



Exp: 699/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE MIXT DE SERVEI DE MANTENIMENT, ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DELS SISTEMES I EQUIPS INFORMÀTICS I DE TELEFONIA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA DE MONTBUI I ELS SEUS ENS DEPENDENTS (CONSORCI LA TOSSA I PATRONAT ESCOLES BRESSOL), AIXÍ COM L'ADQUISICIÓ DE MATERIAL INFORMÀTIC NO INVENTARIABLE





0. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, el Consorci La Tossa de Montbui i el Patronat Escoles Bressol disposen actualment d'un servei extern d'assistència tècnica per a la prestació del servei d'administració i manteniment dels seus sistemes informàtics i de comunicacions telefòniques.

Aquest servei desenvolupa les tasques de producció que garanteixen el nivell adient de serveis i de prestacions mitjançant procediments operatius, normatius i preventius inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques pròpies o d'empreses proveïdores de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

D'igual manera en el mateix contracte s'inclou el subministrament de material informàtic i/o telefònic no inventariable per a les necessitats dels diferents departaments municipals.

Tenint en compte que l'esmentat contracte mixt (inclou servei i una part de subministrament) ha de ser renovat, i atès que els serveis objecte del contracte han de ser renovats i actualitzats, es prepara el present Plec de Condicions Tècniques per fer possible la seva renovació i contractació.

1. OBJECTE I DURADA DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta licitació consisteix en el servei de manteniment, administració i gestió dels sistemes i equips informàtics i de telefonia de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, el Consorci La Tossa de Montbui i el Patronat Municipal Escoles Bressol de Santa Margarida de Montbui.

El present contracte té per objecte garantir que aquest servei informàtic sigui un suport bàsic ràpid i eficaç en la resolució d'aquells temes d'administració electrònica més peremptoris. Els serveis es prestaran diàriament tant a nivell de servidors, maquinari i programari, com pel que fa als serveis telefònics. És un servei d'assistència permanent, 24 hores al dia, 365 dies a l'any, independentment dels horaris de treball en els edificis municipals. Tots els serveis i edificis municipals estan inclosos en aquest contracte.

Per equips informàtics s'entén tant els servidors, el manteniments de les diferents centraletes, els ordinadors personals (fixes i portàtils) i també les impressores, discos durs externs i perifèrics diversos que portin els ordinadors, així com les xarxes de dades per cable i sense fils dels edificis municipals (WIFI). En aquest sentit, l'objecte del contracte no inclou les tasques de manteniment de la xarxa WIFI4EU de propietat municipal. Sí s'hi inclou l'aparell de control de presència ("fixter") del personal (així com els diferents aparells de projecció d'imatges, pantalles i els seus accessoris. En aquest sentit, no s'hi inclouen els equips de projecció de cinema (requereixen personal específic), però sí fer el manteniment dels elements accessoris de projecció (punteres, portàtils de projecció, etc.).

Per equips telefònics s'entén tant els terminals centrals com els terminals fixes de les dependències municipals, així com els terminals mòbils, tablets, PDA's al servei dels diferents treballadors i càrrecs electes de la Corporació Municipal. Tanmateix, s'inclou el manteniment de





les centraletes (Ajuntament i Policia Local), així com tots els elements de la xarxa telefònica interna.

També s'inclouen en l'objecte d'aquest contracte les tasques per la definició, assessorament i gestió per la adquisició del material informàtic necessari pel manteniment i reparació dels equips de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i dels seus ens dependents.

L'abast del servei contempla la seu central de l'Ajuntament i també tota la xarxa de centres de treball i dependències municipals remotes de l'Ajuntament montbuienc. També les tres llars d'infants municipals (L'Estel, Santa Anna i Montxic) i l'oficina de turisme (antic refugi) de La Tossa de Montbui.

Es configura com un servei les 24 hores durant els 7 dies de la setmana (en endavant, 24x7) atenent a les condicions que es descriuran més endavant on és important atendre tant els temps de resposta com el temps per la resolució de les incidències en funció del seu grau d'afectació i catalogació i per com afecten a la operació de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i a totes les seves dependències.

L'objecte d'aquests serveis es descriu i es desenvolupa més àmpliament segons s'indica tot seguit.

El servei es donarà de forma híbrida de la manera següent:

- a) Amb caràcter presencial per un tècnic de l'empresa adjudicatària que podrà ser la mateixa persona o diferent i de forma alterna degudament identificat amb el logotip de l'empresa a les dependències de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui de dilluns a divendres, amb un mínim de quatre hores diàries, i, preferiblement, en horari de matí (sempre entre les 8 i les 14 hores). Per tal d'assegurar un nivell de serveis continu 24x7 cal garantir la resolució de possibles incidències fora d'aquest horari de presencialitat obligada amb el personal suficient. En cap cas es permetrà la subcontractació. El tècnic presencial de l'empresa adjudicatària ha de tenir una relació laboral amb aquesta.
- b) Borsa de 100 hores/any per a tasques de manteniment de PC's, formació i d'altres qüestions tècniques i per a qualsevol dependència de l'Ajuntament.

El servei durà a terme la resolució d'incidències i/o escalonament si escau de tot tipus d'incidències de l'àmbit TIC (software, hardware, xarxa, VoIP, FFFH, FO, WIFI, etc.) així com el manteniment del software de base dels equips de treball del personal de l'Ajuntament. Detalladament, aquestes tasques serien:

- a) Actualitzacions de programari.
- b) Resolució d'avaries de maquinari que es produeixin en qualsevol dels equips informàtics municipals.
- c) Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius de maquinari, així com la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, bases de dades, aplicatius i serveis.
- d) Resolució d'avaries en els serveis telefònics municipals: centraletes, terminals fixes, mòbils i tablets. Optimització i millora dels serveis telefònics municipals. Manteniment de les diferents centraletes i rapidesa per resoldre incidències. Vetllar per l'optimització i





