

# **PLEC DE CONDICIONS ADMINISTRATIVES I TÈCNiques PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS DE LOCALRET, SA**

## **1.- OBJECTE**

L'objecte del present *Plec de Condicions* és la definició de les prestacions dels serveis d'administració i manteniment dels sistemes informàtics, per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin. Igualment és objecte del present *Plec de Condicions* l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica, complexitat, etc. necessitin de la intervenció de terceres empreses especialitzades.

## **2.- CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA**

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció i manteniment dels armaris d'informàtica, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin, inclús el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicatius informàtics propis o declarats estàndard de Localret, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. El llistat de les aplicacions i sistemes s'especifica en l'annex 1 del present *Plec de Condicions*.

Per tal de definir d'una manera molt més acurada la natura del servei que caldrà prestar, exposem els tipus de tasques que al nostre entendre l'adjudicatari haurà de cobrir.

### **2.1.- Feines diàries i de manteniment**

Seràn feines diàries i de manteniment totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de Localret. Queden incloses en aquestes feines diàries:

- Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivírics, serveis...).
- Administració i manteniment dels serveis (DNS, DHCP, WINS, HTTP, Active Directory, correu MS Exchange, Terminal Server, etc.)
- Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en els sistemes i en les bases de dades.
- Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a problemes detectats en els sistemes, aplicacions, serveis o dispositius hardware.,

així com la generació i manteniment dels protocols d'instal·lació dels sistemes operatius, bases de dades, aplicatius i serveis.

Tanmateix, caldrà garantir l'assistència tècnica (help desk) als usuaris remotament o presencialment en l'ús dels equips i aplicacions informàtiques, així com en la realització de les feines associades a aquest menester. Queden incloses en aquestes feines diàries:

- Rebre i enregistrar les incidències reportades pels usuaris a través del telèfon, correu electrònic o qualsevol altre mitjà, relatives a consultes, problemes, peticions de canvi o d'altres.
- Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
- Solucionar les incidències derivades de les sol·licituds dels usuaris.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Confirmar als usuaris la solució del problema i la solució adoptada.
- Reinstal·lacions remotes de software.
- Proves de productes que s'avaluïn per tal d'incorporar-los en producció.
- Gestió de processos d'usuari en els servidors d'aplicatius.
- Gestió de cues d'impressió en els servidors.
- Realització de còpies de seguretat: llançament, revisió, canvi de cintes i emmagatzemament.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics (PCs, PDA, Impressores), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
- Substitució d'equips avariats per altres que Localret disposi en magatzem, sempre que la criticitat del Servei requereixi intervencions immediates.
- Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics en equips avariats (teclats, ratolins, targetes de xarxa, etc.) per altres que Localret disposi en magatzem.
- Recepció i enregistrament de les incidències detectades als sistemes i de les peticions reportades.
- Revisió dels logs dels sistemes (servidors, serveis o aplicacions específiques).
- Revisió del estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part del diferents processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'us ...).
- Execució de tasques d'administració procedimentades i documentades.
- Revisió i programació de execució de les còpies de seguretat.
- Monitorització de rendiments i consums dels sistemes.
- Monitorització de rendiments, consums, ocupacions i accessos a les bases de dades.
- Administració dels usuaris de la xarxa (altes, baixes i modificacions d'usuaris).
- Administració dels perfils d'usuaris en els entorns Windows.
- Realització i manteniment de l'inventari d'usuaris i dels sistemes d'informació, així com les necessitats d'accessos dels usuaris als sistemes.
- Control i gestió de les bústies de correu

- Realització d'informes setmanals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i actuacions de futur envers aquestes incidències.

## **2.2.- Funcions associades al servei**

- Realització i manteniment del inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de Localret, etc.
- Creació i manteniment dels diferents plans de contingència establerts per la direcció de sistemes de Localret (copies de seguretat, recuperació de còpia de seguretat, caiguda del sistema o de la base de dades, rearrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software...).
- Tramitació i seguiment de les intervencions derivades a tercers (contractes de manteniment).
- Estudi i desenvolupament dels projectes acordats amb Localret.
- Disseny de propostes per nous projectes o serveis, els quals millorin els sistemes actuals o solucionin mancances d'aquests.
- Realització d'informes periòdics mensuals, amb les ocupacions, rendiments, previsions de futur dels diferents elements dels sistemes i bases de dades i qualsevol altre aspecte que pugui ser rellevant per garantir el correcte funcionament dels sistemes informàtics i/o de comunicacions.

