

PLEC DE CLAUSULES ADMINISTRATIVES I TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT INFORMÀTIC.

Nom: Institut Castellarnau
Domicili: Crta. N-150 km 15, 08206 Sabadell (Barcelona)
Telèfon: 93.726.94.22
Metres quadrats: 12.843 m ²

Objecte: Servei de manteniment informàtic del centre.

Dades del centre educatiu: Institut Castellarnau

Dades tècniques i econòmiques

Nombre d'equips informàtics: 250 ud (centre) + 700 ud (dotació alumnat) i 95 ud (docents).
Import total mensual màxim (euros): 1.100,00 € iva exclòs i 1.331,00€ iva inclòs
Import total màxim (euros): 12.100,00 € iva exclòs i 14.641,00 € iva inclòs
Dependències que s'exclouen en el contracte: Equips personals del personal de centre.
Termini d'execució: des de 05 de setembre (o la data en que es formalitzi el contracte) del 2026 al 31 de juliol 2027.

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

Les actuacions objecte de la prestació d'aquest servei tenen com a objecte la realització dels serveis de manteniment integral informàtic dels equips del centre, locals i dependències que tinguin un ús estrictament administratiu/docent. Aquest manteniment inclou:

- Manteniment correctiu i preventiu dels equips informàtics (ordinadors, portàtils, impressores, pantalles, projectors, etc.).
- Resolució d'incidències de xarxa local (LAN) i connexions als serveis corporatius de la Xarxa Telemàtica Educativa de la Generalitat (XTEC).

- Gestió integral dels equips existents, tant a nivell de maquinari (hardware) com de programari (software), incloent-hi el diagnòstic, la reparació, la substitució de components i la reinstal·lació o actualització de sistemes operatius i aplicacions.
- Integració, configuració i posada en servei de nous equipaments informàtics i de xarxa adquirits pel centre, assegurant la seva correcta incorporació a l'entorn tecnològic existent.
- Suport tècnic als usuaris administratius/docents del centre per a qüestions relacionades amb els serveis objecte d'aquest contracte.

El treball de manteniment informàtic es fa de manera que, es vegi mínimament afectat el funcionament normal de les activitats que es desenvolupen en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

A continuació s'indiquen els processos i bases de manteniment informàtic que s'han de dur a terme, amb la finalitat de precisar les freqüències mínimes:

I. Mètode de treball

S'utilitzarà el mètode de treball indicat per la Coordinació TIC (o per l'administració, en cas que la Coordinació TIC no estigui operativa), seguint les pautes establertes per a la gestió de les incidències generades per l'equip docent. Aquestes pautes s'aplicaran a totes les intervencions necessàries, d'acord amb els procediments interns de la Coordinació d'Informàtica de l'Institut. En cas d'absència o defecte de la figura de Coordinació Informàtica, la responsabilitat serà assumida per l'administrador del centre.

II. Confidencialitat i Protecció de Dades

- *Confidencialitat: El contractista i el seu personal garantiran l'estricta confidencialitat respecte a tota la informació relacionada amb l'Institut, el seu funcionament intern, usuaris, alumnes i serveis. En cap cas es podrà compartir, revelar ni utilitzar informació sensible del centre amb tercers sense l'autorització expressa per escrit de l'Administrador del centre, excepte quan sigui estrictament necessari per a la prestació del servei o requerit per la legislació vigent.*
- *Protecció de Dades: El contractista s'obliga a complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD i Llei Orgànica de Protecció de Dades i garantia dels drets digitals - LOPDGDD). Això inclou:*
 - *Tractar les dades personals únicament per a la finalitat del contracte.*
 - *Garantir la seguretat i confidencialitat de les dades.*
 - *Notificar immediatament al centre qualsevol accés no autoritzat o violació de dades que pugui afectar les dades personals tractades.*
 - *Facilitar la informació i col·laborar amb el centre en cas d'exercici de drets ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició) per part dels afectats.*
 - *Eliminar o retornar totes les dades personals un cop finalitzada la prestació del servei, segons instruccions del centre.*

III. Gestió de garanties

En el cas de garanties sobre productes no adquirits mitjançant el distribuïdor d'aquest contracte, caldrà revisar si el tràmit pot ser gestionat pel tècnic. Si el producte manca de documentació adequada per tramitar la garantia, aquesta podrà ser denegada.

