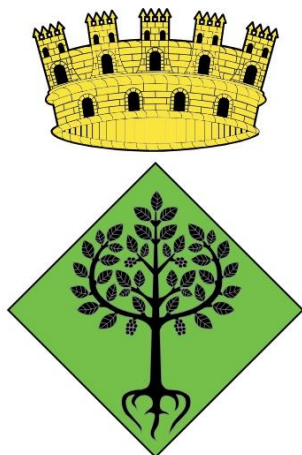




Ajuntament del Morell

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT INFORMÀTIC PER A
L'AJUNTAMENT DEL MORELL (Exp 2092/2026)**



Índex

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.1 Àmbit del contracte.....	3
1.2 Objectius.....	3
2.- SERVEIS SUPORT INFORMÀTIC.....	3
3.- CARACTERÍSTIQUES D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	3
3.1 Principis d'actuació.....	3
3.2 Nivell de servei.....	4
3.2.1 Nivell d'urgència de la incidència.....	4
3.2.2 Temps de resposta.....	4
3.3 Modalitat i horari del servei.....	4
4.- OBLIGACIONS DELS SERVEI DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES.....	5
5.- INFORMES I CONTROL DEL SERVEI.....	5
Annex 1 UBICACIONS.....	6
Annex 1.1 Edificis i dependències de titularitat municipal objectes de la licitació.....	6



1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació dels serveis de suport informàtic per a l'Ajuntament del Morell. Els serveis inclouen el suport en el desplegament, manteniment, parametrització, diagnosi i reparació de tots tipus d'equips de treball, cablejat, servidors, equips de xarxa, equips de radio enllaços i el seu programari. Per tant, estan inclosos en l'objecte del contracte tots els equips informàtics o dispositius mòbils dins i fora de la xarxa, els que formen part de la infraestructura de la xarxa i tots aquells accessoris, programari i equips addicionals als descrits anteriorment.

1.1 Àmbit del contracte

Les prestacions d'aquest contracte s'hauran d'aplicar segons pertocuin dins l'àmbit territorial del municipi i amb especial atenció als equipaments i espais públics descrits a l'annex 1 d'aquets plecs, sense perjudici que aquets puguin traslladar-se a altres ubicacions dins el mateix municipi o d'ampliar-se amb el temps.

1.2 Objectius

Amb aquest contracte, l'Ajuntament pretén assegurar la disponibilitat d'un servei de suport informàtic que pugui recolzar puntualment el departament de noves tecnologies, fent possible la continuïtat i màxima disponibilitat de la infraestructura i dels equips necessaris per prestar serveis a la ciutadania.

2.- SERVEIS SUPORT INFORMÀTIC

Els serveis consisteixen en el suport durant el desplegament, manteniment, parametrització, diagnosi i reparació de tots tipus d'equips de treball, cablejat, servidors, equips de xarxa, equips de radio enllaços i el seu programari.

Els treball poden comportar el desplaçament dins els terme municipal tant als equipaments com en qualsevol punt de la via pública on sigui necessari. En tot cas, el desplaçament haurà d'estar inclòs dins el preu per hora i no podrà suposar un cost per a l'ajuntament.

Les assistències estaran pactades amb el responsable del contracte que serà l'encarregat de coordinar i donar les instruccions dels treballs a realitzar. No es podran realitzar treballs que no hagin estat aprovats pel responsable del contracte.

3.- CARACTERÍSTIQUES D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

3.1 Principis d'actuació

Totes les actuacions fetes dins l'àmbit d'aquest contracte hauran de regir-se pels següents principis:

- Disponibilitat i no pertorbació del servei públic.
- Compliment dels estàndards de seguretat dels equips i les xarxes.
- Compliment de la legislació en matèria de prevenció de riscos.
- Aconsellar al departament de noves tecnologies en tot allò que sigui susceptible de millora, especialment les matèries relacionades en seguretat.



3.2 Nivell de servei

A continuació es descriuen els nivells de servei per a les assistències que es realitzen dins l'àmbit d'aquest contracte. Hi ha tres nivells de severitat per a la identificació de les incidències detectades sobre els sistemes.

