'interconnexió de la infraestructura

e. Virtualització amb VMware

Experiència demostrable en la gestió i configuració d'entorns de virtualització basats en VMware, incloent-hi:

- assistència en actualitzacions puntuals
- revisió de configuracions
- orientació en bones pràctiques de rendiment, seguretat i alta disponibilitat
- suport en incidències que puguin afectar màquines virtuals

f. Xarxa corporativa i commutadors gestionables

Coneixements per donar suport en consultes, revisió de configuracions i petits ajustos

relacionats amb:

- commutadors gestionables
- VLAN corporatives (LAN, DMZ, Wi-Fi, WAN, etc.)
- segmentació i bones pràctiques d'administració de xarxa

g. Altres àmbits d'assessorament tecnològic

De manera complementària, l'adjudicatari podrà oferir assessorament en altres àmbits TIC corporatius, com ara:

- sistemes d'informació i programari corporatiu
- sistemes d'impressió
- videoconferència i equipament audiovisual
- telefonia i comunicacions
- serveis i solucions al núvol

4. HORES ESTIMADES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació ordinària del servei s'efectuarà en horari laboral, de dilluns a dijous de 8:30 h a 14:00 h i de 15:00 h a 18:00 h, i els divendres de 8:30 h a 15:00 h. Aquest horari correspon a la franja en què l'adjudicatari haurà de garantir l'atenció i el suport als usuaris i equips del TERMCAT, tant de manera presencial com remota, d'acord amb les necessitats operatives del servei.

El temps de resposta davant una incidència o petició serà, com a màxim, d'una hora des del moment en què aquesta hagi estat comunicada pels canals establerts, entenent-se aquest temps com el període de reacció inicial i no com el temps de resolució. En situacions d'urgència greu o incidències de criticitat alta, la resposta haurà de ser immediata.

5. PERSONAL DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Per a la correcta prestació del servei, l'adjudicatari haurà de disposar d'un equip de treball format per personal especialitzat, amb experiència acreditada en serveis TIC i en les tecnologies utilitzades pel TERMCAT. L'equip mínim requerit inclourà un gestor de serveis TIC, responsable de la coordinació global del contracte i de la interlocució amb el TERMCAT, així com els tècnics necessaris per al suport remot i el suport presencial, tots ells amb experiència professional mínima de tres anys en funcions similars i coneixements acreditats en entorns Windows 10, Windows 11, Linux, MacOS, ofimàtica corporativa i equipament de lloc de treball.

L'adjudicatari garantirà que el personal assignat manté la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte. Qualsevol substitució haurà de ser comunicada al TERMCAT, aportant la informació necessària que acrediti que el nou professional compleix els requisits establerts al plec. La incorporació d'un nou membre requerirà un període de formació mínim d'una setmana, a càrrec de l'adjudicatari, sense cost per al TERMCAT.

El TERMCAT es reserva el dret de verificar en qualsevol moment la idoneïtat del personal assignat i pot sol·licitar-ne la substitució si considera que no compleix els nivells de qualitat o solvència requerits. L'adjudicatari haurà d'assumir els costos derivats de qualsevol substitució i garantir que la nova incorporació s'efectua en un termini màxim de dues setmanes. Igualment, serà responsabilitat de l'adjudicatari supervisar i avaluar periòdicament el rendiment del seu equip, implementant les millores i ajustos necessaris per assegurar la qualitat del servei prestat.

6. QUALITAT DEL SERVEI I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'adjudicatari haurà d'assegurar la prestació del servei amb els nivells de qualitat requerits i, durant el primer mes de vigència del contracte, haurà de definir un Pla de Qualitat que inclogui l'organització del servei, els rols i responsabilitats, els procediments interns de treball, les revisions periòdiques, la gestió de riscos, els mecanismes de continuïtat del servei i el model de formació del personal assignat. Aquest Pla haurà de ser validat pel TERMCAT i actualitzat sempre que sigui necessari.

La qualitat del servei es mesurarà mitjançant Acords de Nivell de Servei (ANS), que l'adjudicatari haurà de monitoritzar i reportar trimestralment. El TERMCAT podrà revisar aquests indicadors, proposar ajustaments i valorar les desviacions detectades. El compliment dels ANS no eximeix l'adjudicatari de la resta d'obligacions del contracte.

Els temps de resposta i resolució establerts són els següents:

- Temps de resposta d'incidències: màxim 1 hora, tant en criticitat ordinària com alta.
- Temps de resolució d'incidències: fins a 8 hores en criticitat ordinària i fins a 4 hores en criticitat alta.
- Temps de resolució de peticions: fins a 2 dies en criticitat ordinària i 1 dia en criticitat alta.

Les incidències de criticitat alta són aquelles que provoquen la interrupció d'un servei o en poden causar el tall si no s'actua immediatament.

Les de criticitat ordinària generen una degradació mitjana o lleu del servei.

El temps de resolució es calcularà des del registre de la incidència fins al seu tancament efectiu, incloent-hi reobertures si n'hi ha.

A nivell d'indicadors, s'ha de garantir anualment un mínim del 90% de peticions i d'incidències i respostes i resoltes dins els temps establerts, calculats sobre el total d'incidències gestionades.

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

La prestació del servei s'efectuarà principalment des de les instal·lacions de l'adjudicatari, utilitzant els canals i eines remotes establerts. Tanmateix, el contracte preveu la realització de totes aquelles tasques que requereixin la presència física del personal tècnic al centre de treball del TERMCAT, sempre que així ho indiqui el Servei d'Informàtica o que la naturalesa de la incidència ho faci necessari.

Per a cada actuació presencial, el temps dedicat al desplaçament des de les instal·lacions de l'adjudicatari fins a les dependències del TERMCAT quedarà inclòs dins el servei i no comportarà cap cost addicional. Igualment, tots els costos associats als desplaçaments necessaris per a la correcta execució del contracte aniran íntegrament a càrrec de l'adjudicatari.

8. INFRAESTRUCTURA NECESSÀRIA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans tècnics, logístics i organitzatius necessaris per garantir la correcta prestació del servei des de les seves instal·lacions. Això inclou que el personal assignat al contracte disposi d'ordinadors, telèfons, eines de comunicació i connexió a Internet adequats per dur a terme les tasques de suport de manera eficient i segura.

Servei d'informàtica