

## Prescripcions tècniques que han de regir per a la contractació del servei de Manteniment Informàtic

**Objecte: Servei de Manteniment Informàtic del centre Institut Montilivi**

### Dades del centre educatiu

Nom: Institut Montilivi
Domicili: Av. Montilivi, 125 17003 Girona
Telèfon: 972 20 94 58
Metres quadrats: 8.458 m <sup>2</sup>

### Dades tècniques i econòmiques

Import unitari màxim: 2.128 €/mensuals IVA exclòs
Import total mensual màxim (euros): 2.128 euros IVA exclòs
Import total màxim (euros): 21.616 euros IVA exclòs
Dependències que s'exclouen en el contracte: Cap dependència exclosa
Termini d'execució: De l'1 de gener del 2017 al 31 de desembre del 2017

S'adjunta un **document (annex 1)** en què s'especifica el nom de l'empresa que actualment porta a terme aquest servei i les persones que actualment fan aquest servei.

## 1. Descripció i característiques del servei

És objecte de licitació la prestació del Servei de Manteniment Informàtic del Centre donada l'insuficiència de mitjans humans propis. El servei ha d'incloure actuacions de caràcter preventiu, correctiu i adaptatiu, per tal de garantir la fiabilitat, seguretat i el bon rendiment de la xarxa i els equipaments informàtics del centre que consten en el llistat Annex 4A i4B.

És voluntat de l'Institut Montilivi que el manteniment de les seves dependències es realitzin amb criteris tècnics i de qualitat en el servei. Hom pretén que les empreses que optin a l'adjudicació d'aquests treballs siguin responsables per a realitzar de forma ràpida i eficient els treballs incidentals que puguin produir-se, així com tots aquells manteniments de tipus preventiu i correctiu, i sobretot, puguin atendre prestacions complementàries com:

- Suport tècnic i assessorament divers.
- Compromís amb els estàndards de qualitat que es fixin.

### 1.1. Perfil Professional

*Per tal d'optimitzar recursos i amb l'anim de fer més operatives les tasques corresponents al manteniment correctiu, el perfil professional que es requereix és el d'un treballador polivalent en el que se li puguin assignar tasques de diferents disciplines durant la jornada.*

*Per a la valoració de l'oferta presentada serà imprescindible incloure el CV del personal proposat, junt amb la documentació precisa que acrediti la seva formació, qualificació i experiència professional.*

*El personal destinat a la prestació del servei haurà de tenir una antiguitat superior a 5 anys i, superior a 2 anys en treballs de manteniment preventiu i correctiu.*

- Els coneixements mínims necessaris són:

- . administració de sistemes operatius, windows i linux, tant a nivell de SO d'escriptori com de servidors
- . instal·lació i muntatge de maquinari informàtic
- . instal·lació i configuració de programari
- . instal·lació de cablejat de xarxa
- . programació d'scripts d'administració
- . programació en llenguatges web

- Les responsabilitats són:

- . realitzar les tasques d'implementació segons els criteris marcats
- . documentar les tasques realitzades
- . vetllar pel bon funcionament dels sistemes informàtics
- . aplicar les mesures correctores respecte als problemes detectats

- Titulació exigible:

Grau en Enginyeria Informàtica

#### 1.2. Tasques mínimes que s'han de portar a terme

L'empresa adjudicatària realitzarà:

- *Totes les operacions de manteniment preventiu i correctiu per a la resolució d'averies i/o per conservar els edificis esmentats a l'Anex 4A i 4B i les seves instal.lacions i elements en les òptimes condicions de funcionament i seguretat, així com tota la resta d'actuacions que puguin ser requerides pel responsable del Centre.*

#### 1.3. Facturació del servei.

- *La facturació del servei es realitzarà per períodes de mesos naturals vençuts i caldrà especificar-hi tant el número d'hores realitzades com el preu/hora. Les assistències d'urgència, subministraments de materials i qualsevol altre possible servei prestat a l'Institut seran facturats a banda, prèvia validació i consentiment del responsable del Centre.*
- *Els desplaçaments del personal fins al centre aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.*

#### 1.4. Condicions d'execució.

Mesures de gestió de qualitat en l'execució del contracte.

