



Ajuntament
de Sabadell

JUNTA DE GOVERN LOCAL

Ajuntament de Sabadell

APROVAT en sessió de

22 FEB 2016

el secretari

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DEL SISTEMA
INFORMÀTIC MUNICIPAL I LA RESOLUCIÓ DE LES
DEMANDES EN MICROINFORMÀTICA.**

Informàtica

(IAS)

Ajuntament de Sabadell



ÍNDIX

1. PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS.....	3
1.1. OBJECTE DEL CONCURS	3
1.2. TERMINI DEL CONTRACTE I PRÒRROGUES.....	3
1.3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL.....	3
1.4. TIPUS DE SERVEI.....	3
1.5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
1.5.1. <i>Servei d'atenció als usuaris</i>	3
1.5.2. <i>Servei de suport en el lloc de treball</i>	4
1.5.3. <i>Servei de manteniment de dispositius de microinformàtica</i>	5
1.5.4. <i>Servei de suport temporada estiu piscines</i>	6
1.6. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	7
1.6.1. <i>Parc informàtic</i>	6
1.6.2. <i>Horari de servei</i>	7
1.6.3. <i>Estadístiques de referència</i>	7
1.7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	7
1.7.1. <i>Equip de treball</i>	7
1.7.2. <i>Seguiment del servei</i>	8
1.8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	8
1.9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	9
2. ANNEXOS	10
2.1. ANNEX A. TIPOLIGIA D'INCIDÈNCIES I QUI LES RESOL	10
2.2. ANNEX B. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTERNIR:	11
2.3. ANNEX C. ESTADÍSTIQUES DE REFERÈNCIA (ANY 2015)	11



1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1. OBJECTE DEL CONCURS

L'objecte d'aquesta contractació consisteix en la realització del servei d'atenció del sistema informàtic municipal i la resolució de les demandes en microinformàtica.

1.2. TERMINI DEL CONTRACTE I PRÒRROGUES

La data d'inici del contracte serà el dia 1 d'abril de 2016 i la data de fi del contracte serà el dia 1 d'abril de 2018.

1.3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, l'Ajuntament té cobert aquest servei mitjançant un contracte amb l'empresa Instrumentación y Componentes (Inycom).

1.4. TIPUS DE SERVEI

Els diferents serveis que haurà de dur a terme l'adjudicatari són els següents:

- Servei d'atenció als usuaris.
- Servei de suport en el lloc de treball.
- Servei de manteniment dels dispositius de microinformàtica.
- Servei de suport temporada estiu piscines

1.5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

1.5.1. Servei d'atenció als usuaris

El servei d'atenció als usuaris SAU està concebut com un únic punt on es canalitzen totes les demandes i serveis relacionats amb el sistema informàtic municipal.

Es presta un servei d'atenció multicanal amb un catàleg de serveis i un manual de procediments interns que delimita adequadament el servei. L'Ajuntament disposa d'aplicacions informàtiques pròpies per a la gestió del servei d'atenció i també de tècnics municipals que fan la coordinació amb la resta de serveis.

SECRETARIA GENERAL

Ajuntament  de Sabadell



Dins de l'apartat d'atenció, el servei a contractar consisteix en :

- Atenció telefònica de les trucades del SAU de dilluns a dijous en horari de 8.00 a 18.00h i els divendres en horari de 8.00 a 15.00h, des de les dependències d'Informàtica Ajuntament de Sabadell.
- Enregistrament de les atencions telefòniques, seguint els criteris proposats per l'equip municipal i utilitzant l'eina pròpia que l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària .
- Atenció a les demandes de servei realitzades per altres canals (en el cas del formulari web ja es fa un enregistrament automàtic).
- Primera diagnosi de totes les demandes. Segons la tipologia de la demanda que s'hagi determinat, es derivarà a un tècnic de l'empresa adjudicatària o s'escalarà a l'equip tècnic municipal. En l'annex A es detallen les possibles tipologies i per cadascuna d'elles s'indica qui té l'encàrrec de resoldre-la.
- Resolució de les demandes que es determinin com a pròpies del servei contractat i que es puguin resoldre a primer nivell. Al tractar-se d'una atenció multicanal, els tècnics d'atenció disposen d'interval·ls de temps en els que poden atendre en remot un percentatge elevat de les demandes. A aquest efecte, l'Ajuntament facilitarà les eines de xarxa necessàries per realitzar aquestes actuacions.
- Seguiment de la resolució i mesura dels nivells de servei i satisfacció fins al tancament de la demanda, d'acord amb l'usuari.
- Elaboració d'informes del servei que es presentaran a la direcció de l'IAS amb una periodicitat mensual.

