



Ajuntament de  
la Canonja



Departament de  
**NOVES  
TECNOLOGIES**

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT A USUARIS (HELP-DESK), ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE LA CANONJA**





## **Índex**

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Descripció dels serveis**
  - 2.1. Funcions del servei**
  - 2.2. Centre d'atenció a l'usuari (CAU)**
  - 2.3. Àmbit territorial del contracte**
  - 2.4. Horari dels serveis**
  - 2.5. Material de reparació**
  - 2.6. Definició de l'entorn operatiu**
  - 2.7. Servei de formació**
  - 2.8. Classificació i resolució d'incidències**
- 3. Gestió dels serveis**
  - 3.1. Direcció dels serveis**
  - 3.2. Requisits de solvència tècnica**
  - 3.3. Organització**
  - 3.4. Seguretat i confidencialitat**
  - 3.5. Transició del servei**
    - 3.5.1. Pla de transició del servei**
    - 3.5.2. Due Diligence**
    - 3.5.3. Fase d'execució del servei**
    - 3.5.4. Fase de devolució del servei**
  - 3.6. Seguiment del servei**
  - 3.7. Sistema de gestió ambiental**
  - 3.8. Qualitat**
  - 3.9. Acords de nivell de servei**
- 4. Condicions del contracte**
  - 4.1. Període del contracte**
  - 4.2. Modificacions de contracte**
- 5. Criteris d'adjudicació**
  - 5.1. Criteris objectius**
  - 5.2. Criteris subjectius**





## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques i administratives particulars, que hauran de regir la contractació dels serveis de suport a usuaris (help-desk), assistència tècnica i manteniment dels sistemes informàtics de l'Ajuntament de la Canonja.

L'abast del contracte inclou el suport i atenció als usuaris corporatius de tots els departaments de l'ajuntament i de la resta de seus municipals. Així com, l'assistència tècnica i manteniment de tots els sistemes d'informació municipals, que inclou totes les xarxes de comunicacions, servidors físics, servidors virtuals, electrònica de xarxa, etc.

El contracte inclou, com a mínim, l'assignació per part de l'empresa adjudicatària d'un tècnic al suport a usuaris (help-desk) i un tècnic al serveis d'assistència tècnica i manteniment de sistemes, amb l'objectiu de maximitzar el temps de disponibilitat dels sistemes i la satisfacció dels usuaris en la resolució de les seves incidències.

Totes les incidències es gestionaran mitjançant el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), prèvia assignació de tasques per part del Tècnic TIC de l'ajuntament.

## 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, com a mínim, les següents tasques i serveis amb les condicions mínimes següents.

### 2.1 Funcions del servei

Els tècnics assignats als serveis seran responsables, prèvia assignació, autorització i supervisió per part del Tècnic TIC Municipal de l'execució, com a mínim, del següent detall de tasques:

#### SERVEI DE SUPORT ALS USUARIS (HELP-DESK)

- Solució d'avaries dels equips client de cada usuari.
- Resolució d'incidències i peticions d'assistència per part dels usuaris.
- Reinstal·lacions d'equips, perifèrics i programari necessari per garantir el correcte funcionament de cada lloc de treball.
- Manteniment proactiu i periòdic d'equips client, perifèrics i xarxes informàtiques.
- Gestions comercials i d'incidències amb diferents proveïdors i teleoperadors.
- Muntatge de noves adquisicions d'equips.
- Trasllat de llocs de treball, amb el corresponent traspàs d'informació dels equips.
- Explotació de sistemes i servidors, connexió de punts de xarxa, instal·lació d'electrònica de xarxa (switchos, routers, access points, etc).
- Instal·lació i actualització dels sistemes operatius, del programari corporatiu i del programari de tercers.
- Còpies de seguretat de la informació crítica de les oficines externes a l'Ajuntament.
- Instal·lació i configuracions dels equips d'impressió, així com la gestió d'incidències d'aquests equipaments amb l'empresa que té adjudicada la gestió





del parc d'impressores.

