

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques per a la contractació del servei de suport i manteniment dels sistemes informàtics, telecomunicacions i usuaris de les empreses municipals de Viladecans.

Aquest contracte es basa en un sistema de tarifació per preu/hora en funció de la tipologia del servei prestat. A tal efecte, s'estableix un pressupost màxim de despesa de 3.000 € (IVA exclòs), que actuarà com una borsa econòmica destinada a la resolució d'incidències, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, així com a la implementació de noves configuracions segons les necessitats de les empreses municipals.

En cap cas es podrà superar aquest import de 3.000 € (IVA exclòs), encara que les necessitats del servei ho requereixin, sense l'autorització expressa de les empreses municipals. L'adjudicatari tindrà l'obligació de notificar per escrit quan el consum de la borsa econòmica arribi al 80% i al 100% del seu import total, essent responsabilitat seva el seguiment i control d'aquest límit. En cap cas les empreses municipals assumiran ni abonaran imports que superin el pressupost màxim establert.

2. ÀMBIT GENERAL I SEGUIMENT DEL SERVEI

Els equips objecte de manteniment (servidors, ordinadors personals i electrònica de xarxa) es troben ubicats en el municipi de Viladecans en els diferents centres de les empreses municipals.

L'empresa adjudicatària facilitarà al responsable de sistemes de les empreses municipals les eines i procediments necessaris per realitzar el seguiment i control de les tasques executades.

Tot i que les empreses municipals definiran les línies estratègiques i els requisits bàsics, s'espera que el contractista porti la seva experiència per proposar millores i plans de manteniment basats en entorns de característiques similars.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

El servei de suport i manteniment inclourà, amb caràcter enunciatiu però no limitatiu, les següents tasques:

- **Atenció i resolució d'incidències:** Diagnòstic, seguiment i reparació d'incidències software o hardware de qualsevol equip informàtic de les empreses municipals.
- **Gestió de canvis i peticions:** Configuració de nous equips, instal·lació d'aplicacions i canvis de configuracions a qualsevol equip informàtic de les empreses municipals.
- **Suport perifèric i mobilitat:** Configuració d'impressores multifunció i suport tècnic per smartphones i/o dispositius mòbils.
- **Assessorament i evolució:** Propostes de millora de processos per garantir la continuïtat i evolució tecnològica.

El servei de suport haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura TIC o, si s'escau, derivar-la al proveïdor extern corresponent, realitzant-ne el seguiment fins a la seva resolució total. L'objectiu principal és restablir el funcionament normal del servei en el menor temps possible, aplicant tant accions correctives com preventives.

4. ÀMBIT TÈCNIC I INFRAESTRUCTURES

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta el suport tècnic dels sistemes informàtics i de comunicacions de les empreses municipals de Viladecans. Això inclou la gestió de la infraestructura de servidors (físics i al núvol), xarxes i telecomunicacions, estacions de treball, dispositius perifèrics i el software necessari per al seu funcionament.

Elements d'infraestructura informàtica objecte de manteniment. La infraestructura informàtica es troba desplegada per les diferents seus de les empreses municipals a Viladecans:

- Carrer Catalunya 64 (ID: PAO / NODO)
- Carrer Pompeu Fabra 50. (ID: VIGEM / VIMED Oficines).
- Carrer Pompeu Fabra 5. (ID: Podium).
- Avinguda Josep Tarradellas, 17. (ID: Atrium).

- Carrer Santiago Rusiñol Prats, 8. (ID: Oficina Local d'Habitatge).
- Avinguda Doctor Fleming, 5. (ID: Ateneu de les Arts).
- Passeig de la Marina, 31 (ID: CUBIC).
- Avinguda Gavà, 85 (ID: Dipòsit Municipal de Grues).
- Carrer Garrofer, 71 (ID: Poliesportiu Montserratina).
- Avinguda Torre Roja, s/n (ID: Camp Futbol Torre Roja).
- Carrer Doctor Ferran i Clua, 10 (ID: Camp Futbol Municipal).
- Carrer Marià Sanjuan Cuchí, 14 (ID: Camp Beisbol).

