

**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS REGULADORES
DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT
DELS EQUIPS DE MICROINFORMÀTICA DE LA UNIVERSITAT DE LES
ILLES BALEARS**

Expedient: 03/06

Termini de presentació de les proposicions: 1 de setembre
de 2006, a les 13 hores

Palma, juny 2006

Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la
Universitat de les Illes Balears

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS REGULADORES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE MICROINFORMÀTICA DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

QUADRE RESUM DEL CONTRACTE	4
I. CONDICIONS GENERALS	
1.1. Legislació aplicable i jurisdicció	6
1.2. Objecte	6
1.3. Necessitats administratives que s’han de satisfer i factors de tot ordre que cal tenir en compte.....	6
1.4. Finançament i preu.....	7
1.5. Termini d'execució.....	7
1.6. Obligacions i drets del contractista.....	8
1.7. Facultats de l'administració.....	10
1.8. Resolució del contracte	11
II. ADJUDICACIÓ	
2.1. Bases de les ofertes	12
2.2. Mesa de contractació	16
2.3. Tramitació del concurs davant la mesa de contractació.....	17
2.4. Garanties provisional i definitiva	21
III. CONTRACTACIÓ	
3.1. Obligacions prèvies a la formalització del contracte	21
3.2. Formalització del contracte.....	22
3.3. Execució del contracte	22
3.4. Modificació del contracte	22
3.5. Recepció del contracte	22
Annex 1: Plec de prescripcions tècniques.....	23
Annex 2: Proposició econòmica.	38

Annex 3: Sol·licitud per prendre part al concurs.	39
Annex 4: L'imprès de la declaració jurada (art. 20 de la llei).	40
Annex 5: Model de garantia mitjançant valors anotats.	42
Annex 6: Model de garantia mitjançant pignoració de participacions de fons d'inversió.	44
Annex 7: Model d'aval.	46
Annex 8: Model de certificat d'assegurança de caució.	48
Annex 9: Codi de conducta ambiental.	50
Annex 10: Responsabilitats i obligacions de les empreses contractades en matèria de prevenció de riscos laborals.	52
Annex 11: Normes de prevenció de riscos laborals de la Universitat de les Illes Balears aplicable a les empreses contractades.	53

QUADRE RESUM DEL CONTRACTE

Objecte del contracte: L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis d'atenció als usuaris, suport i manteniment de sistemes informàtics i de comunicacions de la Universitat de les Illes Balears.

Núm. d'expedient: 03/06

A. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

265.000 euros anuals, IVA inclòs

B. TERMINI D'EXECUCIÓ

Dos anys

C. FINALITZACIÓ DEL TERMINI DE PRESENTACIÓ DE PROPOSICIONS

1 de setembre de 2006, a les 13 hores

D. LLOC DE PRESENTACIÓ D'OFERTES

Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Univesitat de les Illes Balears.

E. GARANTIA PROVISIONAL

5.300 euros

F. GARANTIA DEFINITIVA

4 per cent de l'import d'adjudicació.

G. PROCEDIMENT I FORMA D'ADJUDICACIÓ

OBERT

CONCURS

H. TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT

ORDINÀRIA

I. MESA DE CONTRACTACIÓ

President: El vicerector de Planificació Económicoadministrativa.

Vocals:

- El vicerector d'Infraestructures i Medi Ambient.
- El delegat del Rector per a les tecnologies de la informació.
- La cap del Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Universitat.
- La cap del Servei de Comptabilitat i Pressuposts de la Universitat.
- L'assessor jurídic de la Universitat.

Interventor: El Gerent de la Universitat.

Secretari: Un funcionari del Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Universitat, amb veu i sense vot.

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS REGULADORES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE MICROINFORMÀTICA DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
--

I. CONDICIONS GENERALS

1.1. LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIO

1.1.1.

La contractació del servei s'adjudicarà per concurs de procediment obert. Aquest contracte és de naturalesa administrativa i es regirà pel que s'estableix en aquest plec, i per a tot allò que no s'hi preveu, s'aplicarà el text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques, en endavant Llei, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2000, de 16 de juny; i el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre (BOE del 26), en endavant Reglament, mentre no s'oposi a les altres disposicions vigents en matèria de contractació administrativa que siguin aplicables a aquest contracte, com també pel que respecta als procediments administratius es regirà, en tot allò que no es preveu a la Llei, per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i per la Llei 4/1999, de 13 de gener, que la modifica parcialment, subsidiàriament, s'aplicarà la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats i el Decret 170/2003 de 26 de setembre (BOCAIB núm. 136 de 30 de setembre), pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat de les Illes Balears.

1.1.2.

D'acord amb l'article 59 de la Llei, per la naturalesa del contracte, correspondrà al Rector d'aquesta universitat la prerrogativa d'interpretar el contracte administratiu, resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquest, modificar-lo per raons d'interès públic, acordar-ne la resolució i determinar els efectes d'aquesta. La jurisdicció contenciosa administrativa serà competent per resoldre les controvèrsies que sorgeixin entre les parts en el contracte administratiu, d'acord amb el que disposa l'article 7.2 de la Llei.

1.2. OBJECTE

El contracte tindrà per objecte la prestació dels serveis d'atenció als usuaris, suport i manteniment de sistemes informàtics i de comunicacions de la Universitat de les Illes Balears, d'acord amb el Plec de prescripcions tècniques que s'adjunta al present plec (annex 1).

Codi corresponent de la nomenclatura de la Classificació Estadística de Productes per Activitats 2002 (CPA-2002-ES): 72.50.12

1.3. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE S'HAN DE SATISFER I FACTORS DE TOT ORDRE PER TENIR EN COMPTE

Es convoca a concurs el servei de manteniment dels equips de microinformàtica de la Universitat de les Illes Balears, atesa la quantia del contracte i la inexistència de mitjans propis humans i materials a la Universitat per realitzar aquest treball directament.

Aquest Rectorat ha acordat de convocar novament un concurs per a la gestió d'aquest servei, atès que, d'acord amb la Llei de contractes de les administracions públiques, la vigència de l'anterior contracte no es pot ampliar i la necessitat segueix existint.

1.4. FINANÇAMENT I PREU

1.4.1.

El preu del contracte serà, com a màxim, de **265.000 euros anuals, IVA inclòs**. D'acord amb l'article 202 de la Llei, la determinació del preu del contracte s'ha realitzat fixant un tant alçat, establert sobre la base dels preus del mercat relatius a aquest servei.

La Universitat abonarà el preu del contracte després que es realitzi el servei i per mensualitats vençudes. Cadascuna d'aquestes mensualitats serà una dotzena part de l'import total de l'adjudicació del contracte. El pagament es farà per transferència bancària.

El finançament de les obligacions econòmiques que es puguin derivar d'aquest contracte anirà a càrrec del capítol 2, partida pressupostària 216, codi analític 031601, programa 641C, del pressupost de despeses de la Universitat per a l'any 2006.

1.4.2.

Les despeses dels anuncis de licitació als butlletins o diaris oficials, com també a qualsevol altre mitjà de comunicació, aniran a càrrec de l'adjudicatari. L'import que ha d'abonar l'adjudicatari en aquest contracte serà com a màxim de 3.000 euros. Aniran també a càrrec de l'adjudicatari els impostos, els drets, les taxes, les compensacions, els gravàmens o despeses que siguin d'aplicació, segons les disposicions vigents i de la manera i per la quantia que aquestes assenyalin.

1.4.3.

El preu es presentarà a l'imprès corresponent (annex 2).

1.4.4.

A tots els efectes, s'entendrà que a les ofertes i als preus proposats per l'adjudicatari s'inclouen totes les despeses que hagi de fer per complir les obligacions del contracte.

1.4.5.

El contracte s'entén a risc i ventura de l'adjudicatari (art. 98 de la Llei), i aquest no pot demanar cap alteració de preus, llevat de la que correspongui a l'ampliació de la prestació del servei o a la reducció que en proposi prèviament la Universitat.

1.4.6.

L'import del contracte es revisarà cada any i es modificarà, com a màxim, en el mateix percentatge que ho hagi fet l'índex de preus al consum durant l'any natural immediatament anterior.

1.5. TERMINI D'EXECUCIÓ

La vigència del contracte serà de **dos anys** i s'iniciarà en la data de la signatura. Transcorregut aquest període, el contracte es pot prorrogar, d'acord amb els límits establerts a l'article 198 de la Llei, amb manifestació expressa i per escrit de la Universitat. El termini de la pròrroga serà com a màxim de dos anys més.

L'acord de la renovació o no renovació del contracte s'ha de comunicar amb dos mesos d'antelació abans de la data en què acaba per escrit, i de manera que se'n pugui acreditar la tramesa, la recepció i la data. En cap cas la vigència del contracte no podrà excedir els quatre anys, incloses les pròrroques.

En cas que, per qualsevol causa, el contracte acabi, l'adjudicatari ha de continuar prestant el servei fins que no s'hagi produït la nova adjudicació. Aquesta pròrroga del servei no pot excedir el termini de sis mesos des de la data d'acabament del contracte.

1.6. OBLIGACIONS I DRETS DEL CONTRACTISTA

1.6.1.

A més de prestar el servei d'acord amb la manera i els termes que s'indiquen al Plec de prescripcions tècniques, l'adjudicatari tindrà les obligacions següents:

1a. El contractista es compromet a prendre totes les mesures necessàries, i utilitzar els mitjans humans i materials adequats, per prestar d'una manera òptima el servei objecte d'aquest contracte. Aniran a càrrec seu tots els costos que origini aquest compromís.

2a. Es realitzarà el treball amb personal adequadament qualificat. Aniran a càrrec de l'adjudicatari les obligacions laborals que determini la legislació vigent en cada moment en matèria de salaris, Seguretat Social, accidents de treball, mutualisme laboral, formació, seguretat i higiene, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals, el Reial decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, i qualsevol altra disposició derivada de la llei anterior. L'incompliment d'aquestes obligacions facultarà la Universitat per procedir a resoldre el contracte, i, en tot cas, la Universitat quedarà exonerada de tota responsabilitat pel que fa a aquesta matèria.

La Universitat declina tota responsabilitat d'accidents i reclamacions laborals que pugui haver-hi entre el contractista i el seu personal.

L'incompliment de les normes de seguretat per part del personal de l'empresa contractista que impliqui riscos greus suposarà la paralització de la feina i la rescissió del contracte si es repeteix l'incompliment.

L'adjudicatari, amb l'acceptació d'aquest plec i del contracte que signarà, manifestarà el seu compromís de col·laborar amb el Servei de Prevenció i Riscos Laborals d'aquesta universitat (vegeu clàusula 3.1. d'aquest plec). A més, l'adjudicatari es compromet que tots els treballs i procediments objecte d'aquest contracte s'atindran a l'establert a l'annex 10 Responsabilitats i obligacions de les empreses contractades en matèria de prevenció de riscos laborals) i annex 11(Normes de prevenció de riscos laborals de la Universitat de les Illes Balears aplicable a les empreses contractades).

3a. Substituirà les absències de personal per causa de malaltia, accident o suspensió temporal del contracte de qualsevol classe, per cessament definitiu, vacances o qualsevol altra causa, de manera que la prestació del servei quedi assegurada en tot moment i amb el nombre de persones de la plantilla oferta.

4a. Prestarà l'atenció necessària al seu personal en el cas que es produeixi un accident durant el desenvolupament del treball.

5a. Durant l'exercici de les seves activitats, serà responsable dels desperfectes materials causats pels seus treballadors tant si afecten coses que pertanyen a l'adjudicatari com a la Universitat o a tercers.

6a. Sens perjudici del que s'ha exposat fins ara, l'adjudicatari s'obliga a concertar i mantenir actualitzada, durant la vigència del contracte, una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil, per un import de 300.506,05 euros. L'adjudicatari lliurarà una còpia de la pòlissa a la Universitat. D'altra banda, l'adjudicatari ha de disposar d'una assegurança de danys per cobrir els equips propietat de la Universitat mentre estiguin sota la responsabilitat de l'adjudicatari, per qualsevol causa (transport, reparació, etc.).