1.5.2. Servei de suport en el lloc de treball

El servei de suport es configura com un suport de segon nivell que :

- Ha de resoldre totes les demandes que es determinin com a pròpies del servei contractat i que no hagin pogut ser resoltes a primer nivell pel servei d'atenció als usuaris. *En l'annex A es detallen les possibles tipologies i per cadascuna d'elles s'indica qui té l'encàrrec de resoldre-la.*
- Realitzar tasques de suport presencial delegades per l'equip tècnic de l'Ajuntament. Exemples d'aquestes tasques poden ser actuacions puntuals en màquines client, comprovació de línies de comunicació etc.
- Proporcionar el suport necessari per instal·lar l'equipament físic i lògic dels llocs de treball,
 - instal·lació i/o configuració d'estacions de treball;
 - instal·lació i/o configuració de sistemes operatius;
 - suport tècnic post-implantació;
- Donar suport a la gestió d'inventari proporcionant la informació que es requereixi.



- Aportar la informació necessària en relació a les actuacions realitzades per tal de garantir el manteniment de la base de dades de coneixement. Per altra banda, l'accés a aquesta base de dades donarà suport a la seva tasca.

En totes les actuacions que es portin a terme en les estacions de treball es garantirà que es realitzin d'acord amb els estàndards promoguts per l'organització.

1.5.3. Servei de manteniment de dispositius de microinformàtica

El servei de manteniment de dispositius de microinformàtica i d'elements de xarxa (maquinari) ha de consistir a garantir l'operativitat dels llocs de treball mitjançant l'aplicació correcta de les tasques de manteniment preventiu i, en últim cas, restaurar l'operativitat del lloc de treball en cas d'incidència

El servei de manteniment ha d'assolir els següents requeriments:

- Portar a terme el manteniment preventiu per assegurar el funcionament correcte de tots els equips informàtics. Desenvolupar un pla de manteniment preventiu que permeti minimitzar les intervencions correctives en els equips informàtics.
- Realitzar el manteniment correctiu que sigui necessari per tal de retornar l'operativitat dels equips informàtics en cas d'avaries. Sempre que sigui possible, la reparació s'ha de fer en el lloc on es troba ubicat l'equip. L'adjudicatari ha de substituir o reparar el que sigui necessari amb peces originals o homologades pel fabricant. En cas que la reparació no sigui possible d'immediat, es substituirà provisional o definitivament mantenint la mateixa funcionalitat a què estava destinat. En cas de canvi definitiu l'equip instal·lat haurà de ser igual o de majors prestacions que l'equip substituït i sempre autoritzat pels serveis informàtics de l'Ajuntament.
- Gestionar amb el proveïdor/fabricant el servei de garantia o de manteniment si l'equip està sota contracte de manteniment amb terceres parts. L'empresa adjudicatària tindrà tota la responsabilitat en l'acompliment dels nivells de servei requerits en aquest plec. Per això serà necessari fer el seguiment de la incidència en tot moment, fer la reclamació i/o la petició d'informació en cas de retard o avaria crítica i verificar la operativitat de l'equip abans de tancar la incidència.
- Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions i/o canvis sol·licitats. Aquestes tasques inclouen el trasllat d'equips, l'emmagatzematge de recanvis, la reparació dels elements avariats quan sigui possible i la retirada i eliminació dels elements obsolets mitjançant procediments adequats de seguretat i respecte al medi ambient. Eventualment, realitzar la gestió dels magatzems d'equips i recanvis per al servei.
- Garantir la confidencialitat de la informació i la destrucció dels elements substituïts en cas de contenir informació confidencial.

SECRETARIA GENERAL



1.5.4. Servei de suport a la temporada d'estiu de les piscines municipals

El servei de suport a la temporada d'estiu de les piscines municipals comprèn de la tercera setmana de juny fins a la primera setmana de setembre (les dates s'ajusten segons calendari anual).

L'Ajuntament s'ocupa de la instal·lació inicial per posar en marxa els equips i de la recollida de material al finalitzar la temporada.

Els tècnics del servei de suport han d'atendre telefònicament, enregistrar i resoldre les incidències, desplaçant-se al lloc de treball en cas que sigui necessari per deixar operatiu el lloc de treball.

L'empresa adjudicatària facilitarà un telèfon de contacte que es posarà a disposició dels usuaris per comunicar qualsevol incidència. Els usuaris hauran de facilitar la següent informació: identificació usuari, adreça equipament i breu descripció del problema.

Si es tracta d'un problema aliè, caldrà fer arribar a Informàtica una còpia de la incidència per fer les gestions pertinents amb els proveïdors corresponents.

