



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER AL CONTRACTE DE SERVEIS  
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES  
INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE PUIG-REIG PER PROCEDIMENT  
OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT**

<b>1. Objecte del contracte.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Justificació de la necessitat.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Especificacions tècniques i prestacions.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Confidencialitat i protecció de dades.....</b>	<b>3</b>
<b>5. Durada i lloc del contracte.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Propietat i migració de les dades.....</b>	<b>5</b>





## 1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'assistència tècnica informàtica i gestió i manteniment dels sistemes informàtics de l'Ajuntament de Puig-reig.

## 2. Justificació de la necessitat

L'Ajuntament de Puig-reig disposa d'equipament informàtic (software i hardware) divers que requereix d'un manteniment continuat i assistència tècnica de dilluns a divendres (tant telefònica com presencial) pels treballadors de l'ens quan es requereixi:

- Millorar la qualitat del treball i, d'aquesta manera, millorar la qualitat dels serveis.
- Minimitzar el temps d'inactivitat causada per algun problema als equips i sistemes informàtics i, d'aquesta manera, maximitzar la productivitat.
- Prevenir les interrupcions de servei per caigudes del sistema o per incidències en alguns dels seus components.
- Optimitzar els recursos de l'Ajuntament de Puig-reig, mitjançant el manteniment i la prevenció dels equips i sistemes informàtics.
- Garantir la seguretat dels sistemes i les dades sensibles i confidencials per l'ens.
- Evitar l'adquisició continua d'equips informàtics nous, a través de l'adequat manteniment dels mateixos.

Atès que es requereix la intervenció de tècnics especialistes en la matèria, l'Ajuntament de Puig-reig no disposa dels mitjans tècnics i humans necessaris per realitzar els serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació, i per tant es considera necessària la contractació d'una empresa externa per la realització de les mateixes.

## 3. Especificacions tècniques i prestacions

Aquesta assistència tècnica inclourà tots aquells serveis necessaris pel bon funcionament intern dels equips informàtics de l'ens i com a mínim es realitzaran les següents tasques.

- Rebre i solucionar les incidències reportades pels usuaris a través de telèfon o correu electrònic, ja sigui de manera remota o in situ a les dependències de l'Ajuntament.
- Realitzar assessorament en matèria informàtica i si cal informe tècnic de les necessitats.
- Proposar millores tant del material informàtic, com de les eines de gestió, equipament informàtic, programari,...
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions
- Realització i control de les còpies de seguretat
- Manteniment de servidors i equipament informàtic
- Instal·lació i desinstal·lació de perifèrics i del software necessari per a poder garantir el correcte funcionament d'equips ja existents.
- Configuració d'eines bàsiques i corporatives als diferents equips dels usuaris (correu electrònic, certificats digitals, ofimàtica, etc)





- Resolució de possibles incidències amb les eines del Consorci AOC, signatures digitals, EACAT, ...
- Diagnòstic d'averies de xarxa i resolució dels elements actius, connexió de punts.
- Realització de totes les tasques necessàries pel manteniment dels productes software:
  - o Actualitzacions
  - o Reinstal·lació de programari afectat per avaria o malfuncionament
  - o Instal·lació del programari corporatiu (registre, comptabilitat...)
  - o Coordinació amb les empreses externes que tinguin correlació d'alguna manera amb l'assistència tècnica informàtica que presta a l'ens o amb la gestió i manteniment dels sistemes informàtics que disposi l'ens o que adquireixi de nou.
- Control dels antivirus i informar de l'estat i possibles incidències i avisar de la necessitat de renovacions o actualitzacions.
- Control de certificats digitals i informar de l'estat i possibles incidències i avisar de la necessitat de renovacions o actualitzacions.
- Qualsevol altra feina que l'Ajuntament de Puig-reig pugui sol·licitar relacionada amb matèria informàtica, noves tecnologies, entorn web, administració electrònica, configuració de dispositius mòbils, etc.
- Consultoria i programació del programa SAGE de nòmines: actualitzacions, resolució d'incidències, reinstal·lació de programari afectat per avaria o malfuncionament, coordinació amb l'empres SAGE
- Controlar les hores de servei que el propi adjudicatari està duent a terme relacionada amb el present contracte i lliurar els albarans de cada una de les tasques realitzades al responsable del contracte (tant de les 100h d'assistència tècnica en sistemes (hardware i software), com de les 15h d'assistència relacionades amb SAGE).

L'adjudicatari haurà d'executar i prestar el servei de manera coordinada i d'acord amb les directrius del responsable del contracte.

Hi haurà d'haver un únic interlocutor per part de l'empresa adjudicatària, per tal que la persona responsable del contracte de l'Ajuntament li pugui comunicar qualsevol tipus d'incidència.