7a. El contractista haurà de complir, en tot moment, totes les obligacions en matèria fiscal i d'assegurances socials, i estar-ne al corrent.

8a. El contractista haurà d'acreditar i justificar, sempre que sigui requerit per la Universitat, el compliment de les esmentades obligacions mitjançant l'exhibició de la documentació i els comprovants que li siguin exigits, i posar a disposició de la Universitat els llibres comptables, les liquidacions de les assegurances socials, els rebuts dels salaris, les declaracions dels inspectors i, en general, tota la documentació adient per poder comprovar que es compleixen correctament les obligacions. Tot això, sens perjudici de la reserva obligada per part dels representants de la Universitat que facin les comprovacions.

9a. Les despeses de telèfon aniran a càrrec del contractista.

10a. El contractista nomenarà un representant, degudament acreditat per l'adjudicatari, que canalitzarà les relacions derivades del servei amb la Gerència de la Universitat.

11a. Mantindrà en la prestació del servei, com a mínim, el nombre de persones contingudes a l'oferta.

12a. Posarà a disposició de l'usuari un llibre de reclamacions.

13a. L'adjudicatari es compromet a oferir tota la informació escrita que faci referència al servei que prestarà a la Universitat en llengua catalana, sens perjudici que ho pugui fer, a més, en altres llengües i d'acord amb el llibre d'imatge de la Universitat.

14a. La classificació que s'exigeix, que tindrà una durada de 2 anys, d'acord amb l'article 29 de la Llei, per a aquest contracte és la següent: grup V, subgrup 3 i categoria B.

15a. Si l'adjudicatari substitueix en el servei un altre contractista, s'obliga, si escau, respecte del personal d'aquest, a les disposicions vigents en matèria de personal. La Universitat no es farà càrrec, en cap moment, del personal de l'empresa amb la qual ha acabat la relació contractual.

16a. El licitador ha de tenir en compte a l'oferta l'interès que té aquesta universitat per tots els aspectes i accions relacionats amb el medi ambient, que vol fer extensiu als gestors de serveis, subministradors de material en general i contractistes d'obres i instal·lacions que tinguin una relació professional amb la Universitat. Per tant, el licitador, a l'oferta, i en funció de l'objecte del contracte, manifestarà la seva

predisposició a admetre els suggeriments que en aquest sentit li faci la Universitat. Independentment d'això, la Mesa de Contractació valorarà positivament aquelles ofertes que continguin mesures concretes i a càrrec de l'adjudicatari encaminades a la preservació del medi ambient en general.

17a. L'adjudicatari es compromet que tots els treballs i procediments objecte d'aquest contracte s'atindran als objectius del Codi de conducta ambiental (annex 9) de la Universitat i a la legislació, present i futura, que en matèria mediambiental sigui aplicable al seu àmbit de treball. Els objectius abans esmentats s'assoliran mitjançant:

- Col·laboració amb els plans de recollida de residus banals que es realitzin en les diferents dependències universitàries.
- Recollida selectiva dels residus que generin els treballs i procediments objecte d'aquest contracte i d'una gestió posterior sobre la base de la legislació actual. Les despeses derivades de la gestió de residus aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- La utilització de productes, material i procediments que, dins les disponibilitats del mercat, garanteixin el respecte al medi ambient (ús de productes reciclables i no contaminants, ús de procediments que minimitzin la generació de residus, etc.). En els treballs d'aquest contracte es promourà l'estalvi de recursos naturals (aigua, llum, etc.)

18a. L'adjudicatari es compromet a no facilitar informació i dades proporcionades per la Universitat per a qualsevol ús no previst al present plec. En particular no facilitarà, sense autorització prèvia de la Universitat, còpia dels documents i/o dades a terceres persones. L'incompliment d'aquesta clàusula donarà lloc a responsabilitat administrativa, sens perjudici de poder incórrer en responsabilitat civil i/o penal.

De conformitat amb l'establert a l'article 12.3 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, una vegada complerta la prestació contractual, l'adjudicatari haurà de destruir o retornar les dades de caràcter personal al responsable del tractament, així com qualsevol suport o documents en què constin dades de caràcter personal al responsable del tractament.

1.6.2.

El contractista adjudicatari tindrà els drets següents:

1r. Rebre de la Universitat el preu que resulti de l'oferta acceptada, sobre la base que s'indica a la clàusula 1.4.1. d'aquest plec.

2n. Serà indemnitzat en cas de declaració anticipada de resolució per causes que no li siguin imputables.

3r. Qualsevol altre dret que li correspongui legalment.

1.7. FACULTATS DE L'ADMINISTRACIÓ

1.7.1.

Imposar a l'adjudicatari penalitats per demora en l'execució o incompliment de l'objecte del contracte, d'acord amb l'article 95.3 de la Llei (veure punt 12 del Plec de prescripcions tècniques). En tot cas, la garantia definitiva respondrà de la seva efectivitat. El pagament de les penalitats a què es refereix l'article 95.3 de la Llei, no exclou la indemnització a la qual la Universitat pogués tenir dret per danys i perjudicis.

1.7.2.

Establir la resolució anticipada del contracte per causes d'interès públic o força major.

1.7.3.

Interpretar el contracte i donar instruccions pel que fa al compliment d'aquest, a més de tot allò que recull la clàusula 1.1.2 d'aquest plec.

1.7.4.

Fiscalitzar la gestió de l'adjudicatari mitjançant la inspecció del servei a càrrec del personal de la Universitat que es designi a l'efecte, i donar les ordres oportunes per mantenir i, si escau, establir la prestació adequada.

1.8. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Són causes i efectes de resolució del contracte els que preveuen els articles 111, 112, 113, 214 i 215 de la Llei i els articles 109 a 113 del Reglament.

Així mateix, podran motivar la resolució del contracte aquestes causes:

1a. Que s'incompleixin reiteradament les obligacions contingudes en aquest plec.

2a. Que no es lliuri a l'Administració la còpia notarial fefaent de l'escriptura pública en la qual, si escau, s'hagi formalitzat el contracte dins els trenta dies següents a la data de signatura de l'esmentada escriptura.

3a. Que el contractista incorri durant la vigència del contracte en alguna de les prohibicions de subscriure contractes de l'article 20 de la Llei.

4a. Que la Inspecció de Treball i Seguretat Social o la Inspecció Tributària, en l'àmbit de les competències respectives, aixequi al contractista, durant la vigència del contracte, una acta d'infracció greu, sempre que d'aquesta se n'hagi derivat sanció ferma.

5a. Que es reiterin les deficiències en l'execució del contracte o la interrupció de l'execució d'aquest durant tres dies consecutius sense l'autorització expressa de la Universitat per qualsevol causa, llevat dels casos de força major; a aquest efecte es consideraran causes de força major les que es recullen expressament a l'article 144 de la Llei.

6a. Que se suspengui el servei per raons d'interès públic o força major.

7a. Que es cometi una falta molt greu.

8a. Les que estableixi expressament el contracte i qualsevol altra determinada per la legislació vigent.

Si es rescindeix el contracte per culpa de l'adjudicatari, la Universitat es quedarà la garantia definitiva.

II. ADJUDICACIÓ

2.1. BASES DE LES OFERTES

2.1.1.

L'adjudicació es farà mitjançant concurs de procediment obert. La convocatòria es publicarà al BOE, en qualsevol altre mitjà de comunicació i al DOUE.

El termini de presentació d'ofertes finalitzarà l'1 de setembre de 2006, a les 13 hores.

En el supòsit que la present licitació es publiqui també a través d'Internet (pàgina web), l'esmentada publicitat tindrà caràcter voluntari i la informació continguda a la pàgina web no substituirà la que, d'acord amb la normativa vigent de contractació administrativa, ha de figurar als diaris i butlletins oficials, únic medi vàlid i eficaç de publicació de les licitacions.

Així mateix, la documentació obtinguda per impressió de la informació continguda a la pàgina web no constitueix un document inqüestionable a cap efecte, ni substitueix els documents originals que formen part de l'expedient de contractació, única font per obtenir còpies autèntiques en suport de paper.

2.1.2.

Podran presentar oferta les persones naturals o jurídiques espanyoles o estrangeres que tinguin plena capacitat d'obrar i no estiguin compreses en les circumstàncies que enumera l'article 20 de la Llei.

2.1.3.

La sol·licitud, segons el model oficial inclòs en aquest plec (annex 3), es presentarà a la Gerència d'aquesta universitat: Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura, en el termini que indiqui l'anunci de licitació, dins un sobre tancat, juntament amb la documentació que s'indica més endavant.

També es pot presentar la sol·licitud d'acord amb els termes que assenyala l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú en la redacció donada per la Llei 4/1999, de 13 de gener que la modifica parcialment, i anunciar el mateix dia de la tramesa i abans que finalitzi el termini de presentació d'ofertes, mitjançant fax, telegrama o correu electrònic en el qual ha de constar la data de tramesa i recepció així com identificació fidedigna del remitent i del destinatari, a la Gerència de la Universitat: Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura la tramesa de l'oferta. El fax, telegrama o correu electrònic haurà d'arribar abans de l'acabament del termini de presentació d'ofertes si no, l'oferta no s'admetrà. No obstant això, si han passat deu dies naturals a partir de la data indicada i no s'ha rebut la proposició, aquesta no s'admetrà en cap cas.

2.1.4.

La presentació de les proposicions fa presumir que els licitadors accepten les clàusules d'aquest plec i dels restants documents que s'hi incorporen, així com les obligacions establertes a les reglamentacions, els acords i convenis i altres normes aplicables al cas, i la declaració responsable que es reuneixen totes i cada una de les condicions exigides per subscriure contractes amb les administracions públiques.

2.1.5.

D'acord amb l'article 24 de la Llei, la Universitat també podrà subscriure contractes amb unions temporals d'empresaris que es constitueixin temporalment a aquest efecte. Els empresaris esmentats quedaran obligats solidàriament davant la Universitat i hauran de nomenar un representant o apoderat únic de la unió amb poders bastants per exercitar els drets i complir les obligacions que es derivin del contracte.

La durada de les unions temporals d'empresaris serà coincident amb la del contracte per al qual es varen constituir i fins a la seva extinció.

2.1.6.

S'han d'adjuntar tres sobres a la sol·licitud (annex 3), els sobres es presentaran tancats i signats. En cada un hi figurarà de manera llegible el nom de l'empresa proponent, la denominació de l'objecte del concurs i el nom i els cognoms de la persona que signi la proposició. Una vegada presentades les proposicions, no es podran retirar o modificar, llevat que la retirada de la proposició sigui justificada. L'incompliment d'aquesta clàusula donarà lloc automàticament a la inadmissió del licitador.

Els sobres han de contenir:

SOBRE A: Documentació administrativa:

Quan el licitador estigui inscrit en el Registre de Contractistes de la CAIB, l'aportació del certificat a què es refereix l'article 30.2 del Decret 20/1997, de 7 de febrer, acompanyat d'una declaració responsable per la qual s'acrediti la validesa i la vigència de les dades del Registre esmentat, l'eximeix de presentar la documentació que ja sigui al Registre.

L'òrgan de contractació, en tal cas, ha d'admetre aquest certificat. Això no obstant, l'òrgan de contractació pot sol·licitar del Registre de Contractistes una còpia de qualsevol dels documents dipositats per qui resulti adjudicatari.

En el supòsit que el licitador no estigui inscrit en el Registre de Contractistes de la CAIB, el sobre ha de contenir:

1. Còpia del document nacional d'identitat de la persona que firma la sol·licitud. Les empreses adjudicatàries hauran de ser persones físiques o jurídiques la finalitat o activitat de les quals tinguin relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulta dels respectius estatuts o regles fundacionals i s'acrediti degudament i a més disposin d'una organització amb elements personals i materials suficients per a la deguda execució del contracte.