- eficiència de les comunicacions telefòniques municipals. També s'hi inclou l'assistència tècnica, reparació i substitució de peces malmeses en els terminals centrals i fixes de les dependències municipals.
- e) Tasques d'ofimàtica bàsica: Instal·lació o reinstal·lació del programari d'ofimàtica bàsica i també d'aquells programes que fossin necessaris per a la feina diària. Tasques de suport per a la correcta utilització d'aquells programes nous o més complexes entre el personal.
 - f) Drivers perifèrics: Instal·lació o reinstal·lació del programari necessari per a l'accés als perifèrics connectats directament als equips o mitjançant la xarxa de dades.
 - g) Servei d'assistència preventiva. Tasques d'assistència preventiva tant per al servidor, com pels ordinadors personals, portàtils, centraleta, impressora i resta de perifèrics. L'objectiu és garantir el bon funcionament de tots els equips, en tot moment.
 - h) Totes les tasques necessàries d'actualització de programari necessàries i imprescindibles per al correcte funcionament de l'Ajuntament i els serveis municipals.
 - i) Garantir l'assistència tècnica als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquesta tasca.
 - j) Control i gestió del correcte funcionament de les bústies de correu, i tasques adjacents a la seva configuració.
 - k) Afavorir la integració d'aplicacions (programa de comptabilitat, padró, gestor d'expedients electrònics, així com altres programes que l'Ajuntament pugui adoptar en la gestió dels serveis ordinaris de tota la Corporació) per optimitzar econòmicament i funcionalment la utilització del programari municipal.
 - l) Administració dels perfils d'usuaris de la xarxa (altes, baixes i modificacions d'usuaris) en els diferents perfils i plataformes, com ara EACAT, SVUS DIBA, Gestiona, així com altres programes que l'Ajuntament pugui adoptar en la gestió dels serveis ordinaris de tota la Corporació). També, administració d'usuaris a l'entorn Windows i configuració de carpetes d'intercanvi d'arxius.
 - m) Control i gestió dels servidors informàtics de l'Ajuntament i de tots els seus ens autònoms, així com de tots els seus terminals, per garantir-ne el seu bon funcionament i vetllar en tot moment per evitar i, arribat el cas, treballar per resoldre possibles situacions crítiques en l'àmbit de la ciberseguretat.
 - n) Resolució d'incidències reportades pels usuaris, a través d'un sistema de ticketing. No obstant això, també es podran rebre incidències a través de telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres. Un cop resolta la incidència s'haurà d'obrir tasca en el sistema de ticketing per tal que quedi constància. Caldrà avaluar l'impacte de les incidències, assignar un nivell de criticitat i treballar en la seva solució el més aviat possible.
 - o) Reinstal·lacions remotes de programari.
 - p) Gestió i administració del servei de correu electrònic (Outlook "al núvol") del qual disposa l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i els seus organismes autònoms en col·laboració amb la Diputació de Barcelona.
 - q) Programació de terminals com ara PDA's, telèfons mòbils intel·ligents, i totes les tasques relatives a la instal·lació i gestió dels certificats de dispositiu (TCAT-P) en els diferents terminals mòbils de la Corporació quan així sigui necessari.





- r) Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, PDA, terminals fixos, terminals mòbils, impressores...) quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- s) Garantir que els equips disposin de sistemes operatius adequats, de forma homogènia, per garantir la signatura electrònica en els terminals de la corporació municipal. S'ha de garantir que tots els dispositius municipals (ordinadors, telèfons mòbils...) permetin garantir que s'hi pugui signar electrònicament qualsevol document en qualsevol moment.
- t) Configuració i monitorització d'enllaços sense fil (WIFI). Queda exclòs en aquest aspecte el manteniment de la xarxa WIFI4EU.
- u) Substitució d'equips avariats, sempre que la criticitat del servei requereixi intervencions immediates.
- v) Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, targetes de xarxa...)
- w) Revisió dels logs dels sistemes, de l'estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part dels diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'us...).
- x) Realitzar l'inventari telefònic de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, el Consorci La Tossa i el Patronat Escoles Bressol.
- y) Realització de l'inventari informàtic de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, el Consorci La Tossa de Montbui i el Patronat Escoles Bressol.
- z) Abastiment de llicències de programari lliure quan correspongui i gestions per comprar les llicències de programes que siguin necessàries, i quan es considerin a nivell de la institució.
- aa) Qualsevol altra qüestió que afecti al funcionament ordinari o extraordinari de l'Administració que estigui relacionada directament amb l'objecte del contracte.

També s'inclouen altres funcions associades al servei com ara:

- El disseny de propostes per nous projectes i serveis, els quals millorin els sistemes o solucionin mancances d'aquests
- La realització i el manteniment de l'inventari dels serveis de sistemes i d'usuaris de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i dels seus ens de dependència
- La creació i manteniment de plans de contingència que incorporin l'execució de còpies de seguretat, la recuperació de còpies, caigudes del sistema, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software, etc.

Del que s'exposa, que el servei comprèn tots els equips, servidors i sistemes informàtics i de comunicacions de l'Ajuntament, els equips personals, portàtils i dispositius perifèrics d'aquests, i la resolució de qualsevol demanda que tingui com a destí el departament de serveis informàtics, incloent-hi la recepció, prioritització, classificació i escalat (si procedeix) d'aquestes i la gestió de les interaccions que es produeixin en l'àmbit de:

- El suport a l'usuari en el lloc de treball de l'Ajuntament, i a totes les dependències municipals.
- Les xarxes de comunicacions.





- El manteniment dels equips d'usuari de l'Ajuntament.
- L'administració dels sistemes base dels equipaments.

El contracte tindrà una durada de 2 anys a comptar des de la seva formalització, format per tres períodes. S'estableix la possibilitat de 2 pròrrogues en la modalitat de 1+1 que seran obligatòries pel contractista sempre i quan es realitzin amb una antelació mínima de 2 mesos abans de la finalització de la vigència inicial del contracte.

1.1. Servei de Help-Desk

El servei presencial de Help-Desk es donarà presencialment per un tècnic de l'empresa adjudicatària que podrà ser la mateixa persona o diferent i de forma alterna ubicada a les dependències de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui de dilluns a divendres, amb un mínim de quatre hores diàries presencials, i, preferiblement, en horari de matí (sempre entre les 8 i les 14 hores).

Per tractar-se de garantir un nivell de serveis continu 24x7 cal garantir la resolució de possibles incidències fora d'aquest horari de presencialitat obligada.

El personal a càrrec del Help-Desk identificarà les incidències catalogant-les segons el següent criteri:

- Incidència de Nivell 1: Suport telefònic i configuració bàsica d'usuaris.
- Incidència de Nivell 2: Suport in-situ configuracions avançades d'usuaris.
- Incidència de Nivell 3: Incidències que requereixen un suport més especialitzats i que han de ser degudament escalades a tercers.

El tècnic responsable del Help-Desk serà l'encarregat d'atendre i resoldre, sempre en primera instància, les incidències dels usuaris, prestar el suport necessari per atendre-les i, en cas necessari, serà l'encarregat i responsable d'escalar-les de manera adient i de tancar-les convenientment. També serà el responsable d'enregistrar i gestionar el procés de cada incidència/acció mitjançant una plataforma de ticketing, gestió i reporting dels casos, plataforma que haurà de ser posada a disposició de l'Ajuntament pel contractista en un termini màxim de cinc dies a comptar des de la formalització del contracte.

Les incidències es podran resoldre sempre de manera remota quan sigui possible, i de manera presencial quan la situació així ho requereixi.

