



---

**Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del servei integral de manteniment informàtic del Patronat de Turisme Costa Brava Girona del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, mitjançant procediment obert.**

---



## 1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és el servei integral de manteniment informàtic del PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA, S.A. (en endavant PTCBG) de tots els seus centres de treball i que comprèn les següents funcions:

- **Servei de manteniment i gestió de les instal·lacions.**
- **Servei de manteniment del servidor.**
- **Servei tècnic**, que comprèn, amb caràcter enunciatiu:
  - El servei d'assistència tècnica d'incidències relacionades amb la xarxa informàtica o equipaments informàtics.
  - Els manteniments proactius/preventius.
- **Servei de manteniment de les comunicacions i de la seguretat**, que comprèn amb caràcter enunciatiu:
  - La confecció d'una xarxa comuna entre diferents seus.
  - Els accessos remots mantenint la seguretat de les comunicacions i les dades.
  - La configuració de firewalls per evitar intrusions i accessos malintencionats.
  - La parametrització de servidors pel control extern i intern d'accés a Internet.
- **Servei de consultoria i assessoria**, que compren, amb caràcter enunciatiu:
  - L'estudi de la plataforma actual o de noves estructures.
  - L'assessorament de noves tecnologies i punt de millora detectats en la infraestructura existent.
- **Servei de gestions amb empreses** de telefonia, i totes aquelles empreses relacionades amb tasques de canvi de telèfons, dominis, hostings i d'altres de productes on-line.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Les activitats de manteniment objecte del present contracte cobriran tots els centres de treball del PATRONAT TURISME COSTA BRAVA GIRONA.

Els diferents centres de treball, així com les seves adreces, es detallen en el resum següent:

	<b>CENTRE DE TREBALL</b>	<b>ADREÇA</b>
<b>OFICINES</b>	Seu central del Patronat Turisme Costa Brava Girona	Avda. Sant Francesc, 29 3r 17001 Girona
	Oficina de Turisme Aeroport de Girona	Aeroport de Girona–Costa Brava 17185 Vilobí d'Onyar



Els diferents equipaments dels que disposa el PATRONAT TURISME COSTA BRAVA GIRONA és el que s'especifica a continuació. No obstant, aquest inventari és a títol indicatiu i orientatiu, no tenint caràcter limitatiu. Qualsevol ampliació en el nombre d'equipaments quedarà inclosa en el contracte objecte de la present licitació.

- 35 equips de sobretaula.
- 2 servidors.
- 8 Impressores Làser.
- 5 portàtils.
- 2 routers connexió Internet.
- 4 Switchos.
- 1 Punt d'Accès Wifi.
- Dispositius mòbils i tauletes.

**També queda inclòs dins del preu d'adjudicació del contracte:**

La renovació total o parcial del parc informàtic i TIC d'acord amb la implantació de noves tecnologies més modernes.

Si es produeix un increment del llistat de l'inventari de béns informàtics i TIC fins un màxim del 30%, queda inclòs dins del preu d'adjudicació del contracte, sense que es pugui facturar aquest increment de forma separada i autònoma de la factura mensual.

**3. BORSA D'HORES**

El servei a desenvolupar consisteix en el manteniment informàtic integral, d'acord amb totes les tasques especificades a l'objecte de del present plec de prescripcions, a tots els centres de treball del PTCBG especificats en l'àmbit d'aplicació, i per un total de 5 hores setmanals durant 52 setmanes anuals, que fan un total de 260 hores anuals.

Les hores invertides en el desplaçament dels tècnics seran descomptades de les hores contractades per part del PTCBG.

A les factures que s'emetran mensualment a PTCBG, s'especificaran les hores invertides en el manteniment informàtic durant el període indicat a la factura.

En el cas de que PTCBG no consumeixi totes les hores contractades anualment, aquestes s'acumularan per la següent renovació.

D'altra banda, si PTCBG necessités més hores de les contractades, es podrien compensar amb les hores sobrants en mesos posteriors, o bé, regularitzar l'excés, de forma pactada amb l'empresa adjudicatària.

**4. PERSONAL I DEDICACIÓ**

El contractista disposarà del personal necessari per atendre adequadament les condicions del contracte i complirà amb els seus empleats la legislació i convenis vigents que els afectin.



Les persones que el contractista assigni a la prestació dels serveis hauran de comptar amb la titulació i formació adequada per a la realització de les seves funcions.

