

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL
SERVEI DE MANTENIMENT D' EQUIPS INFORMÀTICS I
SISTEMES D' INFORMACIÓ A TECSAL,S.A.

ÍNDEX

1. Antecedents.....	2
2. Objecte i durada del contracte	2
3. Característiques generals d'execució del servei	2
4. Obligacions específiques de l' adjudicatari	5
5. Condicions de prestació del servei	5
5.1. Preferències.....	5
5.2. Manteniment preventiu	6
5.3. Manteniment correctiu	6
5.4. Manteniment de les instal·lacions de la xarxa de dades.....	6
5.5. Reparació avaries d' equips	7
5.6. Fulls i parts de manteniment	7
5.7. Altres actuacions	7
5.8. Horari de prestació del servei.....	7
5.9. Desenvolupament del servei	8
5.10. Recursos humans.....	8
6. Propietat intel·lectual i confidencialitat.....	8
6.1. Propietat intel·lectual de les feines	8
6.2. Confidencialitat de la informació.....	8
6.3. Seguretat	9
6.4.Facilitar informació.....	9
7. Estructura de la proposició de les empreses licitadores.....	9
8. Seguiment.....	10
9. Personal del servei.....	10
10. Previsió d'accidents	10
12. Mesa de contractació	10
13. Annex I.....	11

1. Antecedents

Tecsal,S.A. al llarg d' aquest últims anys i amb la finalitat de prestar un millor servei, s'ha dotat d' un parc informàtic que ajuda a gestionar les diverses necessitats dels diferents serveis que es desenvolupen.

El correcte funcionament d' aquest servei en el seu conjunt és, per tant, la garantia d' un eficient i correcte funcionament dels serveis de Tecsal,S.A. Donada la rellevància del mateix, es proposa la contractació d' un servei d' assistència tècnica en els termes recollits en el present plec de prescripcions tècniques particulars.

2. Objecte i durada del contracte

El present plec de condicions té com a objecte la contractació del servei de manteniment d' equips informàtics i sistemes d' informació ubicats a les diverses dependències de Tecsal,S.A., de la forma que s' indica en els següents apartats, així com l' assistència i assessorament tècnic en gestió informàtica.

No forma part del present contracte les despeses d' inversió dels nous equips ni la substitució de peces defectuoses, que podrà contractar-se o no a l' empresa adjudicatària en funció dels resultats del futur contracte administratiu de subministres però sí les hores de feina necessàries per la substitució de les peces de recanvi o posada en marxa de nous equips.

El contracte és per al període comprés des de l'1 de gener de l'any 2025 fins al 31 de desembre de l'any 2025. Es podrà pactar pròrroga d' un any.

No procedeix la divisió en lots, ja que la realització independent de les diverses prestacions que formen l'objecte del contracte implicaria una pèrdua d'eficiència en comparació a la prestació del servei sense divisió en lots.

3. Característiques generals d'execució del servei

S' entén per manteniment totes aquelles actuacions sobre el sistema informàtic que afecten a que el mateix quedi operatiu i en perfecte estat de funcionament, inclosa la restauració del sistema operatiu en els casos en els que l' averia de l' equip ho requereixi.

Forma part del servei de manteniment totes aquelles accions (preventives, correctives i valor afegit) encaminades a aconseguir que l' equipament de Tecsal,S.A. funcioni correctament.

En el concepte de sistema informàtic de Tecsal,S.A. s'inclouen els equips (servidors, unitats de còpia, equipament de magatzematge , PCs, terminals lleugers, ordinadors portàtils, tablets, impressores, escàners, web cams, lectors, gravadores i monitors). L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de l'assistència dels equips quan la garantia arribi al seu venciment.

La gestió de garanties suposa la toma de contacte amb els serveis tècnics del dador de la garantia, fer els treballs que fossin precisos i realitzar el seguiment de la reparació i re-instal·lació de l'equip o sistema una vegada finalitzada la intervenció del dador de la garantia si fos necessari. Tot això

es portarà a terme de tal manera que pugui controlar el nivell de serveis prestats pel dador de la garantia i determinar, en cas d'eventuals incompliments, la responsabilitat de cada una de les parts.