A efectes d'enregistrament i control de les incidències, el tècnic responsable del servei Help-Desk proporcionarà al Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament aquella informació i dades de seguiment que li siguin requerides i promourà una comunicació fluida i constant amb aquest. Totes les incidències hauran de quedar registrades i actualitzades al sistema de gestió d'incidències de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui per la monitorització i control d'aquestes.

El tècnic encarregat del servei Help-Desk estarà ubicat en un espai adient al mateix edifici de l'Ajuntament montbuienc, des d'on es proveirà el suport i atenció informàtica als usuaris de tots els departaments del consistori, amb independència de l'equipament municipal.





El servei Help-Desk serà el responsable d'executar les tasques que es trobin dins el seu àmbit i que formin part de la infraestructura física i lògica del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament. També durà a terme la gestió, configuració i manteniment dels actius de tecnologia de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària ha de garantir, per contracte, que el tècnic encarregat d'aquestes tasques tècniques participi diàriament, i de forma presencial, en un briefing/reunió de coordinació amb el Tècnic de Comunicació, Participació i Noves Tecnologies de l'Ajuntament, o persona en qui delegui, per abordar i coordinar les principals tasques pendents i les actuacions de millora que es valorin a partir dels tiquets/incidències que vagin plantejant-se.

L'empresa adjudicatària garantirà que el servei estarà cobert en la modalitat 24x7 (tots els dies de l'any, i en tot moment) i comptarà amb els recursos humans, tècnics i materials suficients per garantir una òptima prestació del servei a l'Ajuntament.

1.2. Administració de Sistemes

El servei presencial de Help-Desk es donarà presencialment per un tècnic de l'empresa adjudicatària, que podrà ser la mateixa persona o dues persones diferents, i de forma alterna. Estarà ubicat a les dependències de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui de dilluns a divendres, amb un mínim de quatre hores diàries presencials, i, preferiblement, en horari de matí (sempre entre les 8 i les 14 hores). Es fa un càlcul anual d'un mínim de 980 hores de servei presencial. El preu de l'hora del servei presencial de Help-Desk s'estipula en 36'45 euros/hora IVA exclòs durant la durada del contracte.

Per tal de d'assegurar un nivell de serveis continu 24x7 cal garantir la resolució de possibles incidències fora d'aquest horari de presencialitat obligada amb el personal suficient. El preu de l'hora del servei 24x7 s'estipula en 42'79 euros IVA exclòs, i es preveu un màxim de 100 hores per any.

Es fa notar que aquestes tasques poden ser també implementades pel personal que fa les tasques de Help-Desk sempre que disposi de la capacitat adient.

Aquest servei durà a terme la implementació de processos per la gestió dels sistemes de l'Ajuntament, els procediments operatius recurrents i totes les activitats i funcions necessàries per garantir la disponibilitat i integritat dels sistemes, així com la de les dades i de les comunicacions de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i dels seus ens autònoms.

S'elaboraran i s'implementaran els procediments necessaris pel correcte funcionament dels sistemes per garantir la integritat de la informació i per tal de disposar sempre de còpies de seguretat i de mecanismes de recuperació de les dades i la informació, davant situacions complexes i de risc pels sistemes d'informació municipals, sempre previ acord amb el Tècnic de Comunicació, Participació i Noves Tecnologies de l'Ajuntament, a qui haurà de passar un retorn (rapport) diari de les tasques i actuacions en aquest àmbit.

En cas d'incidències, aquestes es podran resoldre de manera remota quan sigui possible, i de manera presencial quan la situació així ho requereixi.





La prestació del servei es farà sota la direcció organitzativa del responsable del contracte (el Tècnic de Comunicació Municipal), el qual fixarà juntament amb el prestador del servei l'organització i el calendari d'execució de les tasques i els horaris a realitzar per complir amb les funcions sol·licitades.

1.2.1. Tasques del servei per l'Administració de Sistemes

El servei d'administració de sistemes, que es farà des del mateix Ajuntament de forma presencial, i que anirà a càrrec del personal competent, inclou:

1. Tasques de configuració, implantació i administració dels servidors físics i virtuals (d'aplicacions, dades, domini, d'impressió, de fitxers, de backup, etc.) i necessaris per a l'òptim funcionament dels sistemes informàtics de l'Ajuntament, la resta de dependències municipals i dels ens autònoms objectes del present contracte. Aquest conjunt de tasques comprendran també la configuració i actualització dels sistemes informàtics, la instal·lació de software específic, així com la supervisió i la gestió del manteniment de les diferents xarxes municipals per part de tercers. A més a més, el servei ha d'incloure les tasques de revisió de cablejat, connexió d'equips, revisió de la instal·lació de la electrònica de xarxa (hub's, router's, gateways, switch's, punts d'accés sense fil, convertors de medis, etc.), així com la detecció de problemes més freqüents.

A l'Annex 1, s'indiquen els diferents servidors i sistemes actualment instal·lats a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i els seus organismes autònoms.

2. Tasques d'interlocució en nom de l'Ajuntament amb contractes de tercers per activar requeriments de servei, escalonament i/o reportament d'incidències detectades, així com la de prestar ajuda a la resolució i a la interlocució per la seva resolució.

Tot seguit s'indiquen els contractes actualment vigents a l'Ajuntament i que requeriran de la interlocució i ajuda per part dels tècnics del contractista.

SERVEIS	CONTRACTISTA O PRESTADOR SERVEI
Telefonia Fixa/Centraleta/Fibra Òptica	Compra agregada Localret-Movistar
Telefonia Mòbil	Compra agregada Localret-Vodafone
Rènting d'impressores i equips multifunció	Solitium Control Group
Compra agregada hardware i software ACM	Diferents empreses segons necessitats i lots
Gestió d'antivirus:	Solitium Control Group
Gestió de backupcloud	Solitium Control Group

3. Instal·lació, actualització i configuració del programari de l'Ajuntament i dels seus organismes autònoms, i de tot allò que es pugui requerir segons les necessitats de cada departament. Aquest suport i manteniment també inclou el contacte amb les diferents empreses proveïdores de software per tal de garantir-ne el bon funcionament de la instal·lació.

Tot seguit s'indiquen els aplicatius i contractes actualment vigents a l'Ajuntament i que requeriran de la interlocució i ajuda a la gestió dels tècnics del contractista.