- Gestió i manteniment de l'inventari del departament de noves tecnologies.
- Gestió de la seguretat i antivirus dels equips clients.
- Tràmits administratius i gestions amb organismes supramunicipals.
- Documentar els procediments de resolució d'incidències.
- Configuració de tabletas i smartphones corporatius.
- Creació, modificació, manteniment i còpia de seguretat de bases de dades.
- Desenvolupament de programari, així com el seu seguiment, documentació, manteniment i actualització.
- Formació de nous usuaris sobre l'ús dels sistemes de l'Ajuntament.
- Modificació i actualització de continguts de la plana web municipal.
- Gestió i manteniment de la telefonia fixe i mòbil de l'Ajuntament.

### SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT DE SISTEMES

- Atenció de segon nivell a aquelles incidències que siguin escalades per part del Tècnic TIC municipal o bé pel Tècnic de help-desk.
- Gestió, configuració i manteniment de servidors físics.
- Gestió i administració d'un entorn de servidors virtualitzats amb VMWare vcenter server 8.0.1
- Configuració avançada de sistemes operatius Windows server 2008 R2, Windows server 2012 i Windows server 2022.
- Gestió i configuració servei missatgeria amb l'admin center de microsoft 365, sincronitzat amb l'active directory del CPD de l'ajuntament.
- Gestió i configuració servidors d'aplicacions i servidors de bases de dades, amb Microsoft SQL Server.
- Gestió de la seguretat a nivell de xarxa amb tallafocs Sonicwall i Fortinet.
- Configuració, monitoratge, manteniment i reparació de les diferents xarxes de l'Ajuntament i els seus centres.
- Manteniment, gestió i configuració de cabines de discos Netapp.
- Gestió de les llicències de programari i garanties del hardware del CPD amb els proveïdors de l'Ajuntament: HP, Netapp, Cisco, VmWare, Fortinet, Sonicwall, Veeam Software, Microsoft, Salicru, etc.
- Control, revisió i programació de còpies de seguretat redundants amb el programari: Veeam backup, Netapp software, robust file copy, entre d'altres.
- Transferència de coneixement mitjançant formació al tècnic tic de l'ajuntament i la redacció de protocols d'actuació de les principals actuacions i incidències de sistemes.
- Redacció d'informes mensuals de les principals incidències detectades, amenaces de seguretat, mesures adoptades per a la resolució i actuacions de millora envers aquestes incidències.
- Control de les mesures de seguretat aplicades amb el document de seguretat d'acord amb la legislació vigent.
- Disseny de propostes per nous projectes i serveis, els quals millorin la infraestructura de sistemes o solucionin mancances d'aquesta.
- Creació i manteniment de plans de contingència que incorporin l'execució de còpies de seguretat, recuperació de les còpies, caigudes del sistema, caigudes de les connexions a internet, migracions en cas de catàstrofe, etc.





## 2.2 Centre d'atenció a l'usuari (CAU)

El Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) és l'encarregat de la interacció amb els usuaris i serà el responsable d'enregistrar la sol·licitud, de prestar el suport requerit als usuaris, així com d'anotar la realització i resolució d'aquesta amb el màxim detall.

L'Ajuntament proporcionarà un lloc físic amb mobiliari adequat a les instal·lacions de l'Ajuntament, on s'ubicarà el personal i l'equipament de l'empresa adjudicatària. Aquesta ubicació serà utilitzada exclusivament per a realitzar les activitats i tasques objecte del contracte, i no el podrà utilitzar el personal aliè al personal contractat ni l'empresa adjudicatària per coordinar els serveis prestats a altres entitats.

Des del CAU es gestionaran les incidències, que es reben de la següent forma: els usuaris obren les incidències mitjançant el formulari web de la intranet municipal i són enviades per correu electrònic a un grup de distribució del que formen part tots els tècnics. Diàriament el Tècnic TIC municipal assignarà aquestes incidències a cada tècnic establint la urgència i prioritat de cadascuna.

De la mateixa manera, diàriament els tècnics hauran d'emetre un breu informe exposant l'actuació realitzada a cada incidència i l'estat en què ha quedat la mateixa.