La infraestructura informàtica que dona servei a les tasques de les empreses municipals són:

- Servidors corporatius Windows (Físics i Virtuals).
- Sistemes de Còpies de seguretat.
- Punts d'accés a internet per als diferents serveis.
- Connectivitat LAN amb Fibra Òptica pròpia entre Centres.
- Solució wifi corporativa (UDM Pro Ubiquiti).
- Firewalls corporatius WatchGuard.
- Altres equips d'electrònica de xarxa (Ex.: switches).
- Estacions de treball Windows (ordinadors de sobretaula i portàtils).
- Dispositius mòbils (Android i iOS).

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del seu propi software de control remot segur i homologat per realitzar les tasques de suport (Tarifes D i E), sense cost addicional per a les empreses municipals.

5. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. CALENDARI I HORARI

El calendari d'aplicació serà el calendari laboral del municipi de Viladecans.

El Departament de sistemes informàtics de les empreses municipals obrirà les sol·licituds d'incidències o canvis de configuració en horari de 8:00h a 18:00h, de dilluns a divendres. Qualsevol comunicació rebuda fora d'aquest horari es considerarà

formalment notificada a les 8:00h del següent dia laborable a efectes de còmput del temps de resposta (SLA).

S'establiran com a canals de comunicació entre el departament de sistemes informàtics de les empreses municipals i l'adjudicatari almenys una bústia de correu electrònic, un número de telèfon i/o plataforma eina ticketing de la empresa adjudicatària, amb la finalitat que el referent de les empreses municipals pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

5.2. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

5.2.1. Protocol de manteniment i gestió de les incidències.

L'objecte d'aquest punt és indicar el protocol d'incidències que necessita el sistema informàtic i de comunicacions complet de les empreses municipals. És a dir, el seguit de rols, responsabilitats i contactes necessaris per a cada peça del sistema anterior, en cas d'incidència, avaria o operació de manteniment.

5.2.2. Primer nivell d'atenció

El canal d'obertura d'incidències serà per telèfon, correu o plataforma web, exclusivament dins de l'horari de 8:00h a 18:00h. En cas que s'envii una comunicació fora d'aquest horari, la incidència es considerarà formalment rebuda a les 8:00h del següent dia laborable, moment en què començarà a computar el temps de resposta efectiva (SLA). En el moment de l'obertura, el departament de sistemes de les empreses municipals i l'adjudicatari hauran de classificar la intervenció segons la tipologia de servei (A, B, C, D o E) per determinar el temps de resposta efectiva i la tarifació aplicable.

Si les empreses municipals no especifiquen expressament caràcter urgent, la incidència es tractarà com a estàndard (ID A o D) dins de l'horari laboral amb un temps màxim de resposta efectiva (SLA) de 12 hores des de la comunicació.

Si el departament de sistemes informàtics considera que es una incidència crítica i urgent, haurà d'especificar-lo clarament a l'obertura del ticket (ID C). Si no diu res, es considerarà no urgent (ID A, B, D o E).

S'entén per SLA i/o temps de resposta efectiva el temps transcorregut fins a l'inici real de les tasques de resolució per part d'un tècnic.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT DE SERVEIS DE MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE TOTS ELS CENTRES DEL GRUP D'EMPRESSES MUNICIPALS DE VILADECANS