Tecsal, S.A., té realitzada la implantació dels seus sistemes operatius en entorn operatiu Microsoft Windows i VMWare, i homogeneïtzada la seva xarxa de dades, simplificant per tant l'administració i facilitant un suport remot als usuaris. En aquest sentit l' oferta tècnica s'ha de desenvolupar en el marc de l'entorn tecnològic descrit i deurà tenir com a mínim:

- a) Adquisició/renovació i gestió de les llicències d' office 365
 - 19 Microsoft 365 Business Standard
 - 57 Microsoft 365 Business Basic
 - 1 Office 365 e3
- b) Adquisició/renovació i administració de sistemes operatius (Windows per equips, personals i servidors)
- c) Adquisició/renovació, administració i gestió de la consola central antivirus i llicències derivades
- d) Adquisició/renovació, administració de servidors:
 - Gestió d' usuaris
 - Bases de dades
 - Dominis
 - Entorns de virtualització
 - Còpies de seguretat – gestió del software Veeam
- e) Gestió VPN i túnels entre seus
- f) Gestió enllaços wifi entre seus
- g) Gestió usuaris VPN
- h) Administració del sistema: tasques bàsiques d'administració del conjunt d'equips, servidors i usuaris:
 - Administració d'usuaris i grups de treball, permisos i accessos
 - Administració d'estacions de treball.
 - Administració de servidors (inclou els virtuals), així com instal·lació i configuració de nous servidors que siguin necessaris
 - Administració de la xarxa i la seva topologia
 - Seguretat i monitorització de la connexió a Internet per tots els usuaris
 - Protecció del sistema contra atacs des de l'exterior
 - Còpies de seguretat de les dades
 - Administració de totes els comptes de correus de Tecsal, S.A. incloent els dispositius mòbils i similars

- i) Manteniment d'equips i programes. Serveis consistents en el manteniment d'equips d'usuaris, impressores i recursos de la xarxa:
- Instal·lació i reinstal·lació d'equips, així com possible reubicació dels mateixos
 - Instal·lació, reinstal·lació i migració de versions de software
 - Manteniment d'ordenadors i impressores
 - Gestió dels recursos compartits de la xarxa
 - Administració dels serveis al núvol
 - Instal·lació i manteniment dels programes de cada usuari.
 - Gestió dels recursos compartits per cada lloc de treball
 - Assistència al treball informàtic als usuaris
 - Assistència a la decisió de nous programes i/o productes a implantar
 - Gestió de la topologia de la xarxa
- j) Ajuda. Consistirà bàsicament en l'assistència, a nivell general, en tasques informàtiques al personal de Tecsal, S.A., en matèria informàtica.
- k) Assistència tècnica a projectes i tasques d'evolució tecnològica. El personal adscrit per l'empresa adjudicatària a la prestació del contracte participarà en projectes que els responsables de Tecsal,S.A. creguin oportuns, realitzant aquelles tasques que li siguin assignades pels responsables del projecte. La participació pot correspondre a qualsevol de les fases d'un projecte, i sempre dins de la infraestructura objecte del present contracte. Els tipus de projecte en el que podran participar son:
- Suport al pla de modernització informàtic i millora continua de la mecanització de Tecsal,S.A.
 - Implantació de nous productes o infraestructures
 - Estudis de viabilitat i pilots de nous productes o infraestructures
 - Evolució tecnològica d'infraestructures existents i migracions de software
 - Modificacions de configuració per permetre el creixement
 - Migracions de versió de productes software
 - Seguretat informàtica tant física com lògica
- l) Registres estadístics. L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre de totes les dades que es considerin d'interès:
- Número d'intervencions de hardware i software
 - Equips reparats
 - Equips substituïts
 - Incidències destacables
 - Altres dades que es considerin d'interès

Amb periodicitat mensual, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe en el que es faci un balanç de totes les dades més significatives i, si fos necessari, proposant accions correctores a Tecsal,S.A.

4. Obligacions específiques de l' adjudicatari

L'empresa resta obligada a complir en tot moment els requisits legals vigents en matèria de seguretat i higiene laboral.

5. Condicions de prestació del servei

Els serveis objecte del present contracte s'efectuaran preferentment a les pròpies dependències de Tecsalsa, S.A.