SERVEIS	CONTRACTISTA O PRESTADOR SERVEI
Gestor expedients electrònic Gestiona	ESPUBLICO
Gestió expedients llicències obres: Apeiron	APEIRON SOFTWARE
Programa de comptabilitat: Sicalwin	AYTOS
Programa de signatura de factures electròniques: Firmadoc	AYTOS
Programa de gestió de Padró: ACCEDE	DIPUTACIÓ DE BARCELONA
Aplicatius de gestió d'eleccions	GENCAT/GOBIERNO DE ESPAÑA
Serveis Telemàtics DIBA (PMT, SVUS...)	DIPUTACIÓ DE BARCELONA
Serveis Telemàtics Generalitat Tràmits	EACAT

En cas que l'Ajuntament canviés de sistemes o s'instal·lessin de nous, el proveïdor està obligat a fer les tasques corresponents per a la gestió d'incidències per tal de garantir el seu òptim funcionament.

1.2.2. Àmbit d'actuació del Servei d'Administració

Amb caràcter general i no limitatiu, es descriu l'àmbit bàsic d'actuació per aquest serveis i que són:

- a) Muntatge, configuració, administració, actualització i manteniment de servidors Linux, Servidors WEB, Windows Server, SQL Server , MYSQL o similar, RAID i controlador de domini en Windows Server.
- b) Gestió i administració d'entorns de servidors virtualitzats
- c) Manteniment, gestió i configuració de cabines de discos.
- d) Configuració, reparació i actualització dels equips informàtics amb clients Windows i Linux.
- e) Gestió de llicències de software i control d'aquestes, contacte amb els proveïdors i també els de software exclusius.
- f) Control, revisió i programació per dur a terme còpies de seguretat.
- g) Control i gestió del servidor de correu, creació i gestió de les bústies.
- h) Administració d'usuaris i perfils d'usuaris itinerants.
- i) Manteniment informàtic del parc de PC's i portàtils de l'Ajuntament.
- j) Redacció d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per a la resolució i actuacions de millora envers aquestes incidències.
- k) Control de les mesures de seguretat i aplicables per las seguretat en quant a la protecció de dades i el compliment de les normes segons RGPD.
- l) L'assessorament tècnic i el manteniment dels equips informàtics (adsl, FTTH, routers, wifi, xarxa local, PC's, impressores i d'altres terminals) al personal directiu dels centres municipals i al professorat dels centres educatius municipals.
- m) La instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i de telecomunicacions per noves dotacions o per renovació d'equipament.
- n) La gestió d'armaris rack per equipament, patx de dades de diferents categories i dels sistemes d'alimentació ininterrompuda.
- o) La instal·lació d'aquells certificats electrònics en programari (ex: TCAT-P) en què sigui necessària la instal·lació del certificat en un telèfon mòbil o en un ordinador.





- p) La instal·lació de certificats de signatura en el núvol per poder signar en dispositius mòbils a l'aplicatiu Gestiona.
- q) Vetllar pel bon funcionament de l'OPI electrònic municipal

1.3. Servei de suport i disponibilitat 24x

El proveïdor oferirà un servei 24x7, és a dir, 24 hores al dia durant els 7 dies de la setmana, tant pel que fa al Suport de Help-Desk com pel que fa al Servei d'Administració del Sistemes i sota les següents directrius

El servei de 24x7 es considera el servei addicional fora de l'horari habitual de l'Ajuntament i que respongui a altres necessitats no descrites però que tinguin incidència sobre el funcionament dels sistemes i equipaments, amb una previsió mínima de 100 hores/any.

Aquest servei 24x7 es concep com aquella prestació necessària per tal de poder garantir el servei en aquells esdeveniments, festes o activitats organitzades per l'Ajuntament fora de l'horari ordinari de prestació del servei. Aquí s'inclourien les assistències tècniques per incidències en horari extraordinari (al marge de la presencialitat obligada de quatre hores, de dilluns a divendres entre les 8 i les 14 hores). És un servei necessari per garantir el bon funcionament d'aquelles activitats que tenen una complexitat tecnològica important (ex: configuració de xarxes per a presentacions, comprovació de WIFI en equipaments, preparació d'streamings pels plens municipals, etc.).

1.3.1. Resolució d'incidències

El criteri per considerar que una incidència està resolta és que el lloc de treball quedi operatiu. Es defineix un lloc treball operatiu quan té capacitat per arrencar, funcionar correctament el sistema operatiu i les seves aplicacions, així com disposar de connexió a xarxa i tenir la possibilitat de realitzar signatura electrònica.

- a) El temps de resposta és el termini que passa des de la comunicació de la incidència fins a la presa de contacte del tècnic amb l'usuari que ha generat la incidència. El termini de resposta serà, com a màxim, de 15 minuts.
- b) El temps de resolució és el termini que transcorre des de la comunicació d'una incidència, fins que la incidència ha estat resolta. El termini de resolució d'incidències que alterin l'operativitat serà, com a màxim, d'una hora i mitja (90 minuts), a comptar des del moment que es generi la incidència i es doni avís al servei tècnic, tant en problemes de servidors (caiguda o incidència dels mateixos), com per a problemes en ordinadors (detecció de virus i/o malware, problemes amb actualitzacions. El termini de resolució d'incidències a les centraletes principals (Ajuntament i Policia Local) no superarà en cap cas les dues hores. El termini de resolució d'incidències en els terminals personals (mòbils, PDA's) no podrà superar en cap cas les tres hores.

L'esmentat termini val tant pels que equips que estiguin en garantia com també pels que no ho estiguin, atesa l'obligació de la contractista de gestionar les diferents garanties.

Per a la resolució de la resta de consultes i peticions, que no alterin l'operativitat del lloc de treball, el temps per la resolució de la incidència no pot ser superior a 72 hores en dies laborables des del moment de la notificació. Les incidències que es produeixen fora de l'horari de presencialitat





obligada es podran resoldre, si és viable, de forma telefònica o remota. Si no és possible, l'empresa haurà de facilitar el personal, que haurà de comptar amb els mitjans tècnics i materials, que haurà de personar-se en les dependències municipals indicades a tal efecte pel responsable del contracte o pel auxiliar tècnic de comunicació de l'Ajuntament i resoldre la incidència detectada el més aviat possible.

Les sol·licituds que no es puguin atendre dins d'aquests terminis s'hauran de planificar conjuntament entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, prèvia justificació o per decisió de l'Ajuntament.

1.3.2. Màxima Disponibilitat

S'entendrà com a Màxima Disponibilitat del servei, la capacitat del contractista per desplaçar un tècnic de suport en el termini màxim de 30 minuts quan es produeixi una incidència que alteri l'operativitat del lloc de treball i que requereixi la seva presència física.

Es valorarà molt positivament la capacitat dels contractistes per poder donar aquest servei d'alta disponibilitat i de ràpid temps de reacció.