Cada dues setmanes caldrà presentar un informe de les incidències que s'hagin produït.

La cobertura horària serà de dilluns a divendres de 15 a 20h i dissabtes, diumenges i festius de 9 a 20h. El temps de resposta màxim serà d'1 hora i el temps de resolució màxima de 4 hores.

L'àmbit geogràfic comprèn aquestes 5 piscines:

- La Bassa: camí de Can Quadres, 183
- Ca n'Oriac: rda. de Navacerrada, 58
- Olímpia: c. d'Apúlia, 40
- Can Marcet: c. de Riu-sec, 80
- Campoamor : c. de Pardo Bazán, 17

1.6. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

1.6.1. Parc informàtic

El servei atindrà a tots els usuaris del parc informàtic de l'Ajuntament i els seus organismes autònoms en els aspectes esmentats en l'apartat anterior de descripció del servei. A l'annex B consten els equips objecte de manteniment.

El parc informàtic de l'Ajuntament de Sabadell està configurat per equips HP i DELL amb sistema operatiu Windows XP i Windows 7. Els equips estan distribuïts en diferents edificis municipals i connectats majoritàriament (95%) a la xarxa corporativa.

El 90% dels llocs de treball estan ubicats en edificis amb connexió de fibra òptica pròpia i disposen de cablejat estructurat de categoria 6.

La xarxa de dades està monitoritzada permanentment i les incidències són ateses d'immediat per la operadora de comunicacions adjudicatària del servei.

Un dels objectius de l'Ajuntament ha estat sempre mantenir el parc informàtic homogeni tant pel que fa a hardware com a software . Per garantir el control del software instal·lat als equips, els usuaris no són administradors de les màquines i es distribueix el programari de manera centralitzada.

Pel que fa als usuaris, l'Ajuntament compta amb uns 1400 usuaris aproximadament, la major part d'ells amb molta experiència com a usuaris informàtics en aquest entorn.

En totes les dades de dimensió del servei es considera que hi pot haver un marge de variació de +/- 5%.

1.6.2. Horari de servei

Els serveis requerits han d'estar disponibles de dilluns a dijous de 8.00 del matí a 6h de la tarda, i els divendres de 8.00 del matí a 3 de la tarda, excepte en les dates establertes com a festes laborals generals a Catalunya i les festes locals del municipi de Sabadell.

1.6.3. Estadístiques de referència

Per reflectir el volum de servei sol·licitat, a l'annex C s'inclou una relació de dades de l'any 2015.

1.7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.7.1. Equip de treball

L'equip de treball que realitzarà el servei ha d'estar format per dos tècnics amb un mínim d'un any d'experiència en llocs similars.

Tot el personal destinat a donar cobertura a aquest servei ha de tenir els coneixements adequats als requeriments d'aquest concurs, a més de carnet de conduir i formació en prevenció de riscos laborals.

S'ha de garantir la formació continuada d'aquest personal en les noves versions dels productes.

En cas que l'Ajuntament consideri que , per motius de poca qualitat en el treball, baixa productivitat o dificultat en la relació amb els usuaris , és necessari canviar algun dels tècnics assignats al servei, l'empresa adjudicatària el substituirà en un termini màxim de 15 dies.

Per la seva banda, l'empresa adjudicatària també podrà proposar la substitució d'un tècnic assignat a l'Ajuntament amb un preavís de 15 dies, justificant adequadament aquest canvi.

En ambdues situacions, el nou tècnic haurà de coincidir almenys 1 dia amb l'anterior per poder fer el traspàs adequadament.

En períodes de vacances, baixes o manques d'assistència de més d'un dia, els tècnics seran substituïts per personal amb la mateixa qualificació professional. Sempre hi haurà com a mínim un dels tècnics assignats habitualment.

L'empresa adjudicatària vetllarà en tot moment per crear les condicions laborals adients al perfil dels tècnics a fi i efecte de minimitzar la rotació de personal adscrit a aquest contracte.

1.7.2. Seguiment del servei

La gestió del servei s'ha de basar en una coordinació estreta entre un gestor del servei i l'interlocutor amb poder de decisió de l'Ajuntament de Sabadell. El nivell de comunicació entre tots dos ha de ser freqüent, i amb una periodicitat mensual han de revisar els aspectes més rellevants del servei, per la qual cosa s'establiran reunions de seguiment.

Abans de cada reunió, amb una antelació mínima de dos dies, és imprescindible que l'adjudicatari lliuri a l'interlocutor de l'Ajuntament un informe de gestió que servirà de base de treball per a la reunió.