5.1. Preferències

En funció de la naturalesa dels equips a mantenir, així com de la magnitud de la incidència, s'establiran les següents preferències:

- Preferència màxima: pels equips que precisen unes condicions de serveis més exigents (servidors, dispositius de còpia, seguretat perimetral, comunicacions, impressores de xarxa)
- Preferència mitjana: pels equips que precisen unes condicions de servei menys exigents que les anteriors (estacions de treball, monitors i impressores locals).
- Preferència normal: escàners i resta d'equipaments

El temps màxim de resposta a les incidències, així com de resolució de les mateixes, queda reflectit de la següent manera:

Preferència	Temps resposta	Temps resolució
Màxima	2 hores	24 hores
Mitjana	4 hores	48 hores
Normal	8 hores	72 hores

S'entén per temps de resposta el termini que va des de la comunicació d'una incidència fins el moment en que l'adjudicatari es posa a disposició de l'usuari en les instal·lacions on es trobi l'equip, anant a les mateixes o per control remot quan pugui resoldre així la incidència.

S'entén per temps de resolució el termini transcorregut entre la presentació del personal tècnic de l'adjudicatari en les instal·lacions on es trobava ubicat l'equip, i l'acceptació firmada de la resolució de la incidència. Es valorarà positivament qualsevol millora en les temps de resposta i resolució

5.2. Manteniment preventiu

Consistirà en la revisió periòdica de determinats aspectes, tant de hardware com de software, del sistema informàtic de Tecsal,S.A.

Al menys amb una periodicitat mensual s'haurà de realitzar: neteja del registre i arxius temporals, neteja de virus i software, revisió general d'equips, revisió de l'estat de la xarxa, revisió dels servidors, revisió del sistema de còpies de seguretat.

5.3. Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu als serveis que es realitza a petició de Tecsal,S.A. per solucionar una anomalia o avaria (hardware, software) que es presenti en qualsevol dels equips o en la xarxa de dades o en la resta de sistemes objecte del contracte. La reparació es realitzarà en la ubicació on es trobi l'equip avariament i amb l'ús de recanvis originals o de les mateixes característiques i funcionalitats. En el cas de no poder realitzar la reparació en la ubicació original es retirarà l'equip, prèvia substitució del mateix per un de similars característiques. Tot això amb l'objectiu de que els usuaris afectats puguin portar a terme les seves activitats amb la menor interrupció possible. Si l'equip avariament està en garantia l'adjudicatari gestionarà la garantia amb el fabricant de l'equip. Es obligació de l'adjudicatari deixar l'equip en perfecte funcionament o en el seu cas la seva substitució permanentment prèvia autorització de Tecsal,S.A.

S'assimila el concepte d'avaría al deteriorament per l'ús normal dels equips. Queden excloses les avaries produïdes per successos anormals o imprevisibles, i aquelles produïdes per una manipulació errònia o fraudulenta, no imputable a l'adjudicatari, que originin danys importants o tancament d'algú element o component significatiu.

La subsanació o reparació d'avaries es realitzarà segons la metodologia de treball pròpia de l'adjudicatari. Respecte a les reparacions d'equips o substitució dels mateixos, s'exigirà a l'empresa adjudicatària que l'equip en qüestió, una vegada resolta la incidència, quedi en funcionament, amb les comunicacions operatives i que s'hagin fet totes les actuacions necessàries. Si es necessària la retirada d'un PC o servidor l'empresa adjudicatària estarà obligada a retirar del citat el disc dur per incorporar-lo en l'equip de substitució. En cas de que el problema sigui el disc dur haurà de prendre les precaucions oportunes per salvar la informació.

Totes les despeses derivades de qualsevol reparació o substitució d'equips, inclòs el moviment o retirada dels mateixos, seran per compte de Tecsal, S.A.

5.4. Manteniment de les instal·lacions de la xarxa de dades

Es considera manteniment de la xarxa de dades al servei que es realitza per petició de Tecsal, S.A. per solucionar una avaría hardware que es presenti en la connexió de qualsevol dels equips objecte del present contracte a la xarxa d'àrea local de les instal·lacions on estigui ubicat l'equip, en la pròpia xarxa o en els equips d'electrònica de xarxa suport de la mateixa, switchs, objecte d'aquest contracte. Si per la naturalesa de

l'avaría hagués de substituir-se completament algun punt de xarxa, s'haurà de fer càrrec d'aquest servei i en ningun cas es considerarà com la instal·lació d'un nou punt.