1.3.3. Incompliments i penalitats

L'article 192 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic preveu la possibilitat que els plecs de clàusules administratives particulars puguin preveure penalitats per als supòsits de compliment defectuós o parcial de les prestacions o bé que el plec reguli un sistema de penalitats diferents pels supòsits de mora del contractista en el compliment de les prestacions del contracte.

Fent ús del que disposa l'esmentat precepte, el sistema de penalitats pels supòsits de compliment defectuós o parcial de les prestacions o bé pel retard en el compliment de les prestacions es registrarà pel que disposa aquest plec.

Les penalitats, en tot cas, s'imposaran per l'òrgan de contractació a proposta del responsable del contracte que detallarà en la corresponent proposta l'incompliment del contractista i la seva qualificació. Prèviament a la seva imposició es donarà audiència al contractista.

Les demores, compliments defectuosos o incompliments del contractista es classificaran en:

- a) Lleus
- b) Greus
- c) Molt Greus

El contractista accepta mitjançant la presentació de la corresponent proposta que pugui ser penalitzat pels incompliments, compliments defectuosos o demores en el compliment de les prestacions amb les següents quanties, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració i en base al preu base de licitació IVA exclòs:

Sanció	Percentatge màxim preu base de licitació (86.000€ IVA exclòs)	Import màxim
Lleu	2%	1.720,00 €
Greu	5%	4.300,00 €
Molt greu	10%	8.600,00 €





L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui podrà optar indistintament per la resolució del contracte o bé per la imposició de penalitats en el cas de les infraccions molt greus.

a) Infraccions lleus

Es qualifiquen com a lleus els incompliments, compliments defectuosos o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que no estiguin tipificades com a greus o molt greus, que comportin una infracció de les condicions contractuals, comportant una deficient execució de les prestacions contractuals.

En tot cas tenen la consideració de lleus :

- a) La falta de respecte als empleats públics, als inspectors dels serveis municipals o als agents de l'autoritat (prèvia audiència amb la direcció del centre i amb el responsable de recursos humans)
- b) El tractament incorrecte i la desatenció al personal municipal encarregat de la inspecció del servei
- c) La negativa a cooperar amb la Corporació municipal quan aquesta dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per la contractista adjudicatària.
- d) Retards reiterats en la prestació dels serveis (mes de dos advertències formulades per escrit pel responsable del contracte)
- e) Paralitzacions o interrupcions reiterades en la prestació dels serveis (més d'una paralització en un termini de quinze dies o bé dues paralitzacions consecutives)
- f) No utilització dels mitjans personals i materials oferts
- g) En general qualsevol altre incompliment de les prestacions contractuals que no estiguin tipificades com a greus o molt greus i que comportin un perjudici lleu al servei objecte de prestació.
- h) El fet de superar el termini de resposta en les incidències del servidor central en més de 15 minuts o bé el termini de resolució d'incidències en el servidor central en més de 15 minuts.
- i) El fet de superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més de 15 minuts, o bé el termini de resolució de les incidències en més de 15 minuts, si això passa un cop al mes.

b. Infraccions greus

Es qualifiquen com a greus els incompliments, compliments defectuosos o demores en l'execució de les prestacions objecte del contracte que comportin una infracció de les condicions contractuals generant un perjudici tant als interessos municipals com als destinataris del serveis sense que posi en perill la prestació del servei.

En tot cas tenen la consideració de greus:

- a) El tractament reiterat incorrecte als inspectors dels serveis municipals, als agents de l'autoritat o al personal municipal encarregat de la inspecció del servei (dues o mes vegades).





- b) La negativa reiterada a cooperar amb la Corporació municipal quan aquesta dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per la contractista adjudicatària (tres o mes vegades)
- c) L'incompliment de les ordres donades pel responsable contractual envers la bona execució del servei (s'entén per incompliment als efectes de la seva qualificació com a greu el transcurs de més d'un dia sense atendre l'ordre donada).
- d) Retards reiterats en la prestació dels serveis (mes de quatre advertències formulades per escrit pel responsable del contracte)
- e) Paralitzacions o interrupcions reiterades en la prestació dels serveis (més de tres paralitzacions en un termini de quinze dies o bé tres paralitzacions consecutives)
- f) L'incompliment de les obligacions laborals i de seguretat social
- g) La modificació del servei sense causa justificada i sense notificació prèvia.
- h) La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament
- i) La insuficiència de personal i/o qualificació professional inferior a l'ofert
- j) Incompliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals
- k) La prestació del servei per part del personal al servei de la empresa contractista sota els efectes de l'alcohol, drogues o substàncies psicotròpiques.
- l) La reiteració en la comissió d'infraccions lleus
- m) Qualsevol altre incompliment de les prestacions objecte del contracte que comportin una infracció de les condicions contractuals generant un perjudici tant als interessos municipals com als destinataris del serveis sense que posi en perill la prestació del servei.
- n) Superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més d'una hora, o bé el termini de resolució de les incidències en més d'una hora si això passa més de dues vegades en un mes.
- o) El fet de superar el termini de resposta en les incidències del servidor central en més de 30 minuts o bé el termini de resolució d'incidències en el servidor central en més de 30 minuts.
- p) El fet de superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més de 30 minuts, o bé el termini de resolució de les incidències en més de 30 minuts, si això passa dues o més vegades en un mes.
- q) El fet de superar el termini de resposta en les incidències del servidor central en més de 30 minuts o bé el termini de resolució de les incidències en més de 30 minuts, si això passa dues o més vegades en un mes.

c. Infraccions Molt greus

Es qualifiquen com a molt greus l'incompliment de les prestacions establertes en el plec de clàusules administratives particulars, de prescripcions tècniques o en la oferta presentada per l'adjudicatària que posi en perill la prestació del servei generant una lesió dels interessos municipals.

En tot cas tenen la consideració de molt greus :