Els empresaris individuals han de presentar el document nacional d'identitat o, si no, el document que faci el mateix efecte, i els que compareguin o firmin proposicions en nom d'un altre han de presentar també un poder bastant a l'efecte.

2. Nom i denominació comercial, si escau, de la persona natural o jurídica representada.

3. La capacitat d'obrar de les empreses que fossin persones jurídiques s'acreditarà mitjançant l'escriptura de constitució o de modificació, si escau, inscrita en el Registre mercantil, quan aquest requisit fos exigible conformement amb la legislació mercantil que li sigui aplicable. Si no ho fos, l'acreditació de la capacitat d'obrar es farà mitjançant l'escriptura o el document de constitució, els estatuts o l'acta fundacional, on constaran

les normes per les quals es regula la seva activitat, inscrits, si escau, en el registre oficial corresponent.

La capacitat d'obrar de les empreses no espanyoles d'Estats membres de la Unió Europea o signataris de l'Acord sobre l'espai econòmic europeu s'acreditarà mitjançant la inscripció en els registres o presentació dels certificats que s'indiquen a l'annex I del Reglament, en funció dels diferents contractes.

Perquè aquestes empreses puguin acollir-se al que disposa l'article 25.2 de la Llei hauran de complir el requisit de no trobar-se classificades, ni amb classificació suspesa o anul·lada.

La capacitat d'obrar de les empreses estrangeres no compreses al paràgraf anterior s'acreditarà mitjançant informe expedit per la missió diplomàtica permanent o oficina consular d'Espanya del lloc del domicili de l'empresa, en el qual consti, amb l'acreditació prèvia de l'empresa, que figuren inscrites en el registre local professional, comercial o anàleg o, si no, que actuen habitualment en el tràfic local en l'àmbit de les activitats a les quals s'estén l'objecte del contracte.

En aquests casos, a més, s'ha d'adjuntar informe de la missió diplomàtica permanent d'Espanya o de la Secretaria General de Comerç Exterior del Ministeri d'Economia sobre la condició d'Estat signatari de l'Acord sobre contractació pública de l'Organització Mundial de Comerç, sempre que es tracti de contractes de quantia igual o superior a la que preveuen els articles 135.1, 177.2 i 203.2 de la Llei o, en cas contrari, l'informe de reciprocitat a què es refereix l'article 23.1 de la Llei.

5. El licitador acreditarà la capacitat econòmica, financera, tècnica o professional mitjançant la documentació següent:

- Certificat expedit pel Registre Oficial d'Empreses classificades de la CAIB en el qual consti la classificació de l'empresa, que ha de ser la que s'exigeix a la clàusula 1.6.1.14a.

6. Als efectes del que es preveu a l'article 20 f) de la Llei, es considerarà que les empreses es troben al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social mitjançant una declaració responsable. El licitador signarà la declaració responsable en la qual manifestarà expressament la circumstància de trobar-se al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, sense perjudici que la justificació acreditativa de tal requisit hagi d'exigir-se abans de l'adjudicació als que hagin de ser adjudicataris del contracte, a tal efecte els concediran un termini màxim de cinc dies hàbils (art. 79 de la Llei).

Quan l'empresa no estigui obligada a presentar les declaracions o els documents a què es refereixen els articles 13 i 14 del Reglament, s'acreditarà aquesta circumstància mitjançant declaració responsable.

7. Còpia del darrer rebut de pagament de l'impost sobre activitats econòmiques, on consti l'activitat que desenvolupa l'empresa.

8. L'empresa concursant haurà d'aportar un certificat expedit per la direcció de personal de l'empresa licitadora que acrediti que a la plantilla dels seus òrgans d'administració no

figura cap de les persones a les quals es refereix la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, la Llei 2/1996, de 19 de novembre, que regula el règim d'incompatibilitats dels membres del Govern i d'alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques.

9. Manifestació d'acceptació de totes i cadascuna de les clàusules d'aquest plec. No obstant això, el licitador pot introduir a la seva proposta les millores que consideri oportunes per prestar el servei objecte del contracte, sense modificar les condicions mínimes establertes al Plec de prescripcions tècniques.

10. Les empreses estrangeres han de presentar els documents traduïts a una de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i validats per l'Oficina d'Interpretació de Llengües del Ministeri d'Afers Estrangers.

Així mateix, han de presentar declaració solemne 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 escau, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

11. Si durant la tramitació dels procediments oberts i restringits i abans de l'adjudicació es produeix l'extinció de la personalitat jurídica d'una empresa licitadora o candidata per fusió, escissió o per la transmissió del seu patrimoni empresarial, li succeirà en la seva posició en el procediment la societat absorbent, la resultant de la fusió, la beneficiària de l'escissió o l'adquirent del patrimoni, sempre que reuneixi les condicions de capacitat i absència de prohibicions de subscriure contractes i acrediti la solvència i classificació en les condicions exigides al Plec de clàusules administratives particulars per poder participar en el procediment d'adjudicació (art. 79.4 de la Llei).

12. Document de compromís que, en cas d'absència per malaltia, accident, sancions de l'empresa, vacances, permisos de personal, baixes o bé altres causes anàlogues, el servei quedarà cobert, de manera que mantingui permanentment el nombre de persones de la plantilla oferta.

13. Declaració jurada, firmada pel licitador, en què manifesti que no es troba comprès en cap de les prohibicions de subscriure contractes que preveu la legislació (articles 20 de la Llei) (annex 4).

14. Presentació del document acreditatiu de l'ingrés, a nom de la Universitat, de la quantitat corresponent a la garantia provisional establerta a la clàusula 2.4.1 del present plec.

Tota la documentació que es detalla anteriorment s'ha de presentar en original, i si això no és possible, en còpia autenticada de conformitat amb la legislació vigent.

Sobre B: Documentació tècnica:

Memòria explicativa de la prestació del servei amb exposició separada dels punts següents:

- a) Solució tècnica de la prestació del servei, amb una descripció de la proposta tècnica i descripció de la metodologia que es vol utilitzar.**
- b) Recursos humans i material al domicili del client**
 - b).1. Recursos humans:
 - responsable del servei (nom/titulació/formació/experiència professional)
 - tècnics (nom/titulació/formació/experiència professional)
 - tècnics de suport a l'usuari (nom/titulació/formació/experiència professional)
 - b).2. Recursos materials: maquinari, programari, metodologies i altres.
- c) Recursos humans i materials fora del domicili del client**
 - c).1. Descripció del CAU remot.
 - c).2. Descripció del suport de tercer nivell.
 - c).3. Recursos materials: maquinari, programari i altres.
- d) Planificació del projecte**
 - d).1. Captura del coneixement: activitats previstes.
 - d).2. Planificació general: activitats previstes.
- e) Millores**
 - e).1. Descripció de serveis no sol·licitats o addicionals, prestacions superiors.
 - e).2. Horari lliure.
 - e).3. Millores dels acords de serveis.
 - e).4. Cursos de formació per als usuaris i supervisors del servei.
- f) Acords de col·laboració i certificacions tecnològiques**

SOBRE C: Proposició econòmica:

La proposició econòmica s'ha de presentar d'acord amb el model que s'adjunta al present plec (annex 2).

2.2. MESA DE CONTRACTACIÓ

2.2.1.

La Mesa de Contractació serà formada per:

President: El vicerector de Planificació Económicoadministrativa.

Vocals:

- El vicerector d'Infraestructures i Medi Ambient.
- El delegat del Rector per a les tecnologies de la informació.
- La cap del Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Universitat.
- La cap del Servei de Comptabilitat i Pressuposts de la Universitat.
- L'assessor jurídic de la Universitat.

Interventor: El Gerent de la Universitat.

Secretari: Un funcionari del Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Universitat, amb veu i sense vot.

2.2.2.

La Mesa de Contractació serà assistida pels assessors tècnics i el personal de l'Administració que consideri pertinents. Aquestes persones no tindran dret a vot.

2.2.3.

El secretari de la Mesa estendrà acta de cada sessió.

2.2.4.

Els acords s'adoptaran per majoria simple, i en cas d'empat decidirà el vot del president.

2.3. TRAMITACIÓ DEL CONCURS DAVANT LA MESA DE CONTRACTACIÓ

2.3.1.

Després de l'expiració del termini de presentació de les pliques, la Mesa de Contractació procedirà, en sessió privada, a examinar la documentació administrativa i rebutjarà les pliques que no continguin els documents exigits i considerats per part de la Mesa com a documents essencials per formar part del concurs. Si la Mesa observa defectes o omissions reparables en la documentació presentada, ho comunicarà verbalment als interessats i donarà un termini de tres dies hàbils perquè els licitadors que hagin presentat la documentació amb defectes materials reparables els puguin corregir, per la qual cosa, la Mesa exposarà la relació dels licitadors amb les deficiències documentals que s'han de resoldre en el termini indicat al tauler d'anuncis de la Gerència: Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura, i a l'entrada de Son Lledó. De tot això s'estendrà l'acta corresponent.

2.3.2.

Un cop qualificada la documentació administrativa i resoltes les deficiències, la Mesa procedirà a determinar les empreses que s'ajusten als criteris de selecció establerts (d'acord amb l'article 11 del Reglament), amb pronunciament exprés dels licitadors admesos i exclosos i sobre les causes d'exclusió del concurs. La relació definitiva dels licitadors admesos i exclosos es farà pública al tauler d'anuncis de la Gerència de la Universitat: Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura, i a l'entrada de Son Lledó.

2.3.3.

A continuació, en sessió pública, la convocatòria de la qual haurà estat comunicada als licitadors oportunament, la Mesa procedirà a l'obertura de les proposicions econòmiques. En primer lloc es procedirà a la lectura de l'anunci del contracte i seguidament es farà el recompte de les proposicions presentades i es confrontaran amb les dades que figuren al certificat estès per la cap del Servei de Patrimoni, Contractació i Infraestructura de la Universitat; fet això, es farà públic el nombre de proposicions rebudes i el nom dels licitadors, i es donarà ocasió als interessats perquè puguin comprovar que els sobres que contenen les ofertes es troben a la taula en les mateixes condicions en què varen ser lliurats.

Posteriorment el president manifestarà el resultat de la qualificació dels documents presentats, amb expressió de les proposicions admeses, les excloses i la causa o les causes d'inadmissió d'aquestes darreres.

2.3.4.

Si alguna proposició no presenta concordança amb la documentació examinada i admesa, excedeix el pressupost base de licitació, varia substancialment el model establert, o comporta errada manifesta en l'import de la proposició, o hi ha reconeixement del licitador que pateix d'errada o inconsistència que la fan inviable, serà rebutjada per la Mesa, amb resolució motivada. Però el canvi o l'omissió d'algunes

paraules del model, sempre que no n'alterin el sentit, no serà causa suficient per rebutjar la proposició.

2.3.5.