5.5. Reparació avaries d' equips

La reparació de les avaries dels equips es realitzarà per substitució dels elements defectuosos. La reparació de components tan sols podrà autoritzar-se quan no comporti disminució de les seves prestacions i fiabilitat. Els elements que hagin de ser substituïts hauran de ser-ho per recanvis originals o de qualitat contrastada. L'empresa adjudicatària haurà de garantir, sota la seva responsabilitat, la previsió de qualsevol classe recanvis. Si fos impossible, hauran de plantejar en la seva oferta solucions alternatives, com canvi d'equips, o qualsevol altres que sempre haurà ser acceptada per Tecsal, S.A.

5.6. Fulls i parts de manteniment

L'empresa adjudicatària rebrà els avisos d'avaries mitjançant el corresponent registre i haurà de documentar totes les accions que realitzi relacionades amb l'avis (temps de resposta, temps de resolució, peces, gestió de garantia, motiu resolució, registre de substitucions, etc).

5.7. Altres actuacions

L'adjudicatari haurà de portar a terme, a més de les accions que son exigibles a la normal diligència en la cura i atenció dels equips informàtics i de l'electrònica de xarxa, les següents actuacions:

- a) Suport i presència per a la determinació de problemes de hardware i software, a requeriment de Tecsal, S.A.
- b) Informe sobre possibles incompatibilitats entre elements bàsics (inclòs sistema operatiu) i dels diferents elements software i hardware de les instal·lacions
- c) Gestió de la recuperació de mitjans de suport (discs durs) afectats per deteriorament greu que tinguin que recuperar-se en laboratoris especialitzats

5.8. Horari de prestació del servei

El servei es prestarà, preferentment, en aquest horaris:

- Oficines centrals i nau M1: 07:00 h a 15:00 h de dilluns a divendres
- Taller: 08:00 h a 16:00 h de dilluns a divendres

L'horari en el que s'hauran de realitzar les reparacions tindran, en tot cas, caràcter orientatiu. Fora dels horaris indicats, el servei tècnic donarà suport telefònic a les incidències greus que es puguin produir. L'empresa adjudicatària haurà d'intentar portar a terme les feines de manteniment i les reparacions sense que interfereixin en el funcionament dels mencionats centres de treball.

No haurà límits en el número de desplaçaments del servei, i els tècnics hauran de desplaçar-se per compte de l'empresa adjudicatària, sempre que fos necessari. En tot cas, Tecsal, S.A. podrà requerir una actuació d'urgència, a través del coordinador del servei de l'adjudicatari, que podrà canviar les prioritats de les tasques a realitzar.

5.9. Desenvolupament del servei

L'adjudicatari haurà de nomenar un responsable, que serà l'interlocutor únic amb les persones responsables nomenades per Tecsal, S.A. Ambdós interlocutors es reuniran, al menys, semestralment i analitzaran tant el servei de manteniment i suport realitzat, com l'evolució de la data proposada de reunió i remetran l'informe de seguiment corresponent. L'informe de servei contemplarà, al menys, els següents aspectes: seguiment de servei, coordinació de les accions en curs, incidències significatives i gestió donada, anàlisi de problemes i recomanacions sobre la conveniència de canvis d'infraestructura, nous productes o estratègies o qualsevol millora que es consideri oportuna.

5.10. Recursos humans

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure com a mínim els següents recursos humans:

- Un/a administrador de sistemes
- Un/a tècnic/a de sistemes

Les dues persones hauran d'acreditar documentalment una experiència mínima de 3 anys en tasques pròpies de l'objecte del contracte.

6. Propietat intel·lectual i confidencialitat

6.1. Propietat intel·lectual de les feines

L'adjudicatari accepta que tota la documentació, informació i eines de suport que es produeixin com resultat del contracte, seran de propietat única i exclusiva de Tecsal, S.A.