D'altra banda, la prestació del servei es farà en horari normal, durant la jornada laboral. A més, el present contracte preveu 30 hores per prestació de serveis en horari no habitual, de dilluns a diumenge, destinades a intervencions que sigui necessari realitzar per la seva afectació en el funcionament normal dels usuaris.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'aconseguit dels objectius del contracte. Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un coordinador de l'assistència tècnica i un tècnic.

El contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències del tècnic assignat que es produeixin, en cas de malaltia o vacances, de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquests períodes.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que Localret SA i/o la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal defineixin com informació confidencial.

### **3.- PRESSUPOST DE LICITACIÓ I PREU DEL CONTRACTE**

3.1.- El pressupost de licitació és de 78.000 €, l'IVA inclòs.

Les ofertes del licitadors hauran de ser a la baixa respecte del pressupost de licitació.

3.2.- El preu del contracte serà el que resulti de l'oferta que realitzi l'empresa que resulti adjudicatària.

3.3.- L'import pel que finalment s'adjudiqui el contracte inclourà en tot cas l'import total que haurà de percebre el consultor per a la realització de l'assistència contractada, inclòs l'import de l'Impost sobre el Valor Afegit. Específicament, queden incloses en el preu les càrregues laborals i tributàries de tot tipus (incloent-hi l'IVA).

3.4.- El preu del contracte no serà revisat. En cas d'acordar-se la pròrroga, podran actualitzar-se els preus d'acord amb l'Índex de Preus al Consum (IPC) general a nivell estatal interanual dels últims tres (3) mesos anteriors a la conformitat de l'adjudicatari a la proposta de pròrroga formulada pel Consorci Localret.

3.5.- El preu que resulti de l'adjudicació es fraccionarà pels mesos de vigència del contracte i es pagarà contra factura degudament conformada que inclogui l'IVA i que reuneixi tots i cadascun dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, així com tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats per Localret SA.

### **4.- TERMINI**

El contracte tindrà una vigència de DOS ANYS. Això no obstant, per mutu acord de les parts es podrà prorrogar per períodes d'UN any, fins a un màxim de, contracte i pròrroques, QUATRE anys.

### **5.- FORMA D'ADJUDICACIÓ**

1.- La forma de selecció del contractista és la de concurs mitjançant procediment obert.

2.- Localret SA tindrà alternativament la facultat d'adjudicar el contracte a la proposició més avantatjosa, atenent als criteris de selecció i valoració de la clàusula setena, o declarar desert el concurs.

### **6.- CONDICIONS REQUERIDES PER A LA PRESENTACIÓ DE LES OFERTES**

L'adjudicatari haurà de tenir plena capacitat per contractar i no trobar-se comprès en cap de les circumstàncies enumerades en l'article 20 de la Llei 13/1995, de 18 de maig de Contractes de les Administracions Públiques.

Així mateix, haurà d'acreditar la seva solvència econòmica, financera y tècnica d'acord amb allò previst en els articles 16 i 19 de la Llei 13/1995, de 18 de maig de Contractes de les Administracions Públiques.

- La solvència econòmica i financera de l'empresari s'haurà d'acreditar de la forma següent:

- a) Informe d'institucions financeres o, en el seu cas,
  - b) Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals d'acord amb l'article 16.a) del Reial decret legislatiu 2/2000, de 16 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques.
- La solvència tècnica i professional de l'empresari i del personal de direcció de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte:
- a) Titulacions acadèmiques i professionals de l'empresari i del personal de direcció de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte.

L'equip proposat pel consultor haurà d'estar especialitzat i tenir experiència demostrable en les diverses disciplines necessàries per poder afrontar amb garanties els requeriments plantejats en els apartats anteriors.

Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per:

1. Un coordinador de l'assistència tècnica, amb amplia experiència demostrable en entorns similars a Localret SA.
  2. Un titulat en informàtica o que acrediti coneixements específics de les aplicacions i sistemes enumerats en l'annex 1 del present Plec de Condicions.
- b) Relació dels principals serveis o treballs realitzats en els últims tres anys que inclogui l'import, data i els beneficiaris públics o privats dels mateixos.

## **7.- PROPOSTES I TERMINI DE PRESENTACIÓ**

7.1.- Les propostes hauran de presentar-se directament a Localret SA abans de les 14:00 hores del desè dia natural a comptar de l'endemà de la publicació de l'anunci al DOGC. Si aquest 10è dia fos dissabte o festiu, s'admetran proposicions fins a les 14:00 del primer dia laborable següent.

7.2.-No s'admetran propostes per correu.

7.3.- Cada licitador presentarà, únicament, una oferta i aquesta tindrà una validesa de 3 mesos.

7.4.- Les propostes es presentaran en dos sobres tancats.

**7.4.1.-** En el sobre núm. 1 hi constarà la inscripció "DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS DE LOCALRET, SA" (CODI GMSI-AT/005/03)

En aquest sobre caldrà incloure-hi els següents documents referits al licitador.

- **Relatius a la personalitat:**

- a) Document Nacional d'Identitat del signant o fotocòpia degudament legalitzada.
- b) En el cas de concórrer en representació d'una persona natural o jurídica caldrà portar, a més, el poder notarial suficient.
- c) Si es tracta d'una persona jurídica, l'escriptura de constitució de la societat amb els seus estatuts socials vigents i la seva inscripció en el Registre competent, d'acord amb l'article 15.2 del TRLCAP.

- **Relatius als requisits de capacitat:**

- a) Declaració responsable del representant legal de l'empresa licitadora de trobar-se al corrent del pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques, Impost de Societats, en cas de tractar-se d'una empresa, i Impost del Valor Afegit i d'ingressos a compte previstos en les respectives normatives. (En cas de resultar adjudicatària, caldrà presentar certificació acreditativa de tot això anterior).
- b) Declaració responsable del representant legal de l'empresa licitadora de trobar-se al corrent del pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques, Impost de Societats, en cas de tractar-se d'una empresa, i Impost del Valor Afegit i d'ingressos a compte previstos en les respectives normatives. (En cas de resultar adjudicatària, caldrà presentar certificació acreditativa de tot això anterior).
- c) Documents justificatius de la solvència econòmica, financera i tècnica del proponent, o bé certificació acreditativa de la classificació de contractista en els subgrups, els grups i la categoria que estableix en aquest plec.

La solvència econòmica i financera de l'empresari s'haurà d'acreditar de la forma següent:

- Informe d'institucions financeres o, en el seu cas,
- Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals d'acord amb l'article 16.a) del Reial decret legislatiu 2/2000, de 16 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques.

La solvència tècnica o professional s'acreditarà pels següents mitjans (article 19 del mateix text legal):

- Titulacions acadèmiques i professionals de l'empresari i del personal de direcció de l'empresa i, en particular, del personal responsable de l'execució del contracte.  
L'equip proposat pel consultor haurà d'estar especialitzat i tenir experiència demostrable en les diverses disciplines necessàries per poder afrontar amb garanties els requeriments plantejats en l'apartat anterior.  
Com a mínim aquest equip de treball estarà format per:
  - Un coordinador de l'assistència tècnica, amb amplia experiència demostrable
  - Un titulat en
- d) Relació dels principals serveis o treballs realitzats en els últims tres anys que inclogui l'import, data i els beneficiaris públics o privats dels mateixos.
- e) Per a les empreses estrangeres la declaració de sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de forma directa o indirecta, puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que li pogués correspondre.
- f) Qualsevol altre document que el proponent consideri oportú a l'efecte d'una millor selecció del contractista.

- **Relatius a les garanties:**

- a) Document que acrediti haver constituït la garantia provisional quan aquesta sigui exigible.

La documentació indicada, a excepció de l'assenyalada amb les lletres a) i h), podrà presentar-se per fotocòpia compulsada per fedatari públic.