3.2.1 Nivell d'urgència de la incidència

Els nivells d'urgència aplicables són els següents:

- **Nivell alt (crítica):** Incidències que provoquen la caiguda o bloqueig de sistemes informàtics, xarxes, servidors, equips de treball, centraleta telefònica o espais web municipals, impedit el funcionament normal dels serveis públics i afectant de manera directa l'activitat diària de l'Ajuntament. S'inclouen els incidents que posen en risc la continuïtat del servei o la seguretat de les dades.
- **Nivell mig (mitjana):** Incidències que afecten el funcionament òptim d'equips informàtics, aplicacions, xarxes locals, impressores, escàners o funcionalitats dels espais web, però que permeten continuar treballant encara que de forma limitada o menys eficient. També s'inclouen problemes d'accés a funcionalitats no crítiques, errors de configuració o incidències que, tot i ser perceptibles pels usuaris, no aturen l'activitat municipal.
- **Nivell baix (baixa):** Incidències de caràcter menor que no afecten de forma significativa el funcionament dels sistemes ni l'activitat diària. S'inclouen errors de visualització, problemes menors de configuració, sol·licituds d'informació o assessorament sobre l'ús d'equips i aplicacions, defectes en documentació tècnica o tasques de manteniment preventiu planificades.

3.2.2 Temps de resposta

Els temps de resposta determinats per a cada tipus d'urgència, a comptar des del moment de la notificació de l'avaria, són els següents:

- Per **urgència crítica** el temps de resposta no podrà ser superior a 1 hora.
- Per **urgència mitjana** el temps de resposta no podrà ser superior a 6 hores.
- Per **urgència baixa** el temps de resposta no podrà ser superior a 24 hores.

3.3 Modalitat i horari del servei

El servei de suport informàtic es prestarà de forma combinada:

- **Presencial:** En els casos que s'acordin prèviament amb el responsable del contracte, i en assistències de nivell alt. També en tots els casos en que per la naturalesa de l'assistència es requereixi.
- **Remot / Telefònic:** Disponible per a la resolució d'incidències que no requereixin presència física, dins dels terminis de resposta establerts.

4.- OBLIGACIONS DELS SERVEI DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

- Executar els treballs proposats pel responsable del contracte seguint les seves indicacions.
- Actuar sempre intentant garantir la disponibilitat del servei públic.



- Assegurar que en totes les actuacions es busquin els màxims estàndards de seguretat.
- Registrar totes les incidències al sistema de gestió que determini l'Ajuntament i complir els terminis de resposta establerts.
- Posar a disposició del responsable del contracte de forma mensual les ordres de treball o informes de les actuacions dutes a terme.
- Proporcionar un interlocutor únic per tal de garantir la bona comunicació i coordinació amb la responsable del servei i l'àrea de noves tecnologies.
- Comunicar a la responsable del contracte qualsevol incidència relacionada amb el servei. Especialment les que pugin derivar en afectacions al servei públic.
- Serà responsabilitat de l'empresa la gestió dels residus que l'execució del contracte pugui generar, no podent suposar cap cost per l'ajuntament del Morell.
- Complir amb la normativa vigent aplicable en cada cas.

5.- INFORMES I CONTROL DEL SERVEI

L'adjudicatari lliurarà mensualment, abans del dia 5 del mes següent, un informe al responsable del contracte que inclourà com a mínim:

- Resum de les incidències obertes i tancades durant el mes, classificades per nivell.
- Compliment dels temps de resposta per nivell.
- Hores presencials i remotes realitzades.
- Propostes de millora o recomanacions de seguretat.

ANNEX 1 UBICACIONS

Annex 1.1 Edificis i dependències de titularitat municipal objectes de la licitació.

EQUIPAMENT	ADREÇA	COORDENADES
Escola de música	C. Joan Maragall, 40	41.190380, 1.2109162
Edifici Ajuntament	Pl. Era del Castell,5	41.192118, 1.2085053
Edifici Ajuntament vell	Pl. de l'Església, 2	41.192217, 1.2089518
Llar d'infants	Plaça de l'Estatut, sn	41.190499, 1.2056018
Escola Ventura Gassol	Av. Camí de Reus, 13	41.191236, 1.2046634
Magatzem brigada	C. Sant Plàcid, sn	41.191195, 1.2134355
Arxiu municipal	C. Sant Plàcid, sn	41.191195, 1.2134355
Centre de dia	Rb. Pau Casals, 1-3	41.191533, 1.2076305
Centre cultural	C. Coma, 2	41.190985, 1.2086425
Zona poliesportiu	Av. Països Catalans, 6	41.189862, 1.2030573
• Pavelló • Piscina i vestidors • Camp de futbol i pèrgola		
Sala de vetlles	Av. Valls, 11	41.196744, 1.2090069
Deixalleria	Av. Valls, 11	41.197148, 1.2090723