Les propostes s'examinaran d'acord amb l'article 86 de la Llei, i segons els criteris i la puntuació que s'estableixen a continuació:

La valoració total màxima de les ofertes serà de 110 punts, distribuïts de la manera següent:

PUNTUACIONS MÀXIMES		
a) SOLUCIÓ TÈCNICA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		
Descripció de la proposta tècnica	25	35
Descripció de la metodologia	10	
b) RECURSOS HUMANS I MATERIALS AL DOMICILI DEL CLIENT		
Recursos humans	15	20
Recursos materials	5	
c) OFERTA ECONÒMICA		15
d) RECURSOS HUMANS I MATERIALS FORA DEL DOMICILI DEL CLIENT		
CAU remot	5	15
Suport de tercer nivell	5	
Recursos materials	5	
e) PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE		
Captura del coneixement	5	10
Planificació general	5	
f) MILLORES		
Serveis no sol·licitats o addicionals	2,5	10
Horari lliure	2,5	
Millores dels acords de serveis	2,5	
Cursos de formació per als usuaris o supervisors del ser	2,5	
g) ACORDS DE COL·LABORACIÓ I CERTIFICACIONS TECNOLÒGIQUES		5
TOTAL:		110

Nota: cal esmentar que els càlculs de valoració, si escau, s'arrodoniran a dues xifres decimals.

a) Solució tècnica de la prestació del servei (puntuació màxima: 35 punts)

a).1. Descripció de la proposta tècnica (puntuació màxima: 25 punts)

La Mesa atorgarà més puntuació com més evident resulti a la Memòria una proposta tècnica adaptada a les necessitats de la UIB expressades als plecs del concurs.

a).2. Descripció de la metodologia (puntuació màxima: 10 punts)

Es valorarà l'aplicació de metodologies estàndard per a la gestió del servei i d'altres per al control de qualitat, gestió de la seguretat, etc. La Mesa atorgarà més puntuació com més evident resulti a la Memòria una sistemàtica de treball

que es tradueixi en una metodologia adaptada a les necessitats de la UIB expressades als plecs del concurs.

b) Recursos humans i materials al domicili del client (puntuació màxima: 20 punts)

b).1. Recursos humans (puntuació màxima: 15 punts)

La Mesa atorgarà més puntuació com més adequat sigui el currículum de cada treballador a la tasca que li serà assignada, i es tindrà en compte tant la seva formació tècnica com la seva experiència laboral demostrable.

b).2. Recursos materials: maquinari, programari, metodologies i altres (puntuació màxima: 5 punts)

La Mesa atorgarà més puntuació com més adequats resultin a les necessitats de les tasques que s'han de dur a terme.

c) Oferta econòmica (puntuació màxima: 15 punts)

La puntuació màxima, de 15 punts, serà assignada a l'oferta més baixa, es puntuarà les altres ofertes en relació amb la més baixa, i es rebaixarà de la puntuació els punts de distància entre l'oferta per valorar i la que ha obtingut la màxima puntuació, d'acord amb la fórmula següent:

$$P_i = \frac{O_i - O_m}{O_m} \times P_m$$

sent

P_i = Punts de distància entre l'oferta per valorar i l'oferta més baixa

P_m = Puntuació màxima (15 punts)

O_i = Quantia econòmica de l'oferta que es valora

O_m = Quantia econòmica de l'oferta més baixa

d) Recursos humans i materials fora del domicili del client (puntuació màxima: 15 punts)

d).1. Descripció del CAU remot (de 0 a 5 punts).

d).2. Descripció del suport de tercer nivell (de 0 a 5 punts).

d).3. Recursos materials: maquinari, programari, metodologies i altres (de 0 a 5 punts).

La Mesa atorgarà més puntuació com més adequats resultin a les necessitats de les tasques que s'han de dur a terme.

e) Planificació del projecte (puntuació màxima: 10 punts)

e).1. Captura del coneixement: activitats previstes (de 0 a 5 punts).

e).2. Planificació general: activitats previstes (de 0 a 5 punts).

La Mesa atorgarà més puntuació com més evident resulti a la memòria una planificació adaptada a les necessitats de la UIB expressades als plecs del concurs.

f) Millores (puntuació màxima: 10 punts)

Com per exemple:

- Descripció de serveis no sol·licitats o addicionals, prestacions superiors.
- Horari lliure.
- Millores dels acords de serveis.
- Cursos de formació per als usuaris i supervisors del servei.

La Mesa, a l'hora de valorar-les, només tindrà en compte les que la Universitat de les Illes Balears consideri necessari o interessant aplicar.

g) Acords de col·laboració i certificacions tecnològiques (puntuació màxima: 5 punts)

Es considerarà l'oferta que ofereixi més acords de col·laboració i més certificacions tecnològiques que la Universitat de les Illes Balears consideri necessaris o interessants aplicar, i se li assignarà la puntuació màxima, i es puntuaran les altres ofertes en relació amb aquesta.

Segons el que estableix la disposició addicional vuitena, punts 1 i 2, de la Llei, la Universitat donarà preferència en l'adjudicació del contracte per a les proposicions presentades per aquelles empreses públiques o privades que, en el moment d'acreditar la seva solvència tècnica, tinguin a la plantilla un nombre de treballadors minusvàlids no inferior al 2 per cent, sempre que les dites proposicions igualin en el seus termes les més avantatjoses des del punt de vista dels criteris objectius que serveixin de base per a l'adjudicació.

Si no s'aporten totes les dades, l'òrgan de contractació valorarà cada un dels apartats amb les dades disponibles i obtingudes de les ofertes presentades pels licitadors, per la qual cosa la puntuació obtinguda pot ser, per manca de les dades necessàries, que no sigui la que realment es mereix el licitador.

2.3.6.

La Mesa de Contractació estendrà una acta en la qual proposarà o bé la declaració de concurs desert o bé l'adjudicació a l'oferta més avantatjosa per a la Universitat.

A continuació la Mesa de contractació comunicarà als licitadors la proposta d'adjudicació, aquests podran exposar totes les observacions o reserves que estimin oportunes, les quals s'han de formular per escrit en el termini màxim dels dos dies hàbils següents a la comunicació, que es farà per fax o correu electrònic, i s'han d'adreçar a l'òrgan de contractació, el qual, amb l'informe previ de la Mesa de contractació, resoldrà el procediment, amb pronunciament exprés sobre les reclamacions presentades, en l'adjudicació del contracte.

2.3.7.

El Rector, vista la proposta presentada per la Mesa, dictarà la resolució d'adjudicació o declararà el concurs desert, segons el cas, en un termini màxim de tres mesos d'acord amb l'article 89.1 de la Llei.

2.4. GARANTIES PROVISIONAL I DEFINITIVA

2.4.1.

El contractista haurà d'acreditar la constitució prèvia a disposició de la Universitat d'una garantia provisional de 5.300 euros. La garantia es constituirà d'acord amb el que s'indica als articles 55, 56, 57 i del Reglament. La garantia provisional es retornarà als interessats immediatament després de l'adjudicació i serà retinguda a l'empresari adjudicatari i incautada a les empreses que retirin injustificadament la seva proposició abans de l'adjudicació.

2.4.2.

Un cop s'haurà dictat la resolució d'adjudicació del Rector de la Universitat, l'adjudicatari quedarà obligat a constituir en el termini de quinze dies hàbils, a comptar de l'endemà del dia de la notificació de l'adjudicació, una garantia definitiva per la quantitat del 4 per cent del preu de l'adjudicació (art. 36 de la Llei). L'import de la garantia es consignarà d'acord amb els articles 55, 56, 57 i 58 del Reglament (annexos 5, 6, 7 i 8). En cas d'incompliment del contracte per causes imputables a l'adjudicatari, la Universitat el declararà resolt i es quedarà amb la garantia definitiva.

III. CONTRACTACIÓ

3.1. OBLIGACIONS PRÈVIES A LA FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Després d'haver rebut la notificació de l'adjudicació del servei, el contractista haurà d'aportar els documents següents, en el termini de quinze dies:

- a) Document acreditatiu d'haver ingressat a nom de la Universitat la quantitat corresponent a la garantia definitiva establerta a la clàusula 2.4. del present plec.
- b) Còpia de les pòlisses d'assegurances que l'adjudicatari, d'acord amb la clàusula 1.6.1.6a. d'aquest plec, haurà d'haver concertat, i la qual haurà de mantenir actualitzada durant la vigència del contracte que formalitzi amb la Universitat.
- c) Còpia del contracte amb un servei de prevenció aliè . En cas d'haver optat per la designació de treballadors propis o constitució d'un servei de prevenció propi, ha d'aportar còpies de les actes de designació i títols de prevenció dels treballadors.
- d) Acreditació escrita que demostrï que ha elaborat l'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva de les obres i serveis contractats amb la Universitat.
- e) Relació dels riscos laborals de la seva activitat que puguin afectar al personal de la Universitat, així com les mesures de prevenció que ha d'aplicar la Universitat.
- f) Còpia dels registres d'informació i de formació preventiva dels treballadors que faran feina a la Universitat.

Mentre duri la relació contractual amb la Universitat, l'empresa ha de comunicar qualsevol canvi que es produeixi en la documentació anterior, sense que la Universitat hagi de sol·licitar-ho expressament.

3.2. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE

El document administratiu o, si escau, l'escriptura pública s'atorgarà dins els trenta dies següents a la recepció de notificació de l'adjudicació del servei. Aniran a càrrec de l'adjudicatari totes les despeses derivades de l'atorgament.

Al contracte s'adjuntarà com a annex un exemplar d'aquest plec, que firmarà l'adjudicatari, que es considerarà amb caràcter general part integrant del contracte.

3.3. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Es regirà pels articles 94 a 100 de la Llei i pels articles 94 a 100 i 103 del Reglament.

3.4. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Les modificacions de contracte es faran, si escau, d'acord amb l'article 101 de la Llei i els articles 101 i 102 del Reglament.

3.5. RECEPCIÓ DEL CONTRACTE

Per al compliment i recepció del contracte hom s'atindrà al que estableix l'article 110 de la Llei i els articles 107, 108, 203 i 204 del Reglament.

Respecte a la recepció dels treballs i serveis per a la Universitat aquesta s'entendrà complerta amb la signatura de l'acta de conformitat corresponent.

Conforme
El contractista,

S'adjunten a aquest plec:

- Annex 1: El Plec de prescripcions tècniques.
- Annex 2: Proposició econòmica.
- Annex 3: Sol·licitud per prendre part al concurs.
- Annex 4: L'imprès de la declaració jurada (art. 20 de la Llei).
- Annex 5: Model de garantia mitjançant valors anotats.
- Annex 6: Model de garantia mitjançant pignoració de participacions de fons d'inversió.
- Annex 7: Model d'aval.
- Annex 8: Model de certificat d'assegurança de caució.
- Annex 9: Codi de conducta ambiental.
- Annex 10 Responsabilitats i obligacions de les empreses contractades en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Annex 11 Normes de prevenció de riscos laborals de la Universitat de les Illes Balears aplicable a les empreses contractades.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES DEL CONTRACTE PER AL SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE MICROINFORMÀTICA DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis d'atenció als usuaris, suport i manteniment de sistemes informàtics i de comunicacions de la Universitat de les Illes Balears, en els termes descrits a continuació, per un període de dos anys, prorrogables.

El Centre de Tecnologies de la Informació (CTI) de la Universitat de les Illes Balears actuarà com a supervisor dels serveis prestats per l'adjudicatari.

2. ABAST

La prestació de serveis abasta els usuaris, equipaments i instal·lacions informàtiques i de comunicacions de la Universitat de les Illes Balears, ubicades a les seues indicades més avall i en els termes especificats.

2.1. Abast funcional

- Centre d'atenció als usuaris (CAU).
Suport de primer nivell, que suposa la recepció de consultes, sol·licituds o peticions d'intervenció obertes pels usuaris, que s'han de diagnosticar i resoldre, o bé readreçar quan no sigui possible.
- Gestió d'incidències i avaries.
Suport de segon nivell, que té la missió de resoldre les consultes o sol·licituds mitjançant tècnics especialitzats, amb suport presencial, desplaçament a la ubicació de l'usuari o de l'avaría quan sigui necessari i substitució del material avariament, si escau; pot incloure la participació d'un tercer per arribar a la resolució total de la incidència o avaría.
- Gestió de sistemes.
Diagnòstic d'avaries, reparació o substitució del material avariament (tant al servidor com als perifèrics), manteniment preventiu i suport telefònic als administradors del servidors, en els termes fixats més avall.
- Gestió de xarxes.
Funcions de centre de recepció i prediagnosi d'incidències.
- Canvis i noves instal·lacions d'elements de microinformàtica, tant físics com lògics, amb caràcter individual o massiu, a petició del CTI. Caldrà automatitzar aquest tipus de treball al màxim a partir de la definició d'estàndards i procediments de *clonatge*.
- Instal·lació, actualització i suport del programari estàndard llistat al punt 11.
- Explotació de servidors corporatius, en els termes fixats més endavant.