## 2.3 Àmbit territorial del contracte

Aquests serveis es prestaran de forma presencial a la seu principal de l'Ajuntament de la Canonja, així com a tota la resta de dependències externes dintre del terme municipal (Patronat de cultura, Centre Cívic, Casal de joves, Brigada municipal, Biblioteca, Jutjat de Pau, etc). Excepte en casos d'incidències urgents, on es podrà prestar el servei de forma remota per tal d'agilitzar la resolució de les mateixes.

## 2.4 Horari dels serveis

Els horaris dels serveis seran els següents:

- El servei de suport a usuaris (help-desk) es prestarà presencialment al departament de Noves Tecnologies cada dia laboral de 8h a 15h, amb un total de 1.520 hores anuals.
- El servei de manteniment proactiu de sistemes es prestarà presencialment amb intervencions quinzenals, els dilluns de 8h a 15h, amb un total de 250 hores anuals.

Aquest servei podrà rebre tasques reactives per avisos d'incidències o treballs als sistemes, fora d'aquest horari i amb caràcter excepcional, encarregats per part del Tècnic TIC municipal.

Aquest temps de dedicació necessari quan es produeixin incidències urgents i/o crítiques, amb caràcter excepcional, s'entén inclòs al contracte i per tant no donarà lloc a despeses o abonaments complementaris del preu del contracte.





Aquests horaris podran ser modificats de mutu acord per part de l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de la Canonja, sense perjudici del nombre d'hores de prestació dels serveis.

## 2.5 Material de reparació

Tot el material utilitzat a les reparacions serà subministrat per l'Ajuntament de la Canonja, així com les adquisicions de nous equipaments.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del material que se li entregui i, en el cas que aquesta material inclogui suport d'informació, també serà responsable de la integritat de les dades.

## 2.6 Definició de l'entorn operatiu

Actualment les eines bàsiques que utilitzen els usuaris en els equips informàtics de l'Ajuntament de la Canonja, en el que el servei de help-desk haurà de donar suport, són:

- Majoritàriament ordinadors de sobretaula i portàtils del fabricant HP, de les series 400, 600 i 800. Així com, algun altre PC clònic o d'un altre fabricant.
- Sistemes operatius Windows 8, Windows 10 i Windows 11.
- Impressores i equips multifunció dels fabricants: Konica Minolta.
- Eines ofimàtiques com Microsoft 365 i Libreoffice.
- Navegadors Edge, Firefox i Chrome.
- Altre programari divers: compressors de fitxers com 7zip, impressores virtuals PDF com pdf creator, programari de signatura electrònica, programari de comptabilitat i recaptació de Aytos, gestor d'expedients Gestiona, etc.
- Plataformes de programari amb els seus corresponents mòduls (EACAT, E-GOVERN, etc)

Pel que fa a l'entorn operatiu del servei de manteniment de sistemes, les eines bàsiques són les següents:

- Servidors HP Proliant DL360p Gen8, DL360 Gen10
- Plataforma de virtualització VMWare vcenter server 8.0.1
- Sistemes operatius Windows server 2008R2, 2012 i 2022
- Sistema de missatgeria amb Microsoft Azure i microsoft 365
- Sistema gestor de bases de dades Microsoft SQL Server 2014
- Cabines i safates de discos Netapp
- Tallafocs Sonicwall i Fortinet
- Switchos principalment del fabricant HP, entre d'altres fabricants, amb models 2530-48G, Procurve 2510G-48 i d'altres models.
- Programari de còpies de seguretat Veeam Backup
- Programari antivirus McAfee ePolicy Orchestrator

Els tècnics donaran suport en relació a aquests dos entorns, sens perjudici de l'aparició de nous productes durant la duració del servei.





## 2.7 Servei de formació

El personal haurà de realitzar totes les tasques descrites en el present plec, per les quals haurà d'estar capacitat per realitzar, i dominar a nivell alt les eines i programari descrit. Per aquest motiu, s'ha de garantir la formació contínua d'aquest personal per part de l'adjudicatari en les noves versions dels productes i serveis objectes del concurs.