- a) La coacció o amenaça formulada pel personal al servei de l'empresa concessionària al personal municipal encarregat de la inspecció del servei així als inspectors dels serveis municipals o als agents de l'autoritat
- b) La negativa reiterada a cooperar amb la Corporació municipal quan aquesta dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per la contractista adjudicatària (cinc o mes vegades)
- c) L'incompliment de les ordres donades pel responsable contractual envers la bona execució del servei (s'entén per incompliment als efectes de la seva qualificació com a greu el transcurs de mes de tres dies sense atendre l'ordre donada).
- d) Retards reiterats en la prestació dels serveis (mes de sis advertències formulades per escrit pel responsable del contracte)
- e) Paralitzacions o interrupcions reiterades en la prestació dels serveis (més de quatre paralitzacions en un termini de quinze dies o bé quatre paralitzacions consecutives)
- f) El falsejament de les dades en els documents acreditatius de realització de la prestació (factura-certificació).
- g) Incompliment reiterat de les obligacions laborals o de seguretat social
- h) La prestació reiterada del servei (dos o més vegades) per part del personal al servei de l'empresa contractista sota els efectes de l'alcohol, drogues o substàncies psicotròpiques.
- i) La reiteració en la comissió d'infraccions greus
- j) Incompliment greu de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals
- k) Superar el termini de resposta en les incidències del servidor central en mes d'una hora o bé el termini de resolució d'incidències en el servidor central en més d'una hora.
- l) Superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més d'una hora, o bé el termini de resolució de les incidències en més d'una hora si això passa més de cinc vegades en un mes.
- m) Superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més d'una hora, o bé el termini de resolució de les incidències en més d'una hora si això passa més de 10 vegades en un mes.
- n) Superar el termini de resposta en les incidències dels ordinadors personals, impressores, perifèrics o equips telefònics en més d'una hora, o bé el termini de resolució de les incidències en més d'una hora si això passa més de 15 vegades en un mes.
- o) El fet de no garantir diàriament la presencialitat d'un tècnic a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui –s'inclouen tots els centres de treball municipal-, de dilluns a divendres, durant un mínim de quatre hores, en un horari que pot comprendre entre les 8 i 14 hores.
- p) El fet de superar el termini de resposta en les incidències del servidor central en més d'una hora o bé el termini de resolució d'incidències en el servidor central en més d'una hora.

2. CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI





2.1. Dependències Municipals

Actualment l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui així com els seus ens depenents disposa de les següents dependències i edificis municipals, on es desenvoluparan els serveis objecte de la present licitació.

ORGANISME	UBICACIÓ
Ajuntament Sta. Margarida de Montbui	Ctra. Valls, 57
CCC La Vinícola	Ctra. Valls, 57
Àrea Serveis Personals/Montjove	C/ Sant Miquel, 6
Serveis Socials	Ctra. Valls, 57
Polícia Local	C/ La Fàbrica, 2
Montbui Ràdio	C/ La Fàbrica, 2
Mont-Àgora	Passeig Catalunya s/n
Nou edifici sostenible (antic Calçats Ferrer)	C/ Primer de Maig, 2
Centre Serveis Municipals Nucli Antic	C/ Anselm Clavé, 3
Llar d'Infants Santa Anna	C/ Santa Anna, 19
Llar d'Infants L'Estel	C/ Cadis, 2
Llar d'Infants Montxic	C/ Anselm Clavé, 3
Pavelló Esportiu Can Passanals	C/ Can Passanals s/n
Pavelló Esportiu Mont-aQua	Av. De l'Esport s/n
Deixalleria municipal	Polígon Plans de La Tossa, s/n
ConSORCI La Tossa - Antic refugi Oficina Turisme "La Tossa"	La Tossa de Montbui, s/n
OPI electrònic municipal (davant Ctra. Valls, 57)	Davant Ctra. Valls, 57

L'òrgan de contractació es reserva el dret a modificar, incorporar i/o suprimir el nombre de centres durant l'execució del contracte així com en el cas d'una eventual pròrroga, mantenint les mateixes condicions.

2.2. Incorporacions de nous equips i sistemes

Les incorporacions de nous equips o sistemes que l'Ajuntament realitzi durant la vigència del contracte s'executaran a càrrec dels pressupostos municipals.

El contractista realitzarà com a tasques incloses en el contracte objecte d'aquest plec, les funcions de recepció i validació de la configuració per integrar els nous equips o sistemes en l'arquitectura de sistemes de l'Ajuntament. Fins que no es doni aquesta validació, el nou equipament no podrà entrar en funcionament de forma integrada en el sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament.

A partir del moment en que el nou equipament formi part del sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament, el contractista estarà obligat a prestar-hi els serveis d'assistència tècnica i de suport a usuari descrits en el present plec, independentment de la garantia o dels possibles serveis de suport contractats per l'Ajuntament per aquell equipament.





En el cas que el proveïdor del nou equipament no el configuri adequadament segons els requeriments de l'Ajuntament, aquest podrà demanar al contractista que realitzi la configuració considerant-se aquests treballs fora de l'abast de la contractació objecte d'aquest plec.

De conformitat amb el que disposa l'art.106 del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'objecte del contracte podrà ser modificat tenint en compte l'obertura de noves dependències municipals, l'ampliació de nous llocs de treball o dotació de més aules de formació i informàtica o l'adquisició de nou equipament requerit per l'Ajuntament.

2.2.1 Modificació per ampliació de dispositius

Donat el possible increment en nombre de dispositius al llarg del contracte, es preveu un increment màxim del total del contracte.

Límits de la modificació (percentatge): Es preveu un increment màxim que comportarà la modificació en funció de les necessitats d'augment del nombre de dispositius informàtics en la seva totalitat respecte el preu base de licitació (IVA exclòs) del contracte del 10%.

Procediment per dur a terme la modificació del contracte:

- Informe del responsable del contracte i en el seu cas de la resta de tècnics municipals competents per raó de la matèria envers les noves necessitats.
- Audiència al contractista en el termini de tres dies.
- Resolució de l'òrgan de contractació.

2.3. Documentació

L'equip de treball haurà de documentar totes les tasques d'acord als estàndards de documentació del departament de serveis informàtics, així com elaborar protocols d'actuació amb el vist i plau del responsable del contracte per a futures accions de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixements entre tècnics i que es mantingui en el temps.

El contractista, haurà d'elaborar els protocols d'actuació (procediments) per a cada tasca tipificable que es realitzi en el servei amb el vist i plau del responsable del contracte. També serà l'encarregat de que les tasques que es realitzin per a resoldre incidències, problemes o peticions de serveis, segueixin els procediments que les regeixen.

2.4. Portal col·laboratiu

Tota la documentació d'incidències, informes de seguiment, procediments, descripció de tasques, protocols d'actuació, etc., s'haurà d'emmagatzemar i mantenir actualitzada en un portal col·laboratiu hostatjat per l'adjudicatari de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixement entre tècnics i entre aquests al llarg del temps. Tota aquesta documentació serà propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i serà lliurada per l'adjudicatari a l'acabament del contracte.

Així mateix, en el portal col·laboratiu s'emmagatzemaran totes les actes de les reunions de Seguiment del servei.

2.5. Configuració del Servei





El Tècnic de Comunicació, Participació i Noves Tecnologies de l'Ajuntament montbuienc farà les funcions de coordinador i figurarà com a responsable del contracte.

El servei es prestarà per part del personal tècnic de l'adjudicatari, sempre seguint les instruccions i directrius que marqui el responsable del contracte.