2.2. Abast físic

Els centres de treball de la Universitat de les Illes Balears, a efectes d'aquest contracte, són:

- Campus (cra. de Valldemossa, km 7.5, Palma)

- Edifici Sa Riera (c/ de Miquel dels Sants Oliver, 2, Palma)
- Seu universitària a Menorca (Can Salort, carrer Major, 14, Alaior)
- Seu universitària a Eivissa i Formentera (c/ Bes, 9, Eivissa)
- IMEDEA (c/ Miquel Marquès, 21, Esporles)
- Escoles adscrites (que a data d'avui són):
 - o Centre d'Ensenyament Superior Alberta Giménez (*c/ de Saragossa, 16, Palma*)
 - o Escola Universitària de Relacions Laborals (*avinguda d'Alemanya, 7, 2n dreta, Palma, i camí Salard, 47, Palma*)
 - o Escola Universitària de Turisme del Consell Insular d'Eivissa i Formentera (*edifici Polivalent Cas Serres, s/n, Eivissa*)
 - o Escola Universitària de Turisme Felipe Moreno (*c/ del Sol, 1, Palma*)
 - o Escola Universitària de Turisme Felipe Moreno (*av. Sant Ferran, 17, Maó*)
- Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears (c/ de la Tafona, 1, Palma)
- Fundació General de la UIB (cra. de Valldemossa, km 7.5, Palma)

El servei que s'ha de donar a les seus de Menorca i Eivissa comprèn: atenció remota als usuaris, suport telefònic i reposició de peces. Com a màxim es té en compte la possibilitat de realitzar quatre desplaçaments per illa i any.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

3.1. Centre d'atenció a l'usuari (CAU)

3.1.1. Descripció del servei

El CAU ha de centralitzar, atendre, canalitzar i resoldre les consultes i peticions de servei per a incidències de funcionament i canvis en l'àmbit de la informàtica i una part de les comunicacions.

3.1.2. Infraestructura

L'adjudicatari s'ha de proveir de:

- Centraleta telefònica amb programari de centre d'atenció telefònica.
- Programari de gestió d'incidències i generador d'indicadors, estadístiques i informes. Inclou les possibles actualitzacions i còpies de seguretat.
- Gestió del propi web: per a informació general i tècnica dels serveis oferts, preguntes més freqüents, manuals, identificació del personal, interacció amb usuaris, etc.
- Maquinari i programari (amb les llicències corresponents) necessari per a l'operació del CAU (elements actius de xarxa necessaris inclosos: repetidors, commutadors...), i per a la resolució de consultes i de les avaries (és a dir: servidors, PC, Macintosh,

eines, versions diferents de Windows, MacOS, distribucions de Linux, utilitats per diagnosticar/reparar, fungible, telèfons: mòbils, fixos amb perifèrics especials...).

Per a la prestació dels serveis la Universitat de les Illes Balears proveirà l'empresa adjudicatària de l'espai específic on s'hagi d'ubicar el seu personal i equip, les línies telefòniques (el cost de les quals s'imputarà a l'adjudicatari) i l'accés a la xarxa de la Universitat.

3.1.3. Serveis que cal subministrar

a) Recepció d'incidències

El CAU rebrà les demandes (tant sol·licituds com consultes i incidències en general) relacionades amb els sistemes informàtics, d'informació i comunicació que li formulin els membres de la comunitat universitària (excepte els alumnes) i els serveis tècnics. Els canals de comunicació poden ser els següents:

- Telèfon
- Correu electrònic
- Fax
- Intranet (pàgines web amb informació, programari...)
- Altres mitjans que l'adjudicatari o el CTI puguin posar a l'abast dels usuaris.

b) Atenció i resolució

El CAU intentarà en primer lloc la resolució d'incidències amb instruccions telefòniques a l'usuari, mitjançant eines de control remot o altres sistemes remots a l'abast del CAU.

L'atenció a l'usuari es realitzarà en primer lloc en català, independentment de la via de recepció de les incidències.

Es farà sempre el possible perquè l'assistència telefònica per a la resolució de la incidència tingui una durada màxima de deu minuts.

El CAU ha d'informar prèviament l'usuari en cas que utilitzi algun tipus de sistema que suposi a l'usuari cedir el control dels sistemes d'informació de la seva estació de treball.

El CAU prestarà també el suport funcional de primer nivell de les aplicacions estàndard (vegeu-ne la llista al punt 11), sempre segons els procediments establerts (vegeu el punt 5.5).

L'empresa adjudicatària ha d'enregistrar la feina del CAU en una aplicació informàtica que permeti fer el seguiment individualitzat de les demandes dels usuaris i avaluar de forma global el servei amb els indicadors de qualitat que s'estableixin a les reunions de seguiment entre el CTI i els responsables del CAU. D'altra banda, s'ha de garantir l'accés en temps real a aquest sistema d'informació a les persones que el CTI determini per tal de poder fer les consultes que es considerin oportunes.

Les incidències s'han d'enregistrar en aquesta aplicació de forma simultània a la recepció quan es facin per telèfon, i en un termini no superior a una hora laborable quan es facin per qualsevol altre mitjà.

Els usuaris podran fer el seguiment de les seves incidències.

c) Readreçament d'incidències

Quan el CAU no pugui resoldre les incidències dels usuaris les readreçarà, segons el procediment establert, a altres nivells de servei, que seran:

- Segon nivell, del mateix adjudicatari: quan s'hagi de fer un desplaçament tant de personal de l'empresa adjudicatària com d'equipament al lloc on s'ha originat la incidència.
- CTI: es fixarà una persona responsable del CTI que canalitzarà les incidències que l'adjudicatari no estigui encarregat de resoldre, segons els procediments establerts.
- Proveïdors i serveis tècnics especialitzats: per gestionar garanties o resoldre problemes quan el servei no sigui capaç de fer-ho. Tot aquest apartat és sense cost addicional per a la UIB.

d) Comunicació d'activitat

El CAU assumeix el seguiment de totes les demandes que rebi fins que les hagi resoltes correctament, tant si les resol directament com si les readreça, com també la recollida i l'agregació de dades sobre la seva activitat.

El CAU assumeix l'obligació d'informar:

- El CTI, quan es produeixi una incidència rellevant per la criticitat, complexitat o afectació, quan li readreci una incidència o bé quan un usuari no doni la seva conformitat a la resolució d'una incidència.
- L'usuari afectat / Els usuaris afectats, en relació amb l'evolució de la resolució de la incidència que ha/n obert, com també el moment en què s'ha resolt, tot i sol·licitant la seva conformitat. En cas que una incidència no es pugui atendre de forma immediata, caldrà informar l'usuari, quan sol·licita l'actuació del CAU, quan s'estima que es farà la pròxima intervenció en la incidència.
- Tercers, quan en depengui la resolució d'incidències (com en la gestió de garanties).

El CAU facilitarà al CTI la informació establerta a l'apartat de seguiment (punt 7) amb la periodicitat que s'hi estableix, inclòs l'inventari actualitzat dels sistemes de microinformàtica, inclosos perifèrics.

3.2. Gestió d'incidències i avaries

3.2.1. Descripció del servei

Aquest servei consisteix en la resolució de les incidències de programari, comunicacions i les avaries de maquinari que el CAU li hagi readreçat fins a resoldre-les totalment, mitjançant tècnics de suport especialitzat, amb suport presencial i desplaçament a la ubicació de l'usuari o de l'avaria quan sigui necessari.

En queden exclosos els danys provocats per actes vandàlics o negligències del personal aliè a l'adjudicatari. En aquests casos la intervenció de l'empresa adjudicatària estarà supeditada a l'acceptació per part de l'usuari d'una proposta valorada de servei especial.

3.2.2. Serveis per subministrar

1. Anàlisi i resolució d'incidències en equips de microinformàtica relacionades amb:
 - El programari estàndard (vegeu la llista al punt 11).
 - La connectivitat i sincronització entre els equips d'agenda electrònica (PDA) i l'equipament informàtic, com també suport i traspàs d'informació entre terminals.
 - Serveis de xarxa i comunicacions per als equips de microinformàtica, en els termes concretats més avall.

2. Manteniment correctiu i resolució d'avaries de qualsevol component del parc informàtic (quantificat al punt 10) i els seus perifèrics fins a la resolució correcta de la incidència, incloent els equips que estiguin en garantia del fabricant o venedor, segons el punt 3.2.3.
3. Instal·lacions de maquinari (ampliacions, perifèrics, etc.) i programari, d'equips nous o ja existents al parc, en entorns aïllats i segurs, seguint els procediments establerts.
4. Configuracions i actualitzacions necessàries per a la resolució de les incidències.
5. Desplaçaments a la ubicació física de la incidència.
6. Subministrament de recanvis originals quan es detectin peces avariades (amb exclusió dels consumibles). Tot aquest material de substitució serà original o homologat, actualitzat a la darrera versió possible, garantit contra defectes i de característiques iguals o superiors al substituït. Pel que fa a material obsolet (és a dir, quan no es trobin recanvis originals o equivalents), la Universitat de les Illes Balears posarà a disposició de l'adjudicatari el magatzem propi de reutilització d'equips informàtics per tal d'intentar obtenir les peces necessàries per a la substitució.
7. Manipulació (però no subministrament) dels consumibles: instal·lació, substitució, verificació, etc.
8. Substitució temporal d'impressores departamentals, monitors i portàtils en el supòsit que la previsió de resolució de l'avaria sigui superior a tres dies laborables. Aquesta operació implicarà el transport dels equips per retirar des del lloc de treball afectat. En tot cas, aquestes substitucions es faran amb autorització del CTI.
9. Manteniment preventiu dels equips que són al taller i també d'altres equips sota demanda.
10. Gestió de l'inventari d'equips.
11. Mà d'obra.
12. Quant a les noves adquisicions o reubicacions que realitzi la Universitat d'equips de la marca Apple o PC de qualsevol marca, l'empresa adjudicatària s'encarregarà del traspàs de la informació de l'equip antic al nou, com també de la instal·lació del programari base i de comunicacions.

3.2.3. Gestió de garanties, equips en manteniment

Pel que fa als equips en garantia, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'avisar l'empresa fabricant o distribuïdora del producte en garantia, perquè aquesta solucioni la incidència o avaria. En cas que aquesta no sigui resolta per l'empresa fabricant o distribuïdora de l'equip en garantia, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de resoldre la incidència en les mateixes condicions i els mateixos nivells de servei que la resta d'equips objecte del servei.

3.3. Gestió de sistemes i xarxes

3.3.1. Descripció del servei

L'adjudicatari serà l'encarregat de l'administració i explotació dels elements de comunicacions i servidors que s'especifiquen al punt 3.3.2, d'acord amb les directrius que indiqui el CTI. S'hi inclou, atès que està inclosa ja en l'apartat 3.2, «Gestió d'incidències i avaries», la resolució de les incidències de servidors fins a resoldre-les totalment, mitjançant tècnics de suport especialitzat, amb suport presencial i desplaçament a la ubicació de l'usuari o de l'avaria quan sigui necessari. Durant la vigència del contracte es poden produir variacions a les llistes del punt següent, que ha d'assumir automàticament l'adjudicatari, sempre que el volum d'activitat sigui similar a l'actual.

3.3.2. Serveis per subministrar

Xarxa

- Resolució d'avaries i incidències relacionades amb el cablatge i els punts de dades.
- Readreçament d'alertes en funció dels procediments que s'estableixin.
- Recepció, prediagnosi i readreçament de les incidències detectades.
- WiFi: recepció i prediagnosi de les incidències d'accés a la xarxa i readreçament, segons les directrius del CTI.

Servidors corporatius (x86): aquests equips són prioritaris

Serveis comuns:

- Administració d'usuaris (altes, baixes, grups, perfils...), impressores i carpetes compartides, en coordinació amb el CTI.
- Readreçament d'alertes en funció dels llindars que s'estableixin de consum de CPU, consum de memòria i espai ocupat, etc.
- Tractament de les incidències detectades, incloent-hi comunicació al CAU, gestió i resolució.
- Interpretació de missatges d'error dels sistemes.
- Manteniment preventiu del material que disposi de parts mòbils (ventiladors i diferents lectors).
- Elaboració mensual d'informes tècnics de seguiment, amb indicació de la previsió d'incidències i la proposta de solucions.
- Serveis proactius:
 - A l'inici del servei, cada dotze mesos i al final del servei cal fer una revisió del conjunt del sistema, que inclourà, com a mínim:
 - Identificació d'equips i serveis no actualitzats o no coberts adequadament.
 - Llista d'incidències.
 - Un cop al mes, revisió de les actualitzacions de sistema operatiu.