L'adjudicatari ha d'actuar també com a transmissor de coneixement cap als tècnics municipals i el personal destinat a l'atenció del centre de Serveis a l'Usuari. Aquesta formació ha d'incloure la possibilitat de què hi assisteixi el Tècnic TIC municipal, sense cap cost afegit a l'import d'adjudicació del contracte.

Cal presentar un Pla de Formació Anual, amb una durada mínima de 15 hores pels tècnics de l'empresa adjudicatària i el tècnic TIC municipal. Els continguts d'aquest pla s'han d'ajustar a la realitat tecnològica de l'ajuntament i servirà per millorar les competències tècniques del personal que hi treballa. Es valorarà itineraris formatius de certificació, els materials utilitzats, la modalitat de formació ... etc. Els continguts a oferir: Gestió de Servei, Entorns Servidor i Client Microsoft, Eines de Monitoratge, Virtualització, Automatització d'operacions, etc.

## 2.8 Classificació i resolució d'incidències

Totes les incidències rebudes pel servei es classificaran segons la seva prioritat en:

### 1) Crítica

- Afecten a llocs de treball d'atenció al públic.
- Afecten a diversos usuaris amb aturada de servei (diversos usuaris no poden realitzar les seves funcions bàsiques).
- Afecten a càrrecs electes o als seus gabinets.
- Posen en risc els sistemes d'informació de l'ajuntament (com per exemple: caiguda d'un servidor, caiguda de la cabina de discos, detecció de virus als servidors, detecció d'intrusió als sistemes, etc.).

### 2) Prioritat alta

- Afecten a un lloc de treball amb aturada de servei en les seves funcions bàsiques.

### 3) Prioritat normal

- El problema no impedeix que l'usuari pugui realitzar les seves funcions bàsiques.

### 4) Prioritat baixa

- La resta.

En qualsevol cas, el Tècnic TIC municipal podrà establir o canviar la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa







en tres vegades el temps establert en el nivell de servei mínim, la seva prioritat pujarà al següent nivell de prioritat. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal.

El Centre d'Atenció a l'Usuari haurà de garantir els següents terminis de resolució de les incidències:

Prioritat	Temps màxim de resolució
Crítica	6 hores
Alta	24 hores
Normal	2 dies hàbils
Baixa	4 dies hàbils

Finalment, en el cas d'incidències crítiques i urgents es requereix un temps de resposta presencial per part d'un tècnic de sistemes de l'empresa adjudicatària de 15 minuts.

### 3. GESTIÓ DELS SERVEIS

#### 3.1 Direcció dels serveis

La direcció del contracte correspon al Departament de Noves Tecnologies de l'Ajuntament de la Canonja, concretament el Tècnic TIC municipal, que tindrà la facultat d'establir les directrius oportunes per aconseguir els objectius i proposar les modificacions pertinents en la execució dels serveis o suspendre'ls en cas de manca de satisfacció.

L'adjudicatari nomenarà un coordinador tècnic o responsable dels serveis, que serà el responsable davant de l'Ajuntament de la correcta prestació dels serveis.

L'adjudicatari és el responsable de la qualitat dels serveis, així com de les conseqüències que les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte impliquin tant pel Ajuntament de la Canonja com per tercers.

Es faran reunions de control, entre el Tècnic TIC de l'ajuntament i el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària, amb una periodicitat de 3 mesos, per tal de realitzar un seguiment del servei, analitzar les actuacions realitzades, revisar el grau de compliment dels objectius i estudiar millores de funcionament i dels sistemes.

#### 3.2 Requisits de solvència tècnica

Els requisits de solvència tècnica del present contracte son els següents:

- Cal que l'empresa hagi realitzat serveis de help-desk i manteniment de microinformàtica, durant un període mínim de tres anys consecutius, en empreses o administracions públiques amb un parc informàtic de com a mínim 100 ordinadors.
- Cal que l'empresa hagi realitzat en els últims 5 anys instal·lacions i manteniment d'infraestructures de sistemes similars la què disposa l'Ajuntament de la Canonja, tal i com s'indica a l'entorn operatiu de l'apartat 2.6.