IV. Comunicació d'averies

Tota averia comunicada de forma oral haurà de ser confirmada per escrit mitjançant correu electrònic o mitjans de missatgeria. En el cas d'utilitzar el

formulari específic desenvolupat amb eines de Google, s'indicarà el procediment corresponent.

A continuació s'indiquen els treballs o programes de manteniment informàtic que s'han de dur a terme, amb la finalitat de precisar les freqüències mínimes i les necessitats bàsiques dels tractaments que cal fer, tot i que l'ús intensiu de determinats espais faci necessària una freqüència més gran.

1.1. Tasques mínimes que s'han de portar a terme:

a) Actuacions diàries:

1. Seguiment de les incidències indicades per el coordinador TIC (o administració en cas de no trobar-se operatiu aquest) i generades per l'equip docent.
2. Reparacions/actualitzacions de software requerides per les incidències indicades per el coordinador TIC (o administració en cas de no trobar-se operatiu aquest) i generades per l'equip docent.
3. Actuacions / informació preventiva dels equips informàtics a l'administració del centre.
4. Informar a la coordinació TIC de la gestió requerida amb el SAU per a incidències de xarxa o exclusives similars de serveis Centrals (SAU).

b) Actuacions setmanals

1. Presentar els pressupostos sol·licitats per el centre.

c) Actuacions mensuals

1. Elaborar llistat d'incidències generades i resoltes, diferenciant els diferents departaments de famílies on s'ha actuat, hores dedicades i material requerit.
2. Presentar facturació mensual (punt c. 1) i segons l'apartat 2-F.
3. Ajustar la facturació segons les hores realitzades i tenint en compte l'apartat 2-G.

d) Actuacions anual

1. Seguiment general de les reparacions/actualitzacions de software i hardware requerides per les incidències generades per l'equip docent del centre.
2. Seguiment de l'estat del llistat d'incidències generades (resoltes, pendents) diferenciant els diferents departaments de famílies on s'ha actuat, si han estat internes o externes (SAU/ATOM – empresa de telefonia).

1.2 Equipament, utilitatge i estris

1. *Responsabilitat de l'empresa: L'empresa adjudicatària aportarà, a càrrec seu, tot l'equipament, utilitatge i estris necessaris per prestar el servei objecte del contracte de manteniment informàtic. Queden exclosos els equipaments requerits pel centre per a la seva substitució o actualització.*
2. *Estat i normativa: Els materials i equipaments han de mantenir-se sempre en les condicions adequades i segons la normativa legal vigent.*
3. *Emmagatzematge i neteja: Els treballadors de l'empresa adjudicatària desaran tota la maquinària, els equips i l'utilitatge en els espais assignats un cop utilitzats, deixant-los nets i en bon estat.*
4. *Manteniment: El manteniment de tota la maquinària, els equips i l'utilitatge tècnic és responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària.*
5. *Ús correcte i informació: L'empresa adjudicatària ha de garantir que el personal que du a terme les tasques de manteniment informàtic coneix i segueix les indicacions per a l'ús correcte dels equips, aparells i programari emprats, així com qualsevol altra informació rellevant per a la seguretat i el bon ús. Cal garantir que els materials sempre s'utilitzen en els envasos originaris per tal de disposar en tot moment de la informació necessària.*
6. *Protecció individual: L'empresa adjudicatària garanteix l'aplicació de les mesures de protecció adients i proveirà el personal dels equips de protecció individual necessaris.*
7. *Millora: Aquestes previsions poden ser objecte de millora per part de l'empresa*

2. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- a) La realització del servei segons el que especifica el present plec de prescripcions tècniques.
- b) Nomenar un/a cap del servei de manteniment informàtic que serà l'interlocutor/a amb el/la responsable/coordinador del manteniment informàtic del centre i l'administrador/a.
- c) Comunicar al responsable del manteniment informàtic del centre les dades personals, categoria professional i horari laboral dels treballadors que designi l'empresa adjudicatària. Aquest personal ha de ser sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.
- d) Garantir la presència del personal en els llocs de servei; substituir immediatament el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, perquè, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.
- e) L'empresa haurà de preveure una elasticitat (ampliació) en el nombre de personal (d'entre 1 a 3 operaris) quan les necessitats puntuals del centre així ho requereixin, a càrrec de les hores pactades amb el centre. En cas d'actuacions que puguin superar les hores contractades mensualment, s'haurà de generar una factura individual justificativa indicant al concepte l'actuació.
- f) A les hores contractades s'atendrà les indicacions del coordinador TIC sobre les necessitats informàtiques generals de centre. Totes les actuacions específiques a les famílies de centre (*Sanitat, Transport i manteniment de vehicles, Seguretat i medi ambient, Edificació i obra civil, Formació i orientació laboral, Idiomes*), s'hauran de cobrir a un horari separat i amb una facturació individual (*punt 1.1 i subapartat C.1*).
- g) Adaptar la facturació a les hores executades reals, tenint en compte els dies no lectius segons calendari escolar.
- h) Els treballadors de l'empresa adjudicada hauran de seguir un control d'assistència que oferirà el centre.
- i) Els treballadors de l'empresa adjudicada hauran d'estar localitzables en tot moment durant la seva jornada al centre i fer ús de l'equipament de comunicació que li cedeixi el centre.
- j) A petició justificada del/de la responsable del servei, sempre que s'acrediti adequadament i fefaentment, 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.
- k) Proporcionar a tot el personal de manteniment informàtic un sistema identificatiu, el qual ha d'estar perfectament net i amb la corresponent placa d'identificació personal. Aquest uniforme va a càrrec de les empreses adjudicatàries.
- l) 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.
- m) La maquinària, els equips i l'utilatge destinats a tasques de manteniment informàtic els aporta l'empresa adjudicatària. En finalitzar la tasca, aquest equipament es guarda en les zones acordades en el centre.
- n) Tenir cura de l'equipament que el centre posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i responsabilitzar-se'n del manteniment.

- o) La gestió dels envasos generats és responsabilitat de les empreses adjudicatàries, les quals han de presentar trimestralment un informe sobre la gestió correcta d'aquests residus. En particular, s'ha d'evitar que els residus d'envasos qualificats com a perillosos tinguin un període d'emmagatzematge superior a sis mesos.
- p) 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 (*Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999 i altra normativa aplicable*) i ambiental.
- q) Ha de disposar de procediments operatius que incloguin una descripció de l'activitat, una descripció sobre la forma d'avaluar la qualitat, la freqüència, els elements que cal netejar, els mètodes utilitzats (productes, maquinària, etc.) i la gestió dels aspectes ambientals generats.
- r) Ha de respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències que s'han de netejar quan es produeixin com a conseqüència de la realització del servei de neteja.
- s) Ha de presentar abans d'iniciar el servei, els contractes degudament formalitzats amb el personal de manteniment informàtic que ha de prestar els serveis. Qualsevol variació contractual ha de ser comunicada al centre. El centre pot requerir la presentació de la documentació que acrediti aquest compliment (còpia dels fulls de nòmina, còpia dels documents TC- 1 i TC-2 de liquidació de la quota de la Seguretat Social) i, en cas de detectar o sospitar anomalies, pot traslladar-les a l'autoritat competent en aquest àmbit per a la seva investigació.

3. 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.

4. Reunions

Amb caràcter semestral (*desembre i juliol*) 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 Departament, 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.

4.1- Horari: Dins de l'horari laboral de 08:00h a 22:00h podrà ser:

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de calendari amb:

- a. Assistència mínima de 2 dies setmanals.
- b. Possibilitat d'atendre a diferents torns (matí-tarda).
- c. Proposta de nombre d'hores/dia (9 hores/setmana)
- d. Tenir en compte el calendari escolar (facilitat per el centre).

Total : 36 Hores mensuals.

Sabadell, a data que indica la signatura digital.

Càrrec: Administrador.

Nom i cognoms: Marc Parellada Tud