Aquest informe ha de contenir les dades bàsiques, en gràfics i acumulats mensuals, de les diferents tasques o funcions que formen el servei, com a mínim:

- Nombre d'incidències
- Situació
- Temps de resposta
- Temps de resolució
- Incidències agrupades per tipus
- Desviacions del nivell de servei
- Llista del material reemplaçat (marca i model)

Després de cada reunió, l'adjudicatari ha d'emetre una acta que lliurarà a la direcció d'Informàtica Ajuntament de Sabadell.

1.8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

La resposta a les incidències aparegudes ha de ser l'adequada per garantir, en primer lloc, una ràpida recuperació del servei que necessita l'usuari i, en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

- Temps de resposta: 4 hores .Temps de resposta : temps màxim per emprendre una primera acció per a la resolució de la incidència, a comptar a partir de la seva comunicació
- Temps de resolució: 24 hores naturals (dies laborables) Temps de resolució: temps màxim fins la total resolució de la incidència, a comptar a partir de la seva comunicació



1.9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

- Tota la relació escrita i oral derivada de l'execució del contracte ha de ser realitzada en català, excepte que l'Ajuntament determini alguna altra cosa.
- L'empresa adjudicatària proveirà el material necessari per la reparació dels equips.
- L'estoc de material per a atendre les incidències haurà d'estar disponible des de l'inici del contracte. El material haurà de ser original o homologat pel fabricant dels equips.
- S'exigirà a l'adjudicatari dels serveis el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats al detall que sigui necessari o qualsevol altra documentació tècnica en el format que es determini.
- Es requerirà aportar un pla de transició i de devolució del servei en el cas que sigui necessari.
- Les dades de caràcter personal contingudes en un fitxer que gestioni l'adjudicatari en virtut d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Sabadell, i per tant, l'adjudicatari haurà d'establir els mecanismes necessaris per a garantir la custòdia dels fitxers que les continguin de conformitat amb el que expressin les lleis i regulacions de protecció de dades, i en especial del que determina la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). L'adjudicatari, en el supòsit que sospiti d'alguna violació de les lleis de protecció de dades aplicables, haurà d'informar-ne immediatament al Ajuntament i aplicar les mesures correctores oportunes. L'incompliment d'aquesta obligació es considerarà com un incompliment de l'obligació de confidencialitat. Si l'adjudicatari durant l'execució del contracte rep una ordre judicial de comunicació o lliurament de dades subjectes a aquest contracte ho comunicarà immediatament a l'Ajuntament.
- Els preus proposats per a la provisió i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació. És a dir, l'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves ofertes.
- Les empreses no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament en les tasques associades a la posta en marxa que no estigui prèviament especificada en l'oferta.
- Per tal que els licitadors puguin contemplar totes les possibles despeses en el càlcul dels seus costos d'implantació i explotació dels serveis, podran visitar les instal·lacions que estimin convenientes.



ANNEXOS

2.1. ANNEX A. TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES I QUI LES RESOL

Tipologia	Instal·lació	Incidències	Suport	Gestió
Maquinari client	X	x	x	
Comunicacions				X
Sistema Operatiu	X	x	x	
MS Office		x	x	
LibreOffice		x	x	
Correu client		x	x	
Programari Comercial	X			
Programari Lliure	X			
Garanties				X

2.2. ANNEX B. RELACIÓ D'EQUIPS A MANTENIR:

El parc d'equips PC de l'Ajuntament és aproximadament d'uns 1400 equips, 215 dels quals estan en garantia.

En cas d'incidència, caldrà fer una primera diagnosi i si l'equip està en manteniment, atendre la incidència segons les condicions d'aquest plec, i si està en garantia fer la gestió.

Pels equips que no estiguin inclosos en aquest annex, la seva resolució es derivarà als serveis propis de l'Ajuntament.

Relació d'equips a mantenir:

- 900 Equips PC

on 71% són Dell optiplex 755, 21% són Dell optiplex 780 i la resta Dell optiplex 760 i 380

- 50 Impressores làser HP

La major part del maquinari es troba distribuït en 5 equipaments municipals.

2.3. ANNEX C. ESTADÍSTIQUES DE REFERÈNCIA (ANY 2015)

Dades generals referents a l'any 2015 i al servei extern. Peticions anuals:

Promig de trucades diari – canal telefònic	17
Suport a Comunicacions	227
Instal·lacions/ retirada de maquinari	255
Instal·lacions de programari	161
Suport a usuaris	909
Incidències de maquinari	426
Incidències de programari	1345

SECRETARIA GENERAL

Ajuntament  de Sabadell