- Es requereix una experiència mínima de 7 anys del personal adscrit als serveis de help-desk i sistemes, en els programaris i infraestructures que fa servir aquest ajuntament i que s'han definit a l'apartat 2.6 del present plec.
- Es requereix que l'equip humà de l'empresa adjudicatària disposi de com a mínim les següents certificacions dels principals fabricants de la infraestructura d'aquest ajuntament: VMWare Certified, Microsoft 365 Certified, Microsoft Certified Azure Administrator, NetApp Certified i Fortinet certified.
- El licitador ha d'aportar la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim de nivell mig, de conformitat amb l'article 2.3 del RD 311/2022, de 3 de maig, que habilita al licitador a prestar els serveis objecte del contracte a una entitat pública o del sector públic, complint totes les exigències legals requerides.

En el cas d'empreses de nova creació, aquestes únicament han de demostrar la seva solvència tècnica amb el següent:

- L'experiència i les certificacions oficials del seu equip tècnic. La experiència de l'equip tècnic s'ha de demostrar havent treballat un mínim de 7 anys en organitzacions de les mateixes dimensions que l'ajuntament i les certificacions han de ser dels principals fabricants de programari i maquinari que fa servir l'ajuntament: Microsoft, VMware, Netapp, etc.
- La certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim de nivell mig, de conformitat amb l'article 2.3 del RD 311/2022, de 3 de maig, que habilita al licitador a prestar els serveis objecte del contracte a una entitat pública o del sector públic, complint totes les exigències legals requerides.

### 3.3 Organització

L'empresa adjudicatària farà les substitucions del personal, i especialment, les que es requereixen durant el període de vacances dels seus tècnics per a garantir el servei contractat. Aquestes han de permetre que l'Ajuntament sempre disposi de dos tècnics que prestin els serveis.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Aquestes variacions han d'ésser comunicades a aquest Ajuntament.

Tot el personal destinat a donar cobertura a aquests serveis, ha de tenir els coneixements adequats als requeriments d'aquest concurs. Així, l'Ajuntament de la Canonja, podrà proposar o suggerir en qualsevol moment la substitució d'aquell personal que no s'adapti a les característiques requerides del servei. La selecció del personal correrà a càrrec de l'empresa.

### 3.4 Seguretat i confidencialitat

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 a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta.
- El Servei haurà de complir amb les exigències que es deriven de la legislació vigent en matèria protecció de dades de caràcter personal i tots els tractaments de dades personals que es realitzin hauran de dur-se a terme de conformitat amb el Reglament General de Protecció de dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

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.

El licitador proporcionarà una memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades i de la documentació facilitada, en la correcta realització del servei.

La empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en aquest apartat serà considerada responsable, responent de les infraccions en les que hagués incorregut, així como 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 altre 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.

### 3.5 Transició del servei

Durant la prestació del servei es contemplen les següents fases:

- **Fase de prestació actual:** A aquesta fase només operen els adjudicataris del contracte actual del servei.
- **Fase de transició:** període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins a l'assumpció total del servei per part del nou adjudicatari.
- **Fase d'execució del servei:** període que va des de l'últim dia de la fase de transició i la finalització del contracte.

La fase de transició s'inicia amb la formalització del contracte i té una durada màxima de 2 mesos. Durant aquesta fase es flexibilitzaran els ANS. Es dissenyarà la transferència dels serveis amb l'actual adjudicatari per una transició sense talls ni pèrdua de qualitat. Es considerarà el traspàs de coneixement com part essencial d'aquesta fase.





### 3.5.1 Pla de transició de servei

Els licitadors han de presentar un Pla de Transició de servei detallat en el que es descrigui de forma correcta les tasques que es realitzaran per a la correcta activació del nou servei.

El Pla de Transició de Servei s'hauria de basar en:

- Planificació detallada de les activitats
- Pla de implantació de processos, procediments i normativa tècnica
- Definició del model de relació i reporting
- Pla d'implantació dels nous ANS
- Pla d'activació del servei
- Pla de riscos en la transició

En cas de no poder-se realitzar la transició del servei en els termes definits, l'ajuntament de la Canonja es reserva el dret a rescindir el contracte, sent el licitador el responsable dels costos derivats.