L'aportació per part del licitador del certificat d'inscripció en el Registre de Licitadors de la Generalitat de Catalunya emès per la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, juntament amb una declaració responsable de la vigència de les dades que inclou el certificat, eximeix a les empreses de l'obligació d'incorporar en el sobre núm. 1 la documentació següent:

- Acreditació de la capacitat d'obrar i personalitat jurídica
- Acreditació de la representació
- Declaració de no trobar-se en les situacions indicades a l'article 20 del RDL 2/2000 i, especialment, de complir amb les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

Tanmateix, si el certificat és vigent però inclou dades que ja no són certes, el licitador pot presentar-lo juntament amb una declaració responsable de la vigència parcial de les dades que inclou i amb els documents que actualitzin les dades no vigents.

**7.4.2.-** En el sobre número 2 hi haurà de constar la inscripció "PROPOSICIÓ ECONÒMICA I REFERÈNCIES TÈCNiques PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS DE LOCALRET, SA" (CODI GMSI-AT/005/03)

En l'esmentat sobre hi haurà de constar els següents documents:

- Oferta econòmica signada per qui representi l'empresa, d'acord amb el model que s'adjunta.  
La quantitat ofertada haurà de ser una xifra tancada i inclourà l'IVA.  
En cap cas la millora econòmica podrà anar en detriment dels salaris dels treballadors de l'empresa o contractats.
- També s'hi inclourà tota la documentació tècnica que hagi de servir de base per a la resolució del concurs, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en aquest Plec.

L'oferta presentada pel participant tindrà una vigència de 3 mesos computables des de l'endemà de la data de presentació en el registre d'entrada corresponent.

## **8.- CRITERIS PER A LA VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS**

1. Tenint en compte el que estableix l'article 86 del TRLCAP, en relació amb l'article 281 de la Llei 8/1987, Municipal i de Règim Local de Catalunya, la licitació del concurs per a l'adjudicació de l'objecte de contracte es realitzarà de conformitat amb els criteris objectius següents:

**a) Oferta econòmica (a) ..... 0 a 50**

Es valorarà de la forma següent:

La valoració per a aquesta millora econòmica serà d'acord amb la següent fórmula:

$$V_p \times P_m / P_e = \text{Valoració Preu}$$

$V_p$  = Valoració màxima preu

$P_m$  = Preu menor de les ofertes presentades

$P_e$  = Preu empresa

Serà considerada com a desproporcionada o temerària la baixa de tota proposició econòmica el percentatge de la qual excedeixi en deu unitats o més la mitjana aritmètica dels percentatges de baixa de totes les proposicions presentades. En aquest cas, es sol·licitarà informació a tots els licitadors que incorrin en aquesta circumstància i l'assessorament del servei tècnic corresponent. Si finalment recau l'adjudicació a favor d'un empresari inicialment incurs en presumpció de temeritat, li serà exigida una garantia del 20 % de l'import d'adjudicació

**b) Oferta tècnica..... 0 a 50**

La valoració de l'oferta tècnica estarà composta per els criteris següents:

**b.1) Valor tècnic de l'oferta ..... 0 a 25**

Es puntuarà tenint en compte: la metodologia i els procediments, el sistema de control econòmic, temporal i de la qualitat, les solucions tècniques, l'Acord de Nivell de Servei, de forma que es garanteixin els idonis nivells de qualitat, cost i temps de resposta.

**b.2) Millores ..... 0 a 25**

Descripció de les millores aportades per les empreses ofertants. Aquestes indicaran les prestacions que ofereix que no estiguin especificades o demandes en el plec i que consideri rellevants per un millor desenvolupament del servei.

**Total puntuació ..... 0 a 100**

## **9- OBERTURA DE PLIQUES**

9.1.- L'obertura de pliques la verificarà públicament a les dependències de Localret SA, a les 10:00 hores del TERCER DIA HÀBIL següent al d'expiració del termini de presentació de proposicions, exclòs el dissabte. Un cop realitzada l'obertura es donarà per acabat l'acte públic.

9.2.- La Direcció de Localret SA durà a terme la valoració de les proposicions presentades en temps i forma.

9.2.- L'adjudicació restarà condicionada a l'obtenció per part de Localret SA del finançament necessari per a la seva execució.