Serveis específics: servidors corporatius i serveis específics d'exploació, que són en la data de redacció:

- Servidor d'antivirus:
 - Revisió de les actualitzacions correctes del servidor
 - Gestió remota del programari antivirus als clients.
 - Respondre als avisos d'infeccions no solucionades a les màquines client.
 - Gestionar les màquines en quarantena per a la contenció d'infeccions víriques i la resolució d'avaries.
- Servidor d'impressió:
 - Alta, baixa, configuració i gestió de les cues d'impressió.
- Servidor de programari:
 - Gestió de les sol·licituds de programari.
 - Control de les llicències instal·lades.
 - Alta/baixa de programes i llicències al servidor.

- Servidor dels serveis administratius: via un programari específic per a aquest servei, es faran les tasques següents:
 - o Alta i baixa d'ordinadors clients.
 - o Alta, baixa, configuració i gestió de les cues d'impressió d'aquest servidor.
 - o Alta i baixa de comptes d'usuari.
 - o Activació de les targetes d'usuari.
 - o Canvi de quota assignada als usuaris.
- Servidor de les aules d'alumnes:
 - o Reinici del servidor i dels serveis.
- Servidor d'actualitzacions de Windows:
 - o Revisió de les actualitzacions publicades per Microsoft.
 - o Comprovació de les actualitzacions en un grup de màquines controlat.
 - o Programació de la instal·lació de les actualitzacions.
 - o Obtenció d'informes mensuals per conèixer les màquines que necessiten instal·lació, les que tenen errors, aquelles màquines l'estat de les quals no es coneix i el nombre total de màquines controlades.
- Servidor de copisteria:
 - o Reiniciar el servidor i els serveis.
- Servidor de DHCP:
 - o Gestionar altes, baixes i modificacions.

Servidors departamentals i d'usuaris (Intel)

Aquests servidors prèviament han d'haver estat registrats i acceptats pel CTI amb les condicions particulars que es fixin. Si escau, les tasques són:

- Administració i actualització dels pedaços (*patches*) de sistema operatiu i del programari estàndard, mitjançant el servidor d'actualitzacions de Windows.
- Administració i actualització d'antivirus.
- Avaries i incidències dels components.
- Suport puntual telefònic als administradors.

4. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els horaris de servei són:

- Horari estàndard (obligatori): en aquest horari es prestaran tots els serveis d'aquest plec
 - o Dies laborables a la Universitat de les Illes Balears: de 7.30 a 18 hores.
 - o Dies laborables del mes d'agost: de 7.30 a 15 hores.
- Horari estès (obligatori): només es prestaran els serveis de primer nivell (CAU)
 - o Dies laborables a la Universitat de les Illes Balears: de 18 a 21 hores.
 - o Dies no laborables a la Universitat de les Illes Balears: de 9 a 21 hores, excepte el mes d'agost.

- Horari lliure (opcional): qualsevol altre horari no cobert en els dos punts anteriors i amb els recursos i personal que l'adjudicatari consideri.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

5.1. Recursos assignats

Per a la prestació dels serveis, l'adjudicatari ha d'assignar, com a mínim, els recursos següents amb dedicació exclusiva durant l'horari estàndard. Les funcions dels residents es podran intercanviar entre ells segons les necessitats del servei:

- **Responsable del servei:** un responsable del servei, que el prestarà des de l'edifici mateix dels serveis centrals del CTI, durant l'horari estàndard, encarregat de les funcions següents:
 - o Gestió i coordinació dels serveis que es prestaran i de la resta del personal.
 - o Responsabilitat de les operacions d'explotació i administració dels sistemes, sota la direcció del CTI.
 - o Interlocució amb el CTI, incloent l'elaboració dels informes de seguiment i l'elaboració de propostes de millora del sistema.
 - o Perfil mínim:
 - Titulació en formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o equivalent.
 - Coneixements d'equipament i components electrònics (instal·lació d'equips de microinformàtica, canvis perifèrics, impressores...).
 - Coneixements d'eines ofimàtiques, sistemes operatius i comunicacions.
 - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements.
 - Facilitat de tracte amb els usuaris.
 - Capacitats de lideratge i feina en equip.
- **Tècnics:** dos tècnics de sistemes que prestaran el servei des de l'edifici mateix dels serveis centrals del CTI, durant l'horari estàndard, encarregats de les funcions següents:
 - o Resolució d'incidències, canvis i altres tasques de segon nivell.
 - o Suport tecnològic al responsable del servei.
 - o Perfil mínim:
 - Titulació en formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o equivalent.
 - Coneixements d'equipament i components electrònics, instal·lació d'equips de microinformàtica (PC i de la marca Apple), canvis perifèrics, reparació i manteniment d'impressores.
 - Coneixements d'eines ofimàtiques, sistemes operatius i comunicacions.
 - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements.
 - Facilitat de tracte amb els usuaris.
- **Centre d'atenció a l'usuari (CAU):** dos tècnics durant l'horari estàndard i un la resta d'horaris, per dur a terme les funcions descrites al punt 3.1.
 - o Perfil mínim:
 - Titulació en formació professional de segon grau o equivalent.
 - Formació en tècniques de centre d'atenció telefònica o similars.

- Coneixement d'eines ofimàtiques i comunicacions.
 - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements i capacitat didàctica per transmetre'ls.
 - Capacitat de comunicació.
 - Facilitat de tracte amb els usuaris.
- **Personal extra:** per a funcions del CAU o tècniques, per a substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal, sense increment del cost.
 - o D'altra banda, també es preveu personal extra per poder absorbir l'excés de treball, tant en situacions puntuals com en increments no puntuals, per a funcions del CAU o tècniques, amb un increment del cost proporcional als recursos utilitzats.

5.2. Organització del personal

Tot el personal ha d'estar permanentment localitzable quan no sigui al CAU, via telèfon mòbil.

D'altra banda, tot el personal de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament uniformat i identificat.

El CTI es reserva el dret de rebutjar el personal que hagi de prestar els serveis, com també de demanar-ne la substitució en qualsevol moment.

L'adjudicatari és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació dels seus serveis a la Universitat de les Illes Balears, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin ocórrer.

5.3. Transports

El personal ha de disposar de vehicle/s de l'empresa adjudicatària.

Ha de cobrir almenys diàriament totes les necessitats de transport entre:

- totes les ubicacions recollides al punt 2.2 (excepte Eivissa i Menorca),
- el CAU,
- les ubicacions dels proveïdors d'equips en garantia, quan estiguin a Mallorca,
- les ubicacions de l'empresa adjudicatària i possibles subcontractistes.

5.4. Responsabilitat del material i la informació

L'empresa adjudicatària es responsabilitza del material que se li lliuri. Entre d'altres condicions, tot el material ha d'estar etiquetat i associat al codi de la incidència. Si aquest material inclou suports d'informació, també l'empresa adjudicatària serà responsable de la integritat d'aquesta informació.

5.5. Procediments d'actuació

El CTI marcarà les línies bàsiques, els objectius i requeriments dels diferents procediments d'actuació, i amb l'empresa adjudicatària els concretarà, de tal forma que seran de compliment obligat: formatatge, retirada d'equips, instal·lació o reinstal·lació de programari, traspàs de la informació...

5.6. Altres condicions

Per al personal de l'adjudicatari que durant la prestació dels serveis tingui accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal, els serà d'aplicació el que estableix la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. D'altra banda, l'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte de les dades i informació relacionades amb l'objecte del contracte. Tota la documentació i el coneixement que es generi és propietat de la Universitat de les Illes Balears, i l'adjudicatari no ho podrà fer servir fora de l'objecte del contracte sense consentiment exprés de la Universitat de les Illes Balears.

L'eliminació de les peces defectuoses substituïdes o obsoletes anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, després de ser reportada al registre de l'avaria corresponent. S'han de seguir els criteris mediambientals vigents a la Universitat de les Illes Balears i s'ha de garantir que els suports d'informació no continguin cap tipus de dades (informació d'usuaris, programari, llicències, etc.) quan surtin de la Universitat.

6. QUALITAT DEL SERVEI

El CTI pot exigir a l'adjudicatari la realització d'enquestes semestral als usuaris sobre el grau de satisfacció del servei ofert per aquest. El CTI i l'adjudicatari concretaran els termes de l'enquesta, si escau.

Igualment, el CTI pot encarregar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada. L'adjudicatari resta obligat a cooperar en tot el que se li demani.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputos es realitzarà mensualment.

6.1. Servei d'atenció a l'usuari

El percentatge de consultes i incidències resoltes en el moment de la telefonada no ha de ser inferior al 60 per cent.

El temps màxim d'atenció telefònica de les consultes i incidències que es resolen en el moment de la telefonada ha de ser de deu minuts en el 90 per cent dels casos.

Pel que fa a les incidències reportades pels usuaris al CAU la resolució de les quals no sigui responsabilitat de l'adjudicatari, però sí el seguiment i control, es determina que el temps de readreçament, és a dir, la comunicació de la incidència al CTI i/o a altres empreses proveïdores de servei no pot ser superior a una hora en la totalitat de les incidències.

6.2. Temps de resposta

Aquest temps es defineix com el transcorregut des que l'usuari ha comunicat la incidència i rep la primera intervenció del servei.

En el cas de les incidències de les quals no s'ha informat mitjançant telèfon (correu, web, fax...), el temps de resposta màxim sense justificació ha de ser inferior a una hora.

6.3. Resolució d'incidències i avaries

A l'efecte de determinar els nivells de resposta en la resolució de les incidències i avaries del parc informàtic i comunicacions, es classifiquen en tres grups de criticitat:

- **Crítica:** és aquella incidència o avaria que atura el servei.

- **Greu:** és aquella incidència o avaria que no atura el servei però pot afectar d'una manera important el funcionament correcte d'aquest.
- **Lleu:** és aquella incidència o avaria que no atura el servei.

El CTI es reserva el dret d'establir la criticitat de les incidències en funció del tipus d'equip que genera la incidència i l'afectació del servei.

Els nivells de servei s'estableixen per al 80 per cent de les actuacions per a cada grup amb els temps de resolució següents:

	Estàndard	Estès i lliure
Crítica	4 h ¹	8 h
Greu	8 h	24 h
Lleu	48 h	48 h

Aquests temps no s'aplicaran a les incidències readreçades.

S'entén per temps de resolució l'interval de temps transcorregut entre el moment en què es reporta la incidència o avaria al servei d'atenció a l'usuari i el moment en què l'equipament objecte de l'avaría queda en estat operatiu o quan la incidència queda resolta.

L'adjudicatari es farà responsable i assumirà els costos que comporti per al CTI la resolució d'una incidència o avaria que l'adjudicatari no resolgui en el temps establert. El CTI designarà quina és la millor empresa per solucionar la incidència i traslladarà la factura a l'adjudicatari, que se'n farà càrrec.

6.4. Instal·lacions i canvis d'equips de microinformàtica

S'estableix que el temps màxim de realització d'instal·lacions de nous equips i canvis de nous per vells són els tres dies laborables posteriors a la data de comunicació de l'actuació a l'adjudicatari.

Per a aquelles actuacions en què el volum d'instal·lacions i canvis ho requereixi pot pactar-se una modificació del temps màxim de realització.

7. SEGUIMENT DEL SERVEI

7.1. Eina de seguiment

El CTI ha de disposar d'accés en temps real a l'aplicació de gestió de les peticions per poder fer el seguiment del servei, i a l'aplicació de control de l'inventari. En qualsevol moment ha de poder exportar dades d'aquestes aplicacions.