L'empresa adjudicatària haurà de compartir en tot moment amb el responsable del contracte per part de l'Ajuntament les claus d'accés de tots els routers, tallafocs i dispositius que utilitzin *password*...

#### **4. Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa contractista ha de guardar secret respecte a les dades o antecedents que, no essent públics o notoris, estiguin relacionades amb l'objecte del contracte i dels que tinguin coneixement amb ocasió del mateix, tant durant la seva execució com una vegada finalitzat per compliment del mateix o per qualsevol altra causa de resolució.

L'Ajuntament de Puig-reig serà el responsable del tractament de les dades i l'empresa adjudicatària serà l'encarregada del tractament seguint en tot moment les instruccions que indiqui l'Ajuntament. Així mateix, les dades personals objecte de tractament per part del contractista no seran aplicades o utilitzades amb una finalitat diferent a l'establerta en el marc de la prestació dels treballs contractats. En aquest sentit, el contractista s'obliga a:





- A realitzar un tractament de dades que es limitarà a les actuacions necessàries per desenvolupar correctament els treballs contractats. Per portar a terme qualsevol activitat que excedeixi allò inicialment previst i que tingui per objecte el tractament o la utilització de les dades o dels fitxers de l'Ajuntament de Puig-reig serà necessari el consentiment per escrit de l'Ajuntament.
- A tractar les dades personals com informació confidencial i d'acord amb el deure de secret professional. Aquest deure afecta a tot el personal i servei tècnic del contractista que pugui accedir i/o tractar les dades dels sistemes i/o fitxers de l'Ajuntament de Puig-reig en el transcurs de la prestació de treballs contractats, fet pel qual l'adjudicatari s'obliga a donar a conèixer i exigir al personal de la seva empresa que realitza els treballs del contingut de les presents obligacions.
- A adoptar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades, de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i per la qual es deroga la Directiva 94/46/CE, amb la finalitat d'evitar l'alteració, pèrdua, accés o tractament no autoritzat de les dades de l'adjudicatari.
- A no cedir a terceres persones les dades de caràcter personal a les quals tingui accés encara que sigui amb la finalitat de conservar-les. En el supòsit que al contractista manifesti la seva necessitat de comunicar a un tercer les dades de caràcter personal contingudes en els fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Puig-reig dels efectes del compliment dels treballs, la cessió només es podrà fer prèvia autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament de Puig-reig i sota la supervisió d'aquesta. Tot això s'entendrà també tenint present l'establert en el paràgraf següent.
- A no copiar o reproduir la informació facilitada per l'Ajuntament de Puig-reig a menys que sigui necessari per al seu tractament i segons els termes previstos en la present obligació. Les còpies o reproduccions estaran sotmeses a les mateixes obligacions de confidencialitat i seguretat previstes en aquest contracte.
- A la finalització de la relació contractual entre les dues parts, el contractista s'obliga a retornar per un mitjà segur els suports o documents que continguin dades de caràcter personal dels fitxers de l'Ajuntament de Puig-reig. Si el retorn físic no és possible o, a més a més del retorn físic, el contractista s'obliga a disposar dels mitjans suficients que permetin la destrucció de les dades personals per que hagin pogut quedar en el seu propi sistema o suports de tractament de dades. La devolució i/o destrucció de les dades haurà de ser acreditada a l'Ajuntament de Puig-reig de forma fefaent.

## 5. Durada i lloc del contracte

La durada del contracte serà d'1 any o 100 hores (suport en sistemes) + 15 hores (software: consultoria i programació) de servei.

En cas de finalitzar el primer exercici sense haver exhaurit l'ús de les 100 hores + 15 hores previstes en aquest plec, es preveu una pròrroga del termini d'execució de 6 mesos o fins a exhaurir les hores de servei.

El lloc d'execució del contracte són els edificis municipals de **Puig-reig**:





## AJUNTAMENT DE PUIG-REIG

Pau Casals, 1  
Tel. 93 838 00 00 - Fax: 93 838 13 02  
08692 – PUIG-REIG

- Ajuntament de Puig-reig
- Escola Municipal de Música de Puig-reig
- Escola bressol
- I en general tots els equipaments informàtics de l'Ajuntament situats al municipi.

### 6. Propietat i migració de les dades

Totes les dades de configuració informàtica existents (incloent usuaris i *passwords*) són propietat de l'Ajuntament de Puig-reig.

L'última empresa adjudicatària del present contracte, si s'escau, haurà de traspasar la totalitat de les dades i informació disponible a la nova empresa adjudicatària en el termini dues setmanes, en coordinació amb el responsable del contracte per part de l'Ajuntament.

### DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