L'adjudicatari disposarà d'un número de telèfon exclusiu intern de l'Ajuntament per rebre les incidències originades pels usuaris de la xarxa, sent aquest número de telèfon on s'adreçaran tots els usuaris per comunicar les incidències. No obstant això, els usuaris hauran d'informar preferiblement les incidències directament en el sistema de Ticketing aportat pel contractista.

El coordinador del servei i les persones que aquest disegni, a més, disposaran d'un número de telèfon mòbil per tal de garantir permanentment l'accés als serveis en cas de situacions degradades en dies i hores fora del normal funcionament de l'Ajuntament i quan el servei sigui imprescindible.

2.5.1. Mitjans personals

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament:

- 1 tècnic informàtic de suport que presti els serveis de forma presencial amb ubicació física a l'edifici de l'Ajuntament dintre de la franja horària (de 8 a 14 hores) i amb un mínim de presencialitat de quatre hores diàries, de dilluns a divendres. Aquest tècnic també realitzarà tasques presencials itinerants als centres/dependències de l'Ajuntament quan siguin requerides i de manera periòdica i coordinades amb el responsable tècnic de l'Ajuntament. El tècnic de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament identificat de forma permanent mentre es trobi a la seu de l'Ajuntament o a qualsevol de les dependències municipals amb uniforme del logotip de l'empresa.
- 1 tècnic informàtic addicional que farà les funcions de suport per cobrir els períodes de vacances, baixes i altres possibles incidències de l'anterior.

2.5.2. Qualificació mínima del tècnic adscrit al servei

L'adjudicatari haurà d'aportar el personal adient i amb la formació mínima necessària per tal de donar resposta a les tasques de:

- Tècnic informàtic de suport presencials i itinerant.
- Tècnic de sistemes

La seva formació serà, com a mínim, la d'un Tècnic de Formació Professional de Grau Superior (o equivalent) en Administració de Sistemes Informàtics o similar. L'empresa adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'Ajuntament la certificació d'aquest extrem.

2.5.3. Caràcter permanent del tècnic adscrit

El tècnic no podrà ser substituït durant la vigència del contracte. Si per causes de força major l'adjudicatari substituís algun dels tècnics informàtics de suport, haurà de substituir-lo per un tècnic de perfil professional equivalent o superior al del tècnic anterior, i sempre amb el vist-i-plau previ





de l'Ajuntament. En cas contrari, és a dir, sense el vist-i-plau de l'Ajuntament, pot ser causa de resolució del contracte.

El nou tècnic s'acompanyarà pel tècnic de suport addicional que durant un període mínim de 15 dies l'acompanyarà presencialment per formar-lo en les normes, els procediments i el coneixement del personal i les dependències de l'Ajuntament. Aquest termini podrà ser ampliat i acceptat i per un màxim d'un mes per l'empresa adjudicatària a petició de la Corporació.

2.5.4. Organització del personal

El tècnic ha d'estar permanentment localitzable durant l'horari de servei. En serà responsable d'aquest incompliment l'empresa adjudicatària. El tècnic de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament identificat de forma permanent mentre es trobi a la seu de l'Ajuntament o a qualsevol de les dependències municipals amb uniforme del logotip de l'empresa.

L'Ajuntament es reserva el dret de rebutjar i demanar la substitució del personal que hagi de prestar el servei a les dependències municipals en qualsevol moment.

L'empresa adjudicatària és responsable de que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació de serveis a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

3.CONDICIONS GENERALS

Els licitadors hauran de proporcionar a les seves ofertes la informació necessària per ser correctament valorats.

3.1.Innovació en hardware i software

Semestralment, l'empresa adjudicatària enviarà al departament de noves tecnologies un butlletí electrònic amb les darreres novetats en l'àmbit hardware, software i solucions tecnològiques al servei del món públic. L'objectiu és permetre a la regidoria corresponent de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui ser un referent en l'àmbit d'innovació tecnològica.

3.2.Transició del servei

Un cop es resolgui el contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar un traspàs de la documentació dels sistemes informàtics municipals per a la continuïtat del servei durant un termini màxim de 15 dies a partir de la conclusió del contracte.

3.3.Transport i altres despeses

L'adjudicatari ha de disposar de tots els mitjans necessaris per prestar els serveis descrits en el present plec. Específicament, haurà de fer-se càrrec de qualsevol despesa de transport i/o dietes del personal incloent les que pugui ocasionar qualsevol dels treballadors adscrits al servei per part de l'adjudicatari.

3.4.Seguiment del servei





Correspon a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

a) Reunions de seguiment semestrals, amb presencialitat obligatòria.

Un cop adjudicat el contracte, i, com a mínim, es celebraran reunions de seguiment amb caràcter semestral. Hi assistiran, com a mínim:

Per part de l'Ajuntament:

- Responsable del contracte (tècnic de Comunicació).

Per part de l'empresa adjudicatària:

- Coordinador del contracte.

Adicionalment, es podrà requerir la presència d'altres persones quan s'estimi oportú pel correcte seguiment de l'execució del contracte.

4.CONDICIONS DEL CONTRACTE

4.1.Responsable del servei

L'empresa adjudicatària nomenarà una persona responsable amb poders suficients per disposar dels recursos humans i materials que siguin necessaris per dur a terme l'execució d'aquest. Aquesta designació es comunicarà a l'Ajuntament de forma fefaent.

4.2.Coordinació

L'execució dels treballs estarà coordinada i dirigida pel departament de Comunicació, Participació i Noves Tecnologies de l'Ajuntament.

4.3.Requeriments bàsics de relació amb l'empresa adjudicatària

a) Condicions de privacitat i deure de reserva

Totes les dades i informacions que l'adjudicatari conegui com a conseqüència de l'execució del contracte objecte del present document ja sigui de forma directa o indirecta, han de quedar sota el deure de reserva d'aquest, i no podran ser divulgades ni difoses ni publicades sense autorització per escrit del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

b) Propietat i drets de la documentació

L'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui té la titularitat de la propietat intel·lectual en exclusiva i a tots els efectes de tots els informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte sense perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada. En conseqüència, l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui pot reproduir, publicar i divulgar totalment o parcialment tots aquests informes, actes, estudis,





protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i renúncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996 de 12 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

c) Seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits generals relacionats amb la seguretat dels sistemes d'informació:

1. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació manegada al llarg del projecte fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions no autoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament, tractament i divulgació.
2. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment dels marcs legislatius aplicables a l'objecte de contractació d'aquest Plec, fent especial èmfasi en 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 en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades -RGPD-), la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels drets digitals (LOPD i GDD 3/2018, de 5 de desembre), la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (Llei 34/2002) i la Llei d'Impuls de la Societat de la Informació (Llei 56/2007), RD 3/2010 de l'ENS, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present Plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible el compliment en tots els seus productes i serveis lliurats a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.
3. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les Normes de Seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui, les quals li seran facilitades abans de l'inici dels seus serveis, així com a resoldre de forma immediata qualsevol problema reportat per l'Ajuntament al respecte.
4. L'empresa adjudicatària es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest projecte tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat vigents en l'Ajuntament que els hi afecti així com sobre els preceptes dels marcs legislatius aplicables.
5. L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de





contractació d'aquest Plec, bé amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que pugui subcontractar (prèvia autorització escrita de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui) a altres Empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.