7.2. Informe diari

Diàriament el responsable del servei informará el CTI de l'activitat registrada en el dia anterior, i indicarà com a mínim:

- Totals d'incidències obertes, tancades i pendents amb un gràfic històric dels darrers trenta dies.
- Instal·lacions i canvis oberts, tancats i pendents.
- Descripció d'incidències crítiques.
- Indicadors de nivell de servei.

¹ Es limitaran a un màxim de vint incidències crítiques dins l'horari estàndard per any.

- Incidències del personal de l'empresa adjudicatària.

7.3. Informe i reunió mensual

Durant la primera setmana de cada mes, es realitzarà una reunió de seguiment per a l'anàlisi de l'activitat registrada el mes anterior. En la reunió es presentarà l'informe mensual de seguiment, que indicarà com a mínim:

- Inventari del parc informàtic actualitzat. Modificacions des de l'informe anterior.
- Totals d'incidències obertes i tancades.
- Informe d'incidències desglossades per categories o tipus.
- Detall d'incidències crítiques.
- Grau de compliment dels nivells de servei i càlcul de la penalització aplicable.
- Evolució dels indicadors de nivell de servei.
- Observacions sobre el sistema i propostes de millora.
- Informe de virus detectats i estat de les màquines infectades.
- Informes d'usuaris amb crítiques o felicitacions.
- Informes d'actuacions dels servidors gestionats.
- Resum d'incidències del personal de l'empresa adjudicatària.

El CTI podrà modificar l'estructura d'aquest document en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

8. CAPTURA DEL CONEIXEMENT, DOCUMENTACIÓ, INICI I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

El nou adjudicatari serà responsable de la captura del coneixement del servei que actualment es presta, d'acord amb la temporalització següent, sempre que hi hagi canvi d'adjudicatari:

- Fins a la data d'inici dels serveis del nou contracte, l'empresa que presta els serveis en aquell moment facilitarà la informació necessària sense cost per al nou adjudicatari.
- A partir de la data d'inici dels serveis del nou contracte, l'empresa que fins aleshores prestava els serveis facilitarà el suport necessari a càrrec del nou adjudicatari.

En tot cas, el nou adjudicatari serà el responsable del servei a partir de la data d'inici dels serveis del nou contracte. Les incidències obertes abans d'aquesta data que restin pendents quan iniciï la feina el nou adjudicatari, seran responsabilitat de l'adjudicatari anterior.

El nou adjudicatari serà responsable de formalitzar i actualitzar la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició del CTI de manera contínua.

Quan finalitzi el contracte, en cas de canvi d'adjudicatari, l'empresa estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a la nova empresa i al CTI.

9. PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'ADJUDICATARI ACTUAL

El traspàs de la provisió dels serveis informàtics prestats a la Universitat de les Illes Balears es basa en els principis següents:

- Garantir en tot moment el servei, de forma que els serveis continuats quedin assegurats en el període de transició de l'adjudicatari d'aquest contracte als nous adjudicataris.
- No incloure desenvolupaments nous durant el període de transició, tot i que pot haver-hi modificacions per increment d'activitat.

Si, en acabar el servei, la Universitat de les Illes Balears decidís no ampliar el contracte, s'aplicaria el pla de devolució que aquí s'especifica.

9.1. Període de devolució

Per realitzar correctament la transmissió del coneixement adquirit sobre el servei al nou adjudicatari i al propi CTI, es preveuen un mínim de tres setmanes.

En aquesta fase es tracta de traspassar el coneixement al nou adjudicatari. Per realitzar aquest traspàs hi haurà, almenys, de cada un dels dos adjudicataris:

- Un responsable del servei.
- Un tècnic de primer nivell.
- Un tècnic de segon nivell.

El pla de devolució que proposam s'organitza en tres fases: preparació, servei en paral·lel i lliurament del servei.

A continuació es mostra una relació de les principals activitats de cadascuna de les fases.

Fase de preparació

Es preparen les condicions en les quals es produirà la devolució:

- Dimensionament dels recursos necessaris.
- Determinació de rols i responsabilitats.
- Identificació de relacions entre participants.
- Planificació de recursos.
- Avaluació de riscos.
- Elaboració del pla de devolució.
- Ajustament dels nivells de servei (SLA).
- Lliurament de la documentació.

Fase de servei en paral·lel

Es lliura la documentació i el coneixement i es treballa en col·laboració amb els tècnics incorporats del nou adjudicatari.

- Lliurament de la documentació.
- Finalització de les tasques pendents.
- Transferència del coneixement.
- Treball en col·laboració amb el nou adjudicatari.

Fase de lliurament

Es produeix la transferència efectiva dels serveis i s'acaba la responsabilitat de l'actual adjudicatari.

- Elaboració d'informe de situació i tancament.
- Traspàs de rols.

- Lliurament de l'entorn productiu.
- Fi de les obligacions contractuals.
- Acta de cessió.

9.2. Període de transició

Posteriorment al període de devolució, si el personal del nou adjudicatari és diferent de l'actual, aquest darrer oferirà al nou un període de transició en què tindrà accions puntuals tants de mesos com noves incorporacions de personal hagi fet el nou adjudicatari. El cost d'aquestes accions puntuals anirà a càrrec del nou adjudicatari.

9.3. Mètode de transferència del coneixement

Per a la transferència del coneixement se seguirà una metodologia mixta de presentacions i reunions, segons la qual, per a cadascuna de les àrees de servei i per a la gestió del projecte, hi haurà:

- Presentació, en la qual s'explicarà:
 - *Elements que intervenen en el servei.*
 - *Organització i fluxos d'informació.*
 - *Punts crítics del servei.*
 - *Evolució del servei al llarg del contracte.*
 - *Lliurament de la documentació relativa al servei.*
- Reunió, en la qual el nou adjudicatari plantejarà per escrit els dubtes relatius a la documentació presentada.
- Reunió, en la qual l'adjudicatari actual contestarà per escrit els dubtes plantejats pel nou adjudicatari.

10. PARC INFORMÀTIC ACTUAL

	Quantitat
Apple	273
PC	3.072
Total d'equips	3.345
Impressores	192

11. LLISTA DEL PROGRAMARI ESTÀNDARD

L'adquisició de les llicències és competència de la Universitat de les Illes Balears.

- Sistemes operatius per a microinformàtica: qualsevol versió de Microsoft Windows (client, servidor i CE, que estigui suportada pel fabricant), Linux, MacOS 9.x i X (mentre estigui suportada pel fabricant).
- Altres productes (per a Windows, MacOS i Linux, quan correspongui): Microsoft Office, File Maker, Adobe Photoshop, Adobe Acrobat, Macromedia Dreamweaver, Mathematica, SPSS, Microsoft Project i Microsoft Visio.
- Solució antivirus adquirida per la Universitat de les Illes Balears.
- Productes per a Internet: clients de correu i navegadors.

- Productes de codi lliure: l'adjudicatari ha d'instal·lar i suportar els diversos productes que li indiqui el CTI. Prèviament s'hauran concretat amb l'adjudicatari els productes coberts.
- Aplicacions corporatives a la UIB, desenvolupades al CTI o altres d'adquirides a terceres parts (gestió acadèmica, comptable, de recursos humans, etc.).
- Per a tots els productes d'aquest punt: s'ha de disposar de les versions en català sempre que sigui possible, i s'oferiran per defecte aquestes versions als usuaris.

12. PENALITZACIONS

		Valor	% compl.	Penalització
Servei d'atenció a l'usuari	Temps de resposta	1 h	80	% d'incompliment * 0,1% FM
	Resolució en la telefonada		60	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps per resoldre telefonades	10 min	90	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps per comunicar incidències a tercers i al CTI ²	10 min	80	% d'incompliment * 0,1% FM
Resolució d'incidències i avaries	Crítiques	4 h/8 h	80	% d'incompliment * 0,5% FM
	Greus	8 h/24 h	80	% d'incompliment * 0,1% FM
	Lleus	48 h/48 h	80	% d'incompliment * 0,1% FM
Administració i explotació de sistemes	Disponibilitat de cada servidor		95	% d'incompliment * 0,5% FM
	Altes i baixes d'usuari	24 h	95	% d'incompliment * 0,1% FM
Instal·lacions i canvis	Realització de canvis i noves instal·lacions	3 dies	90	% d'incompliment * 0,1% FM

% d'incompliment = valor acordat - compliment

FM: facturació mensual del contracte

Les penalitzacions es podran aplicar en la facturació següent.

S'estableix un límit mensual màxim del 20 per cent de la facturació. En cas que se superi aquest 20 per cent, la Universitat de les Illes Balears podrà determinar la rescissió del contracte.

² Vegeu els punts 3.1.3.d i 6.1.



PROPOSICIÓ ECONÒMICA

--

--

_____ euros anuals, IVA inclòs

El licitador,

SOL·LICITUD PER PRENDRE PART AL CONCURS

Nom i cognoms:

DNI:

En representació de:

Nom i raó social:

Carrer, plaça...:

Localitat:

Província:

Tel.:

Telefax:

E-mail:

1r. Sol·licita l'admissió per participar en el concurs públic convocat per la Universitat de les Illes Balears el dia _____ per a la prestació del **servei de manteniment dels equips de microinformàtica de la Universitat de les Illes Balears.**

2n. Adjunta la documentació següent:

, d _____ de 2006

El licitador,

DECLARACIÓ DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS DE CAPACITAT PER SUBSCRIURE CONTRACTES

El senyor _____ / La senyora _____, com a representant legal de l'empresa _____, declara sota la seva responsabilitat davant l'òrgan de contractació de la Universitat de les Illes Balears que no hi concorre cap de les circumstàncies que incapaciten per firmar contractes amb l'Administració previstes a l'article 20 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, que son:

a) Haver estat condemnada mitjançant sentència ferma per delictes de falsedat o contra la propietat, o pels delictes de suborn, malversació de cabals públics, tràfic d'influències, negociacions prohibides als funcionaris, revelació de secrets o ús d'informació privilegiada o delictes contra la hisenda pública.

La prohibició de subscriure contractes ateny les persones jurídiques els administradors o representants de les quals, vigents el càrrec o representació que ostenten, es trobin en la situació esmentada per actuacions realitzades en nom o a benefici de les dites persones jurídiques, o en les quals concorrin les condicions, qualitats o relacions que requereixi la corresponent figura de delictes per ser-ne subjecte actiu.

b) Haver sol·licitat la declaració de concurs, haver estat declarades insolvents en qualsevol procediment, haver estat declarades en concurs, estar subjectes a intervenció judicial o haver estat inhabilitades conforme a la llei concursal sense que hagi acabat el període de inhabilitació fixat a la sentència de qualificació del concurs.

c) Haver donat lloc, per una causa de la qual hagi estat declarada culpable, a la resolució ferma de qualsevol contracte que hagués subscrit amb l'Administració.

d) Haver estat condemnada amb caràcter ferm per delictes contra la seguretat i higiene en el treball o per delictes contra la llibertat i la seguretat en el treball, o haver estat condemnada o sancionada amb caràcter ferm per delicte o infracció greu en matèria de disciplina de mercat, en matèria professional o en matèria d'integració laboral de minusvàlids, o molt greu en matèria social, d'acord amb el que disposa la Llei 8/1988, de 7 d'abril, sobre infraccions i sancions a l'ordre social. En el cas de condemna penal, s'aplicarà el que es preveu al paràgraf segon de la lletra a) d'aquest article.

e) Estar sotmesos la persona física o els administradors de la persona jurídica a algun dels supòsits de la Llei 25/1983, de 26 de desembre, sobre incompatibilitats d'alts càrrecs, de la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques, o tractar-se de qualsevol dels càrrecs electius regulats a la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general en els termes que s'hi estableixen.

La prohibició abasta igualment els cònjuges, persones vinculades amb una relació de convivència afectiva anàloga i els descendents de les persones a les quals es refereix el

paràgraf anterior , sempre que, respecte d'aquests darrers, les dites persones ostentin la representació legal.