Es pot exigir a l'adjudicatari:

- Provar el compliment dels requeriments funcionals de cada solució mitjançant proves unitàries.
- Provar el compliment dels requeriments funcionals del conjunt del sistema mitjançant proves d'integració i de sistema.
- Provar casos extrems i d'errors mitjançant proves d'anomalies.
- Provar el compliment dels requeriments de disponibilitat i temps de resposta mitjançant proves de rendiment, on se sotmetrà el sistema a càrregues de treball similars a les puntes reals.
- Provar el correcte funcionament del nou sistema respecte a l'anterior, mitjançant proves en paral·lel.
- Disposar d'un pla d'implementació que permeti desfer el canvi en cas que es detecti un funcionament anòmal del nou sistema.
- Provar el funcionament real sobre una mostra representativa d'usuaris (prova pilot) abans d'implantar-ho per a tots els usuaris, si la funcionalitat ho requereix.

- Realitzar un control que asseguri la realització de les proves i l'aplicació dels estàndards de programació i de documentació abans esmentats.

#### 1.5. Informes de control per a la gestió del projecte.

L'Institut pot exigir que l'adjudicatari lliuri un informe, en el format que es defineixi i amb la periodicitat que es determini a l'inici del projecte, amb els continguts següents:

- Planificació i avenç detallat del projecte de manteniment
- Anàlisi de desviacions del projecte (en esforços i econòmiques)
- Informe de Gestió i Control de Canvis
- Informe de Control de Riscos del projecte
- Informe de Seguiment
- Informe de Gestió d'incidències
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

El termini de lliurament d'aquests informes serà de 10 dies naturals des de la recepció de la sol.licitud de l'informe per part del contractista.

El pagament de les factures estarà condicionat a la presentació i acceptació de l'informe. Altres documents que s'hauran de lliurar quan correspongui són les actes de reunions, actes d'aprovacions i informes de seguiment específics pels subprojectes que l'Institut Montilivi identifiqui.

## 2. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- L'empresa adjudicatària assumirà el manteniment informàtic de la xarxa i els equipaments del centre i el programari instal.lat i desenvolupat.
- La realització del servei segons el que especifica el present plec de prescripcions tècniques.
- A petició justificada del/de la responsable del servei, sempre que s'acrediti adequadament i feaentment, es podrà requerir a l'empresa contractista perquè accedeixi a canviar el personal que no reuneixi les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no fa la seva tasca de forma correcta i professional.
- Proporcionar a tot el personal de manteniment el corresponent uniforme, el qual ha d'estar perfectament net i amb la corresponent placa d'identificació personal.
- Fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- Tenir cura de l'equipament que el centre posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i responsabilitzar-se'n del manteniment.
- Cal complir estrictament les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i ambiental.

- Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, sota la supervisió del responsable del centre, la gestió de l'estoc de material. Això implica haver de comunicar, amb suficient antelació, al responsable del centre, quins són els elements necessaris en cada moment i rebre, comprovar i conformar el subministrament dels mateixos.

### **3. Criteris ambientals**

Les empreses licitadores han de garantir que durant els diferents processos prendran les mesures adequades per tal d'evitar fuites, pèrdues o vessaments de productes tòxics i que tots els elements substituïts (residus) seran gestionats adequadament.

### **4. Responsabilitats i assegurança de responsabilitat civil**

Les empreses adjudicatàries seran responsables dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers en el desenvolupament dels contractes i, per tant, l'Administració queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers.

En aquest sentit, les empreses proposades com a adjudicatàries han de tenir contractada una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil, amb un capital mínim assegurat de 300.000 euros per sinistre i any.

Així mateix, les empreses adjudicatàries han de comunicar de manera immediata al Departament qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les condicions de cobertura.

### **5. Reunions**

Amb caràcter semestral es faran reunions de seguiment de l'execució del contracte, amb representants de les empreses adjudicatàries. En aquestes reunions es farà una anàlisi del seguiment del contracte.

Així mateix, a petició del Centre, es convocaran reunions per a la resolució de conflictes i incidències greus que esdevinguin en l'execució del contracte. La convocatòria d'aquestes reunions es farà a l'empresa o empreses afectades i assistirà una persona designada per l'empresa, i un representant del Departament. De les reunions, cal aixecar-ne acta.

### **6. Noves instal.lacions**

Per necessitats del servei, i a criteri del responsable de l'Institut Montilivi, es podran incorporar noves instal.lacions i/o dependències que durant la vigència d'aquest contracte així es decideixi, sense que això signifiqui modificació del contracte.