1. El contractista designarà una persona responsable que actuarà de interlocutora amb el PTCBG i serà la persona fixa encarregada de la recepció de les notificacions d'avaría.
2. El contractista assignarà a la realització del contracte, com a mínim, una persona amb la formació i titulació necessària per executar el servei objecte del contracte, que haurà de ser com a mínim de F.P. II d'Informàtica o equivalent.

La distribució de les hores es farà en funció de la conveniència dels serveis i hauran de quedar garantides la seva realització i la resposta immediata davant eventuais necessitats que puguin produir-se.

## **5. SEGUIMENT DEL SERVEI**

Un cop al trimestre, l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable d'aquest contracte per part de PTCBG un informe - resum amb el detall dels treballs realitzats, i si és el cas, dels elements substituïts i els temps de resolució de les incidències.

Es mantindrà un inventari actualitzat trimestralment del maquinari programari instal·lat així com de la infraestructura informàtica de PTCBG.

Tant PTCBG, com l'empresa adjudicatària podran sol·licitar les reunions que siguin necessàries per realitzar el seguiment del servei.

## **6. CENTRE D'ATENCIÓ USUARI (CAU)**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable del contracte del PTCBG, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

Aquest sistema haurà de portar un registre d'avisos d'avaría on es farà constar, com a mínim, les següents dades:

- Número de referència de l'avaría
- Identificació de l'equip
- Element avariàt i resum dels símptomes de l'avaría
- Data i hora de recepció de l'avís
- Data i hora de resolució de l'avaría
- Tècnic de l'empresa adjudicatària que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de a incidència.
- Descripció de l'actuació realitzada
- Situació actual (resolta, pendent, etc.)



## **7. CONTROL DE LES CÒPIES DE SEGURETAT**

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar, amb caràcter periòdic, continuat i estable les corresponents còpies de seguretat dels serveis informàtics objecte d'aquest plec de clàusules, a efectes de garantir la seguretat informàtica i de dades de PTCBG, aquestes còpies de seguretat es custodiaran de forma correcta i segura, amb els mitjans tècnics necessaris, per assegurar la seva preservació.

## **8. COMISSIÓ DE SEGUIMENT**

Una vegada formalitzat el contracte es constituirà una comissió de seguiment per vetllar pel correcte seguiment del contracte.

La Comissió de Seguiment estarà composta, amb caràcter paritari, pels següents membres amb veu i vot:

- Un representant de l'empresa adjudicatària.
- Un representant del PTCBG.

Aquesta comissió es reunirà com a mínim 4 cops a l'any amb caràcter trimestral, i de manera extraordinària sempre que es consideri convenient.

La comissió de seguiment té com a funció ser informada dels següents punts:

1. Vetllar pel funcionament correcte del contracte, analitzant les incidències formulades, amb caràcter ordinari, urgent, i com s'han solucionat, presencialment o remotament.
2. Memòria anual.
3. Propostes d'inversió de reposició, d'infraestructura nova (hardware i software), així com pla de manteniment anual correctiu i preventiu.

## **9. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS**

Per a l'execució dels serveis d'aquest contracte s'identifiquen **dos tipus d'actuació, urgent i no urgent.**

Es considerarà que una avaria o incidència és **urgent** quan requereixi una actuació immediata, així com, aquelles que requereixin una intervenció en un termini màxim de 6 hores. Tindran la consideració d'urgents totes les incidències que afectin al desenvolupament ordinari de l'activitat i del servei, que impossibilitin el desenvolupament normal de l'activitat del centre o posin en perill a les persones i/o instal·lacions.

Cal destacar que les incidències relacionades amb el Servidor, tindran, en tot cas, un termini màxim de resposta de 6 hores laborables, amb possibilitat de millorar aquest termini d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.



Es considera que una avaria o incidència és **ordinària** o **no urgent** quan l'avaría no afecti al desenvolupament ordinari de l'activitat i els seus serveis. En aquest cas el termini de resposta serà com a màxim, amb caràcter general, de 8 hores des de la seva comunicació a l'empresa (via telefònica, Internet, contestador automàtic o fax) o bé siguin detectades per la pròpia empresa. Quan no sigui possible complir aquest termini l'empresa ho posarà en coneixement del PTCBG a efectes d'establir un nou termini per a la seva reparació.

En aquest cas, doncs, totes les incidències no urgents i que no tinguin una relació directa amb el Servidor del PTCBG s'estableix un termini màxim d'execució de 8 hores, sens perjudici, que es pugui millorar per l'empresa adjudicatària, d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.