## **10.- FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE**

El contracte amb l'adjudicatari/s haurà de formalitzar-se en el termini d'una setmana des de la comunicació de l'adjudicació. En aquesta setmana hauran d'aportar-se els certificats acreditatius del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

## **11.- RÈGIM JURÍDIC APLICABLE**

11.1.- El contracte que es subscriurà amb els consultors seleccionats tindrà naturalesa civil i mercantil.

11.2.- En tot allò no previst en el present plec de condicions i en el compliment del contracte, serà d'aplicació la normativa reguladora de la contractació per l'administració pública d'empreses consultores i de serveis continguda en els articles 212 i següents de la Llei 13/1995, de 18 de març i normativa de desplegament.

## **12.- DESPESES DELS ANUNCIS DE LICITACIÓ**

Seràn a càrrec de l'adjudicatari les despeses derivades dels anuncis de licitació i publicació de l'adjudicació i qualsevol altre derivada de la celebració d'aquest concurs.

## **13.- CLÀUSULA DE CONFIDÈNCIA**

La documentació facilitada per Localret SA per a l'elaboració dels treballs objecte d'aquesta licitació serà de caràcter exclusiu i confidencial.

## ANNEX 1 - PROGRAMARI I MAQUINARI

1. Equipament informàtic central compost per l'equipament que és detalla a continuació:
  - Equipament Informàtic
    - servidors amb SO Windows 2003 i 2000 server per a la prestació de diferents serveis (spool d'impressió, servidors de Fax, servidors de fitxer, etc)
    - SAN composta per tres servidors i dues cabines de discos externa i una llibreria SDLT connectats mitjançant fibra òptica. Els SO del servidors és Windows 2003 server
    - Cluster CL380 de Compaq amb dos nodes i una cabina de discos. Els SO del servidors és Windows 2000 server
  - Equipament de comunicacions
    - Un switch Cisco 4506
    - Un router Cisco 1720
- Administració i manteniment del programari informàtic definit per els grups següents:
  1. Programari informàtic central compost a grans trets per l'equipament que és detalla a continuació:
    - Sistemes operatius del servidors basat en Windows 2000 i 2003 server.
    - MS Terminal Server
    - Programa de recepció i enviament de fax Zetafax (v 9).
    - Programa MS Exchange 2003 per a l'enviament de correu electrònic i gestió interna de les agendes personal i de dades corporatives.
    - Programa de gestió de l'ús del circuit de dades MS ISA Server
    - Programa de gestió i enviament a llistes de distribució Dolist.
    - Programa per a la realització de còpies de seguretat Veritas amb agents per còpia de MS Exchange i Oracle
    - Programa de gestió d'antivirus basat en el fabricant McAfee.
    - Sistema antiviric Webshield en format appliance
    - Programa MS IIS per al suport web
  2. Programari informàtic d'usuari compost a grans trets per l'equipament que és detalla a continuació:
    - Com a SO dels diferents usuaris, tenim el ventall següent:
      - MS Windows 2000 Professional
      - MS Windows XP

- MS Office 2003 per l'entorn ofimàtic (Word, Excel, Outlook, Powerpoint i Access)
- Programes diversos com:
  - La família Adobe gràfic collection
  - Macromedia Dreamweaver
  - Autocad LT
  - Microstation v.8
  - MS Visio 2003
  - MS Project 2003

**MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA**

El Sr....., actuant en nom i representació de ....., amb domicili a ....., província de ....., assabentat de les condicions i requeriments que se exigeixen per a l'adjudicació del contracte de "ASSISTÈNCIA TÈCNICA TÈCNICA INFORMÀTICA DE LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE COMUNICACIONS DE LOCALRET, SA (CODI GMSI-AT/005/03)" es compromet en nom de .....a prendre al seu càrrec l'execució amb estricta subjecció als esmentats requeriments i condicions per la següent quantitat:

(.....Euros - en lletres i números).

Cas d'existir discrepància entre la quantitat expressada en lletres i la quantitat expressada en números, prevaldrà l'expressada en lletres a tots els efectes.

L'anterior quantitat inclou l'Impost sobre el Valor Afegit.

Signatura  
Nom signatari

El licitador