Relacionades amb la seguretat i la confidencialitat, l'empresa adjudicatària i per extensió el seu personal, es compromet a:

- Respectar les mesures de seguretat dels locals als que accedeix sense que de la seva permanència o pas per ells pugui derivar-se una disminució de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc.).
- Mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades i documents als que pogués tenir accés ocasionalment en el compliment de les tasques encomanades.
- No revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades o documents als que tingui accés en el compliment de les funcions pròpies del servei i/o a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta.
- La empresa adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el contracte que es derivi del present plec i, en concret, les relatives al deure de secret i de confidencialitat de les dades i els documents als que tingui accés en virtut.

d) Protecció de dades de caràcter personal

Per a la realització dels serveis objecte d'aquest Plec, és necessari que el personal de la empresa adjudicatària tingui accés als locals on es realitzen tractaments de dades de caràcter personal regulats pel Reglament General de Protecció de dades (RGPD), la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD i GDD).

Tots els tractaments de dades personals que es realitzin en el context de les activitats del desenvolupament del servei, hauran de dur-se a terme de conformitat amb el Reglament General de Protecció de dades (RGPD).

L'empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en el paràgraf anterior d'aquest apartat, serà considerada responsable responent de les infraccions en les que hagués incorregut així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, la Agencia Española de Protección de Datos o qualsevol altra autoritat europea reguladora de la protecció de dades de caràcter personal, i de la indemnització que en el seu cas es pugui reconèixer a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus bens o drets.

e) Qualitat

Durant el desenvolupament dels treballs i l'execució de les diferents fases del contracte, l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui podrà establir controls de qualitat i auditoria sobre l'activitat desenvolupada.





5. MATERIAL INFORMÀTIC/TELFÒNIC NO INVENTARIABLE

El present contracte inclou també una bossa de 3.000 euros anuals, IVA apart, per a aquell material informàtic/telefònic no inventariable que es pugui necessitar en el còmput de l'Ajuntament, el Consorci La Tossa de Montbui i el Patronat Municipal Escoles Bressol de Santa Margarida de Montbui.

En aquest aspecte, es considera material informàtic no inventariable: CD's, DVD's, accessoris informàtics menors, accessoris de telefonia mòbil tals com fundes, protectors, memòries USB, filtres per a pantalles, cartutxos de tòner específics, carregadors de bateries, piles recarregables, piles no recarregables, etc.

S'estableix una quantitat total de 3.000 euros anuals, IVA apart, distribuïda per departaments amb els següents límits econòmics/any.

CENTRE	Aplicació pressupostària			Quantitat anual IVA exclòs	IVA, 21%	Quantitat anual IVA inclòs
	Org.	Pro.	Eco.			
Adm. General	133	92000	22002	400,00 €	84,00 €	484,00 €
Esports	133	34100	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Medi Ambient	133	17220	22002	200,00 €	42,00 €	242,00 €
Acció Social	133	23100	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Gent Gran	133	23112	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Comunicació	133	49100	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Centre Obert	133	23105	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Urbanisme	133	15100	22002	200,00 €	42,00 €	242,00 €
Biblioteca	133	33210	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Cutura i Festes	133	33400	22002	300,00 €	63,00 €	363,00 €
Promoció econòmica	133	24100	22002	200,00 €	42,00 €	242,00 €
Dep. Econòmic	133	93100	22002	200,00 €	42,00 €	242,00 €
Polícia Local	133	13200	22002	300,00 €	63,00 €	363,00 €
Joventut	133	33801	22002	200,00 €	42,00 €	242,00 €
Llar Santa Anna	108	32301	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Llar d'Infants L'Estel	108	32302	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Llar d'Infants Montxic	108	32303	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €





Consorci La Tossa	112	43200	22002	100,00 €	21,00 €	121,00 €
TOTAL				3.000,00 €	630,00 €	3.630,00 €

6. ABONAMENT DEL PREU

L'esmentat preu s'abonarà per mensualitats vençudes, prèvia aprovació de la factura i en el termini màxim de 30 dies des de l'aprovació de la factura, essent l'import fixe de les quotes mensuals de corresponents al servei de suport Help Desk i el Servei 24x7. Aquest servei es pagarà de la partida 133 92000 22706.

De la mateixa manera, i si s'escau (si hi ha hagut compres aquell mes), l'adjudicatari presentarà a mes vençut les corresponents factures que englobin les diferents compres de material no inventariable, d'acord amb el requadre de partides pressupostàries del punt cinquè d'aquest plec de prescripcions tècniques.

ANNEX 1.- RELACIÓ DE MAQUINARI, SERVIDORS I SISTEMES OBJECTE DEL CONTRACTE

- 2 servidors físics HP Proilant DL360 GEN10 amb Windows 2016 estàndard i SSD 256 BB-HDD 1TB –SQL Server
- Cabina 4 discos 2TB Sinology
- Centraleta física per a telefonia
- 5 firewalls Zyxel Policia, Ajuntament, Llar d'Infants Estel, Mont-Àgora i Centre Obert.
- 60 ordinadors de sobretaula amb W10
- 10 portàtils amb W10
- 10 impressores HP (En manteniment però s'han de gestionar les incidències habituals)
- 60 telèfons (Entre analògics i digitals)
- 15 telèfons mòbils
- 1 OPI electrònic

ANNEX 2.- FITXES TÈCNIQUES QUALITAT SUBMINISTRAMENT PRODUCTES

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES USB 64 GB

- «Interfaz» amb l'ordinador: USB 3.0
- Capacitat: 64 GB
- Velocitat de lectura: 130 Mo/s
- Informació protegida: Sí
- Xifrat de les dades: Sí
- Garantia comercial: 5 anys de garantia del fabricant

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES USB 32 GB

- «Interfaz» amb l'ordinador: USB 3.0
- Capacitat: 32 GB
- Velocitat de lectura: 130 Mo/s
- Informació protegida: Sí





Ajuntament
de Santa Margarida
de **Montbui**

- Xifrat de les dades: Sí
- Garantia comercial: 5 anys de garantia del fabricant

Santa Margarida de Montbui, a data de signatura electrònica.

L'Auxiliar Tècnic de Comunicació

Pere Peñas Alonso