### 3.5.2 Due diligence

Durant la fase de transició del servei s'espera una actitud proactiva del nou operador i que aquest realitzi les investigacions necessàries per adquirir els coneixements necessaris per a la correcta transició.

Es considerarà responsabilitat de l'adjudicatari la realització de les proves que consideri pertinents per comprovar l'estat del sistema. Entre les proves s'inclouran:

- Proves d'estrès
- Proves de seguretat
- Proves de backup i recovery
- Comprovació de redundància dels sistemes

Les proves es realitzaran fora de l'horari habitual per causar un mínim impacte possible i amb un pla de contingència específic per garantir la continuïtat del sistema.

Es pot proposar a l'ajuntament de la Canonja una nova agenda per executar el Due Diligence si es considera necessari realitzar algunes tasques fora del temps establert.

Els resultats obtinguts s'entregaran a l'ajuntament de la Canonja així com les conclusions, sent part de la documentació requerida pel compliment dels ANS.

### 3.5.3 Fase d'execució del servei

Un cop finalitzada la fase de transició (2 mesos), l'adjudicatari haurà d'assumir el control total del servei. La relació amb l'ajuntament de la Canonja es basarà en els acords establerts i compliment dels ANS.





### **3.5.4 Fase de devolució del servei**

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Devolució del Servei, detallant les obligacions i les tasques a realitzar per a la devolució del servei, incloent els termes i condicions.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor està obligat a retornar el control dels serveis objecte del contracte, sense deixar de prestar el servei durant tota la fase ni generant cap sobrecost.

### **3.6 Seguiment del servei**

Correspon a l'Ajuntament de la Canonja, concretament al Tècnic TIC municipal, la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

### **3.7 Sistema gestió ambiental**

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gestió ambiental, que identifiqui i gestioni els riscos ambientals, propis de la seva activitat comercial.

De la mateixa manera ha de promoure la protecció ambiental i la prevenció de la contaminació, especialment amb la gestió dels residus generats.

### **3.8 Qualitat**

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

### **3.9 Acords de nivell de servei**

Els acords de nivell de servei (ANS) o Service Level Agreement (SLA) en anglès, associats al present contracte, establerts entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària són part fonamental d'aquest i permeten el correcte seguiment i control de qualitat del mateix. Els acords de nivell de servei es basen en indicadors del servei que permeten quantificar de manera objectiva determinats aspectes del servei prestat.

Els acords de nivell de servei també s'utilitzen com a elements objectius per a l'establiment de les penalitats en les que l'adjudicatari pot incórrer. Donat que el serveis que es contracten tenen per objecte garantir la correcta gestió i operació de les incidències, els ANS es vinculen directament a aquest objectiu.

Els indicadors de referència que serveixen per establir els ANS s'obtindran, en tot moment, dels valors actualitzats de les dades associades a les incidències i a les seves resolucions, així com a d'altres que es puguin requerir i que l'adjudicatari vindrà obligat a implementar per aconseguir la quantificació numèrica dels ANS.





L'adjudicatari es compromet a respectar els següents acords de nivell de servei, de forma continuada, que poden ser revisats en qualsevol moment per l'Ajuntament:

Acord de nivell de servei (ANS)	Descripció
ANS01	La presència dels tècnics presencials es garantirà diàriament. L'absència durant més de 2 dies comportarà la presència d'un tècnic substituït durant aquesta absència.
ANS02	Les incidències no resoltes dins del termini establert per les incidències de prioritats CRÍTICA seran inferiors a 2 al trimestre.
ANS03	Les incidències no resoltes dins del termini establert per les incidències de prioritats CRÍTICA seran inferiors a 4 cada període de 12 mesos.
ANS04	Les incidències no resoltes dins del termini establert per les incidències de prioritats ALTA seran inferiors a 4 al trimestre.
ANS05	Les incidències no resoltes dins del termini establert per les incidències de prioritats ALTA seran inferiors a 8 cada període de 12 mesos.
ANS06	Els tècnics no seran amonestats pel seu comportament o per faltes de conducta o respecte cap als treballadors de l'Ajuntament o els ciutadans.
ANS07	Les reunions de seguiment del servei es realitzaran en la data planificada, amb un marge de més menys 15 dies hàbils.