L'adjudicatari es farà càrrec del seu manteniment i els elements que la formen s'incorporaran al contracte amb les mateixes condicions econòmiques i de manteniment que les instal.lacions actuals.

## 7. Disponibilitat del personal.

### Horari:

- Es dedicaran al manteniment 28 hores setmanals, en una franja horària situada entre les 8.00 hores i les 21.00 hores. L'horari, a convenir entre les dues parts, s'adaptarà en tot moment a les necessitats organitzatives del centre.
- La dedicació d'hores al manteniment durant els períodes no lectius corresponents als mesos de juny, juliol i setembre (mes d'agost exclòs), quedarà supeditada a les necessitats generades pel centre, podent-se reduir la jornada laboral setmanal per tal d'ajustar al màxim la inversió en aquest concepte.
- Tant el personal com l'organització del servei, seran totalment alienes a la relació contractual entre les parts.

L'adjudicatari haurà de comptar amb un sistema de comunicació les vint-i-quatre hores (24j hores) del dia durant els 365 dies de l'any. Per això, al dia següent de l'inici del contracte l'empresa contractant facilitarà un número de telèfon on comunicar les avaries en horari no convencional.

## Annex 1

	Hores/Setmana	Antiguitat	Base de cotització
<b>Treballador "A"</b>	28 h	01/2012	1.405,88 €

## Annex 2

PLANIFICACIÓ DELS TREBALLS	Diari	Dos dies	Setmanal	Quinzenal	Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral	Anyal	Amb càrrec a part	Segons requeriments	Observacions
<b>Tasques preventives d'Administració de sistemes informàtics</b>												
Actualització i manteniment de maquinari i programari			X									
Instal·lació de nou maquinari i programari		X										
Inici de curs									X			Al mes de setembre cal que tot el maquinari i programari estigui actualitzat
Manteniment de la xarxa local				X								Conjuntament amb el coordinador
Documentació					X							
<b>Tasques respecte al web</b>												
Actualització de continguts	X											Conjuntament amb el coordinador
Disseny de noves funcionalitats			X									Conjuntament amb el coordinador
Implementació de noves funcionalitats			X									Conjuntament amb el coordinador
Documentació					X							Conjuntament amb el coordinador
<b>Tasques correctives d'incidències</b>												
Revisió d'incidències generades pel sistema de gestió	X											Conjuntament amb el coordinador
Resolució d'incidències d'importància baixa				X								
Resolució d'incidències d'importància mitjana		X										
Resolució d'incidències Greus	X											

✓ **Les periodicitats són serveis mínims d'obligat compliment. En cap cas s'acceptaran propostes inferiors.**



**ANNEX 3**

**Certificat de Reconeixement previ de les Instal.lacions**

El Sr./Sra. ...., proveït del Document Nacional d'Identitat número ....., en representació de l'empresa .....ha realitzat una visita als edificis i instal.lacions de l'Instiut Montilivi i reconeix, per tant, l'abast i grau de complexitat de l'objecte d'aquest expedient per al servei de manteniment general d'edificis i elements exteriors objecte del contracte.

Girona, ..... de .....de 2016  
*Signat*

Representant de l'empresa

Responsable de l'Institut Montilivi

## ANNEX 4A \_ FITXA EDIFICIS I SITUACIÓ

L'Institut Montilivi està format per els següents edificis:

	Nº de plantes	Instal.lació de climatització	Instal.lació elèctrica	Instal.lació contra incendis	Instal.lació CCTV (càmeres vigilància)	Instal.lació de megafonia	Reg automàtic de plantes i jardins
<b>1- Edifici Principal</b>	4	SI	SI	SI	SI	SI	NO
<b>2- Edifici d'Administratiu</b>	3	SI	SI	SI	SI	NO	NO
<b>3- 3-Edifici d'Automoció</b>	2	SI (aula)	SI	SI	NO	NO	NO
<b>4- Edifici de Carrosseria</b>	2	SI (aula)	SI	SI	NO	NO	NO
<b>5- Barracó A</b>	1	SI	SI	SI	NO	NO	NO
<b>6- Barracó B</b>	1	SI	SI	SI	NO	NO	NO
<b>7- Barracó C</b>	1	SI	SI	SI	NO	NO	NO
<b>8- Jardins I patis</b>	-	-	SI	-	SI	SI	Zones de gespa

ANNEX 4B