ID	SERVEI	HORARI D'APLICACIÓ	TEMPS DE RESPOSTA EFECTIVA (SLA)	FACTURACIÓ
A	In situ – Estàndard	Feiners de 8:00h a 18:00h	El termini màxim per a la intervenció efectiva in situ serà de 12 hores des de la comunicació, a computar dins de l'horari laboral de 08:00h a 18:00h, de dilluns a divendres	1a hora íntegra. Després, trams de 30 min. Sense càrrec per desplaçament.
B	In situ – Extra	Fora d'horari, caps de setmana o festius.	Tarifació de intervenció tècnica in situ per intervencions amb un preavis mínim de 2 dies laborables i fora del horari de 8.00h a 18.00h, o en caps de setmana i festius.	1a hora íntegra. Després, trams de 30 min. Sense càrrec per desplaçament.
C	In situ – Urgent	Feiners de 8:00h a 18:00h	El termini màxim per a la intervenció efectiva serà de 3 hores en horari de 8.00h a 18.00h des de la comunicació.	1a hora íntegra. Després, trams de 30 min. Sense càrrec per desplaçament. Si s'allarga post-18h, s'aplica tarifa B.
D	Remot – Estàndard	Feiners de 8:00h a 18:00h	El termini màxim per a la intervenció efectiva remota serà de 12 hores des de la comunicació, a computar dins de l'horari laboral de 08:00h a 18:00h, de dilluns a divendres.	Trams de 15 minuts des del primer minut.
E	Remot – Extra	Fora d'horari, caps de setmana o festius.	Intervencions tècniques amb un preavis mínim de 2 dies laborables.	Trams de 15 minuts des del primer minut.

5.2.3. Resolució

Un cop notificada la incidència, l'empresa adjudicatària seguirà el següent protocol d'actuació:

1. **Contacte Inicial:** L'adjudicatari es posarà en contacte prioritari amb el tècnic de sistemes informàtics de les empreses municipals per coordinar l'actuació. En cas de no estar disponible, i només si la urgència ho requereix, contactarà directament amb l'usuari final.
2. **Resolució Remota (Prioritària):** S'intentarà resoldre la incidència mitjançant assistència telefònica o connexió remota.
3. **Intervenció In Situ:** Si la incidència no es pot resoldre remotament, l'adjudicatari acordarà obligatòriament amb el departament de sistemes la intervenció presencial. Només s'assistirà directament a l'usuari final in situ si el departament de sistemes ho autoritza prèviament o si el tècnic de sistemes no està localitzable en cas d'incidència crítica.

4. Logística: L'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans de transport i eines pròpies per desplaçar-se a qualsevol de les seus indicades en l'àmbit d'aquest contracte, sense que això suposi cap cost addicional per a les empreses municipals.

5.2.4. Notificació de resolució

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de lliurar un part de treball detallat per a cada intervenció realitzada (ja sigui presencial o remota). Aquest document serà indispensable per a la validació i posterior facturació del servei.

Cada part de treball haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades:

- **Identificació de la incidència:** Número de tiquet o referència.
- **Hora d'obertura:** Data i hora exacta en què es rep l'avís.
- **Hora d'inici:** Hora en què el tècnic comença a treballar en la resolució.
- **Descripció detallada de les tasques:** Detall dels treballs realitzats i solució aplicada.
- **Hora de finalització:** Hora en què es dona la incidència per tancada.
- **Total d'hores:** Càlcul total de temps destinat a la intervenció.

5.2.5. Suport nocturn i caps de setmana

L'Adjudicatari haurà de preveure un servei extraordinari per serveis crítics fora de l'horari de 8.00h a 18.00h, o en caps de setmana i festius, amb un preavís mínim de 2 dies laborables. L'assistència tècnica es realitzarà remotament sempre que la naturalesa de la tasca ho permeti. En cas de no ser possible, l'assistència serà presencial. Aquestes actuacions es facturaran segons les tarifes B (in situ) o E (remot) definides en aquest plec.

5.3 PROPOSTES DE MILLORA CONTINUA

Es requereix que la empresa adjudicatària presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT DE SERVEIS DE MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE TOTS ELS CENTRES DEL GRUP D'EMPRESSES MUNICIPALS DE VILADECANS



els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per les empreses municipals per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

Aquestes propostes no generaran cap obligació econòmica addicional si no són expressament aprovades

5.4. CLASSIFICACIÓ I TARIFACIÓ DELS SERVEIS

Les tasques d'assistència es classificaran segons la seva urgència, modalitat i horari, aplicant-se les següents tarifes sobre la borsa econòmica del contracte:

ID	SERVEI	DESCRIPCIÓ	IMPORT IVA EXCLÒS
A	Servei tècnic in situ – estàndard (En horari de 8.00h a 18.00h)	El termini màxim per a la intervenció efectiva in situ serà de 12 hores des de la comunicació, a computar dins de l'horari laboral de 08:00h a 18:00h, de dilluns a divendres. La primera hora d'actuació es computarà íntegra; a partir d'aquesta, la facturació es realitzarà per trams de 30 minuts. Sense càrrec per desplaçament.	50,00 €/hora
B	Servei tècnic in situ – estàndard extra (Fora d'horari de 8.00h a 18.00h, o en caps de setmana i festius)	Tarifació de intervenció tècnica in situ per intervencions amb un preavis mínim de 2 dies laborables i fora del horari de 8.00h a 18.00h, o en caps de setmana i festius. La primera hora d'actuació es computarà íntegra; a partir d'aquesta, la facturació es realitzarà per trams de 30 minuts. Sense càrrec per desplaçament.	90,00 €/hora
C	Servei tècnic in situ – urgent (En horari de 8.00h a 18.00h)	El termini màxim per a la intervenció efectiva serà de 3 hores en horari de 8.00h a 18.00h des de la comunicació. La primera hora d'actuació es computarà íntegrament; a partir d'aquesta, la facturació es realitzarà per trams de 30 minuts. Sense càrrecs per desplaçament. Si la intervenció s'inicia dins de l'horari 8.00h a 18.00h però s'allarga més enllà de les 18:00h, les hores extra es facturaran segons la tarifa B.	80,00 €/hora
D	Servei assistència telefònica/remot - estàndard (En horari de 8.00h a 18.00h)	El termini màxim per a la intervenció efectiva remota serà de 12 hores des de la comunicació, a computar dins de l'horari laboral de 08:00h a 18:00h, de dilluns a divendres. Tarifació en trams de 15 minuts des del primer minut.	30,00 €/hora
E	Servei assistència telefònica/remot -estàndard extra (Fora d'horari de 8.00h a 18.00h, o en caps de setmana i festius)	Tarifació en trams de 15 minuts des del primer minut per intervencions amb un preavis mínim de 2 dies laborables.	50,00 €/hora

6.1. RESPONSABLE DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària assignarà un Responsable del servei, amb les tasques d'interlocutor, que, per una part, centralitzarà les indicacions o aclariments de les

empreses municipals i, per l'altra, coordinarà els seus tècnics que puguin intervenir en totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del contracte.

Serà funció del Responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot els tècnics de l'empresa adjudicatària que participa en el present contracte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida les següents responsabilitats seran, entre d'altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa adjudicatària i el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals.
- Transmetre a l'equip de l'empresa adjudicatària les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani les empreses municipals.
- Gestionar els canvis.
- Gestionar els riscos.
- Garantir la qualitat del servei.

6.2. EQUIP TÈCNIC

L'empresa adjudicatària haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable de servei o de les empreses municipals, i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats. L'adjudicatari s'obliga a disposar de tècnics per atendre el servei, en períodes de situacions d'incidències, permís o vacances. Els tècnics que l'adjudicatari assigni al servei gaudiran de la formació tècnica adequada i demostrable, per complir els requisits del servei. Les empreses municipals es reserva la facultat de reclamar la substitució, en qualsevol moment, del personal que consideri no adequat per acomplir els requisits de la prestació del servei.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A
LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
SIMPLIFICAT DE SERVEIS DE MANTENIMENT DELS SISTEMES
INFORMÀTICS DE TOTS ELS CENTRES DEL GRUP
D'EMPRESSES MUNICIPALS DE VILADECANS**



Tot el personal assignat haurà de signar un compromís de confidencialitat i protecció de dades (RGPD) abans d'accedir als sistemes de les empreses municipals.

Sr. Joan Carles López Méndez

Gerent

Viladecans Grup d'Empreses Municipals, S.L.