## 4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

### 4.1 Període del contracte

El contracte tindrà vigència de 2 anys, amb la possibilitat de dues pròrrogues de 1 any més cadascuna i de revisió de les funcions assumides pels serveis.

### 4.2 Modificacions de contracte

De conformitat amb el que disposa els articles 203 i 204, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'objecte del contracte podrà ser modificat tenint en compte els següents supòsits:

- Obertura de noves dependències municipals.
- Increment del nombre d'usuaris corporatius de l'ajuntament.
- Increment del nombre d'equips clients als que s'ha de donar servei.
- Increment del nombre de dispositius (servidors, cabines de discos, etc) al Centre de Processament de Dades (CPD) de l'ajuntament.
- Increment del volum de projectes a executar pel departament de noves tecnologies.

El percentatge màxim que comportarà la modificació si s'executa en la seva totalitat respecte el preu primitiu del contracte és de 10 %.





La modificació del contracte tindrà el següent procediment:

1. Informe del Tècnic TIC municipal envers les noves necessitats.
2. Audiència al contractista per termini de tres dies.
3. Resolució de l'òrgan de contractació.

## 5. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

El contracte s'adjudicarà al licitador que, en una valoració conjunta, presenti la proposta més avantatjosa, atenent als criteris de valoració que tot seguit s'especifiquen. L'òrgan de contractació podrà declarar desert el procediment, per raons degudament motivades, si cap de les proposicions presentades s'adequa a les exigències d'aquest plec de prescripcions tècniques.

La valoració total del projecte s'ha establert en 100 punts i es reparteixen segons els següents criteris:

### 5.1 Criteris Objectius

#### 1) Import de licitació total (40 punts)

L'oferta més econòmica obtindrà 40 punts i la resta es valoraran en base a la següent fórmula:  $(A \times 40) / B$ , on A és l'oferta més econòmica i B és l'oferta que es valora.

#### 2) Certificacions oficials de l'empresa (25 punts)

Es valorarà amb 3 punts per cada certificat oficial emès per part dels fabricants de programari i maquinari que fa servir l'ajuntament (Microsoft, HP, VMWare, Netapp, Sonicwall, Fortinet, Veeam, etc) vers l'empresa, que certifiqui una relació tècnica i comercial.

De la mateixa manera, es valorarà amb 3 punts la certificació oficial ISO (International Standarization Organization) en relació a un sistema de gestió de qualitat, gestió ambiental, gestió de la seguretat, etc.

La puntuació dels apartats anteriors serà acumulativa i fins a un màxim de 25 punts entre els dos paràgrafs anteriors.

#### 3) Millores formatives (10 punts)

En aquest apartat es tindrà en compte les millores en el calendari de formació dels tècnics de l'equip de treball en funció dels tipus de cursos previstos i el nombres d'hores anuals.

Es valorarà amb 5 punts per cada curs addicional relacionat amb la infraestructura de l'ajuntament, de com a mínim 5h de duració, fins un màxim de 10 punts.





Ajuntament de  
la Canonja



Departament de  
**NOVES  
TECNOLOGIES**

## 5.2 Criteris subjectius

### 4) Valoració dels serveis segons memòria (25 punts)

Les empreses licitadores presentaran una memòria descriptiva, d'un màxim de 30 pàgines amb font arial 10, on s'exposi clarament que poden assumir els serveis descrits, amb les condicions i els requisits que s'han establert en els apartats anteriors.

Es valorarà fins un màxim de 25 punts el funcionament dels serveis descrits acuradament a la memòria, així com la resta de requisits d'aquests plecs tècnics, tenint en compte els següents ítems: descripció de la organització, organització del servei, pla de seguretat, pla de formació, pla de transició del servei i sistema de gestió mediambiental.

El Tècnic TIC,

La Canonja, document signat electrònicament a la data del marge.