6.2. Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada, tipus de documentació i informació que es pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres, ni tan sols a efectes de conservació sense l'autorització per escrit de Tecsal, S.A.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 del 13 de desembre, de regulació de tractament automatitzats de dades de caràcter personal i en particular del següent punt *"aquells que per compte de tercers, presten serveis de tractament automatitzat de dades de caràcter personal no podran aplicar-les o utilitzar-les amb finalitats diferents a les que figuren en el contracte de serveis, ni cedir-les, ni tan sols per la seva conservació, a altres persones. Una vegada acabada la prestació*

contractual, les dades de caràcter personal tractats serà destruït, a no ser que existeixi autorització expressa de la persona a la qual presten els serveis, perquè raonablement es podran emmagatzemar amb les apropiades condicions de seguretat per un període de cinc anys”.

6.3. Seguretat

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de Tecsals, S.A. així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte. En aquest sentit, l'adjudicatari serà responsable dels perjudicis que es puguin ocasionar a Tecsals, S.A. degut al incompliment de qualsevol de les condicions mencionades.

6.4. Facilitar informació

Durant l'execució de les feines objecte del contracte l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment, a les persones designades per Tecsals, S.A. per aquest efectes, la informació i documentació que sol·licitin per a disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en les que es desenvolupen les feines, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per a solucionar-los.

7. Estructura de la proposició de les empreses licitadores

Al sobre únic, a l' apartat de **c) Memòria tècnica**, es detallaran els següents apartats i en el següent ordre:

- Descripció i planificació del servei detallat
- Organització de la feina
- Manteniment preventiu: planificació, metodologia i procediments amb indicació de dedicació presencial
- Manteniment correctiu: planificació, metodologia i procediments especificant temps de resposta i resolució
- Manteniment de les instal·lacions de la red de dades: planificació, metodologia i procediments
- Reparació d'averies d'equips: procediments
- Substitució d'equips: procediments
- Recursos humans i tècnics adscrits al servei
- Proposta d'assessorament tecnològic: abast, metodologia i procediments
- Altres propostes de millora

8. Seguiment

Tecsal, S.A. designarà responsable o responsables pel control i seguiment del servei d'acord amb aquest plec de condicions. Serà l'adjudicatari el que haurà de realitzar les correccions pertinents a efectes de l'adequada prestació del servei.

9. Personal del servei

El personal de servei mantindrà sempre un tracte correcte amb els treballadors de Tecsal,S.A.

Així mateix, haurà d'ajustar-se a la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

10. Previsió d'accidents

El contractista prendrà totes les precaucions necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre. Serà responsable d'aquests accidents i perjudicis, i s'ha d'atènyer en aquesta matèria a la legislació vigent. Els adjudicataris són els únics responsables dels danys o perjudicis ocasionats a béns o terceres persones amb motiu dels serveis contractats.

En previsió de possibles danys a tercers, el contractista haurà de comptar amb una assegurança vigent de responsabilitat civil general, que cobreixi tots els possibles accidents i danys produïts a tercers.

Import mínim de cada risc:

Capital assegurat per sinistre: 300.000,00 €

Capital assegurat per víctima: 60.000 €

12. Mesa de contractació

La mesa de contractació estarà formada per el Conseller delegat (president), la Cap d'administració (secretària) i la Cap de secció (vocal).

La mesa es reunirà el dia 16 d' octubre de 2024

Cornellà de Llobregat, 23 de setembre de 2024

Cap d' administració
Maribel Collado Soler

Conseller Delegat
Mihai Fodor

13. Annex I

Relació d' equipament informàtic per ubicacions

Oficines		
Oficines	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	14
	Impressora local red	5
	Escàner	2
	Servidor	1
	Servidor de còpies NAS	1
	Màquines virtuals	6
	Portàtil	5
	SAI	17
	Antenes Wifi	5
	Enllaç Wifi	2
	Terminal de presència (amb targetes)	1
	Firewall	1
Nau M1		
Despatx M1	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	3
	Impressora local	1
	SAI	3
	Enllaç Wifi	2
Hangars	Terminal de presència (amb targetes)	2
Taller i Centre Ocupacional		
Taller	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	4
	Impressora local	4
	Impressora d'etiquetes	1
	Impressora d' etiquetes colors	1
	Escàner	3
	SAI	4
	Terminal de presència (amb targetes)	1
	Portàtil	2
	Firewall	1
Ocupacional	Pc sobretaula (amb monitor, teclat i ratolí)	1
	Impressora local	1
	Portàtil	1
	SAI	1