Les disposicions a les quals es refereix aquest apartat seran aplicables a les comunitats autònomes i a les entitats locals en els termes que respectivament els siguin aplicables.

f) No estar al corrent en el compliment de les obligacions tributàries o de Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, d'acord amb els articles 13 i 14 del Reglament General de la LCAP.

Així mateix, declara que està assabentat/ada que, a requeriment de la Universitat, haurà de presentar el corresponent document acreditatiu d'estar al corrent del pagament de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social en un termini de cinc dies hàbils a comptar a partir del dia en què li siguin requerits els esmentats documents d'acreditació (art. 79.2.b 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).

g) Haver incorregut en falsedat greu en facilitar a l'Administració declaracions exigibles en compliment de les disposicions d'aquesta llei o de les seves normes de desenvolupament.

h) Haver incomplert les obligacions imposades a l'empresari pels acords de suspensió de les classificacions concedides o de la declaració d'inhabilitació per subscriure contractes amb qualsevol de les administracions públiques.

i) Si es tracta d'empresaris no espanyols d'Estat membres de la Unió Europea, no trobar-se inscrits, si escau, en un registre professional o comercial en les condicions previstes per la legislació de l'Estat on estan establerts.

j) Haver estat sancionada com a conseqüència del corresponent expedient administratiu en els termes prevists a l'article 82 de la Llei general pressupostària i a l'article 80 de la Llei general tributària.

k) No trobar-se degudament classificades, si escau, conformement amb el que disposa aquesta Llei, o no acreditar la suficient solvència econòmica, financera i tècnica o professional.

Sempre que, en els casos dels paràgrafs a) i d), les sentències o resolucions fermes continguin pronunciament sobre l'abast de la prohibició, seran apreciades de forma automàtica pels òrgans de contractació i subsistiran durant el termini assenyalat a la sentència o resolució o, en els altres casos, mentre concorrin les circumstàncies que en cada cas les determinin.

....., d de

Signatura i segell de l'empresa,

**Model de garantia mitjançant valors anotats
(amb inscripció)**

El Sr./La Sra. (nom i cognoms).....,
en representació d , NIF ,
amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a ,
carrer/plaça/avinguda ,
CP

PIGNORA

a favor de (òrgan administratiu, organisme autònom o ens públic):
.....
els següents valors representats mitjançant anotacions en compte, dels quals és titular el
pignorant i que s'identifiquen de la manera següent:

Nre. de valors	Emissió (entitat emissora), classe del valor i data de l'emissió	Codi del valor	Referència del registre	Valor nominal unitari	Valor de realització dels valors a la data de la inscripció

En virtut del que es disposa a (norma/es i article/s que imposen la constitució d'aquesta
garantia).....

.....per respondre de les obligacions següents (detallau l'objecte del
contracte o l'obligació assumida pel garantit):

concretes per (contractista o persona física o jurídica garantida)

....., NIF ,
amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a ,
carrer/plaça/avinguda , CP

localitat, per la quantitat de (en lletra i xifra):.....
.....

Aquest contracte s'atorga de conformitat amb el que disposa la legislació de contractes de les administracions públiques i les seves normes de desenvolupament, i s'hi subjecta plenament.

.....(nom o raó social del pignorant)
.....(firma/es)
amb la meua intervenció, el notari
(firma),

El Sr./La Sra.,
amb DNI, en representació de
(entitat adherida encarregada del registre comptable)
....., certifica la inscripció
de la penyora.
(data)
(firma)

Model de garantia mitjançant pignoració de participacions de fons d'inversió

El Sr./La Sra. (nom i cognoms).....,
 en representació d, NIF,
 amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a,
 carrer/plaça/avinguda,
 CP

PIGNORA

a favor de (òrgan administratiu, organisme autònom o ens públic):

.....
 les següents participacions, de les quals és titular el pignorant i que s'identifiquen de la manera següent:

Nombre de particip.	Identificació del fons d'inversió, nom i número de registre administratiu de la CNMV	Entitat gestora	Entitat dipositària	Valor liquidatiu a la data de la inscripció	Valor total

En virtut del que es disposa a (norma/es i article/s que imposen la constitució d'aquesta garantia).....

per respondre de les obligacions següents (detallau l'objecte del contracte o l'obligació assumida pel garantit):

.....

 concrets per (contractista o persona física o jurídica garantida)

....., NIF, amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a,

carrer/plaça/avinguda, CP
....., localitat....., per la quantitat de (en
lletra i xifra):

.....
Aquest contracte s'atorga de conformitat amb el que disposa la legislació de contractes de les
administracions públiques i les seves normes de desenvolupament, i s'hi subjecta plenament.
L'entitat gestora del fons es compromet a mantenir la penyora sobre les participacions
assenyalades, no reemborsar, en cap cas, al partícip el valor de les participacions mentre
subsisteixi la penyora, així com a procedir a reemborsar les participacions a favor de la
Universitat de les Illes Balears o òrgan equivalent de les restants administracions públiques al
primer requeriment d'aquesta.

.....(nom o raó social del pignorant)
.....(firma/es)
amb la meua intervenció, el notari,
(firma),

El Sr./La Sra.,
amb DNI, en representació de
(entitat gestora del fons)
....., certifica la constitució
de la penyora sobre les participacions assenyalades.
(data)
(firma)

Model d'aval

L'entitat (raó social de l'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca)
, NIF,
 amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a
 carrer/plaça/avinguda, CP.....
 i en nom seu (nom i cognoms de l'apoderat o els apoderats)

 amb poders bastants per obligar-lo/s en aquest acte, segons resulta de la verificació de poders
 que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

AVALA

(nom i cognoms o raó social de l'avalat):

, NIF
 en virtut del que es disposa a (norma/es i article/s que imposen la constitució d'aquesta
 garantia):.....

 per respondre de les obligacions següents (detallau l'objecte del contracte o l'obligació
 assumida pel garantit):

 davant (òrgan administratiu, organisme autònom o ens públic)

 per l'import de (en lletra i xifra):.....

L'entitat avalista declara sota la seva responsabilitat que compleix els requisits prevists a l'article 56.2 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques. Aquest aval s'atorga solidàriament respecte a l'obligat principal, amb renúncia expressa al benefici d'excussió i amb compromís de pagament al primer requeriment de la Universitat de les Illes Balears, amb subjecció als termes prevists al 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 i les seves normes de desenvolupament.

El present aval estarà en vigor fins que (indicació de l'òrgan de contractació) o qui en el seu nom sigui habilitat legalment per a això n'autoritzi la cancel·lació o devolució d'acord amb el que estableix la Llei de contractes de les administracions públiques i legislació complementària.

..... (lloc i data)
..... (raó social de l'entitat)
..... (firmes dels apoderats)

VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ		
Província:	Data:	Núm. o codi:

Model de certificat de l'assegurança de caució

Certificat núm.

(1) (en endavant assegurador),
 amb domicili a, carrer, i NIF,
 degudament representat per (2), amb
 poders bastants per obligar-lo/s en aquest acte, segons resulta de la verificació de poders que
 es ressenya a la part inferior d'aquest document

ASSEGURA

(3), NIF....., en
 concepte de beneficiari de l'assegurança, davant (4)
 (en endavant assegurat), fins a l'import de
 (en lletra i xifra) (5)

....., en els termes i amb les condicions expressats a la
 Llei de contractes de les administracions públiques, a la normativa de desenvolupament i al
 plec de clàusules administratives particulars pel qual es regeix el contracte (6)

.....
 en concepte de garantia (7), per
 respondre de les obligacions, penalitats i la resta de despeses que se'n poden derivar
 conformement amb les normes i totes les altres condicions administratives precitades davant
 l'assegurat.

L'assegurat declara, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits exigits a l'article
 57.1 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

La manca de pagament de la prima, sia única, primera o següents, no donarà dret a
 l'assegurador a resoldre el contracte, ni aquest quedarà extingit, ni la cobertura de
 l'assegurador suspesa, ni aquest alliberat de la seva obligació, en cas que l'assegurador hagi de
 fer efectiva la garantia.

L'assegurador no podrà oposar a l'assegurat les excepcions que li puguin correspondre en
 contra del prenedor de l'assegurança.

L'assegurador assumeix el compromís d'indemnitzar l'assegurat al primer requeriment de la Universitat de les Illes Balears, en els termes establerts a la Llei de contractes de les administracions públiques, i a les normes de desenvolupament.

La present assegurança de caució estarà en vigor fins que (4)

.....

o qui s'habiliti legalment en nom seu per a això, n'autoritzi la cancel·lació o devolució, d'acord amb el que s'estableix a la Llei de contractes de les administracions públiques, i a la legislació complementària.

....., d de

L'assegurador,

VERIFICACIÓ DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS		
Província:	Data:	Núm. o codi:

INSTRUCCIONS PER EMPLENAR EL MODEL

- (1) Raó social completa de l'entitat asseguradora.
- (2) Nom i cognoms de l'apoderat o els apoderats.
- (3) Nom de la persona assegurada.
- (4) Òrgan de contractació.
- (5) Import en lletres pel qual es constitueix l'assegurança.
- (6) Identificau individualment de manera suficient (naturalesa, classe, etc.) el contracte en virtut del qual es deixa la caució.
- (7) Expressau la modalitat de l'assegurança a què es fa referència: provisional, definitiva, etc.

CODI DE CONDUCTA AMBIENTAL COMPROMÍS DE LA UIB AMB EL MEDI AMBIENT

La Universitat de les Illes Balears, conscient de la seva responsabilitat en el manteniment d'un medi ambient adient al desenvolupament de la persona, conscient de l'efecte multiplicador dels seus actes com a mirall de la societat i difusora de coneixements i valors, conscient de les repercussions negatives que el seu funcionament pot tenir sobre el medi ambient i conscient que la preservació del medi ambient s'aconsegueix a través d'una ètica ambiental amb tots els pobles del món, mitjançant la cultura de l'austeritat, evitant l'ús banal dels recursos i mitjançant la conservació dels hàbitats naturals, declara el seu compromís amb la conservació del medi ambient, i per això creu necessari adoptar un Codi de conducta ambiental que es concreta en els punts següents:

Punt 1. Promoure la responsabilitat individual i col·lectiva de la comunitat universitària envers la conservació del medi ambient, i posar-li a l'abast la formació necessària perquè pugui desenvolupar les seves activitats i professions, actuals i futures, d'una forma coherent amb la conservació de la natura.

Punt 2. Garantir que les activitats que es desenvolupin a la UIB siguin respectuoses amb el medi ambient i minimitzar els efectes que el pertorbin tot integrant política i gestió ambiental en cadascun dels àmbits de la Universitat, de forma que el funcionament de la UIB pugui ser model de gestió i pràctiques ambientalment correctes.

Punt 3. Proporcionar unes condicions de treball segures i saludables per a tota la comunitat universitària.

Punt 4. Conservar els hàbits naturals, la flora i la fauna en el marc del campus, i promoure i defensar accions per a la protecció de la naturalesa que es desenvolupin tant a escala local com global.

Punt 5. Minimitzar i optimitzar el consum d'energia i substituir, on sigui possible, energies fòssils per renovables. Així mateix, reduir la contribució de la UIB als problemes ambientals globals, com ara els derivats de les emissions de CO₂ i d'altres gasos responsables de l'efecte hivernacle i del forat de la capa d'ozó.

Punt 6. Promoure la minimització del consum de recursos mitjançant polítiques serioses d'estalvi, i afavorir l'ús de materials reutilitzables, ecològics i reciclats i els etiquetats amb el segell de comerç just i solidari.

Punt 7. Minimitzar el consum d'aigua, adoptant polítiques d'estalvi de reutilització a les pròpies instal·lacions.

Punt 8. Evitar l'ús innecessari de productes químics i radioactius, limitar-ne l'aplicació als nivells imprescindibles i prendre totes les mesures necessàries perquè el fet d'usar-ne no suposi un risc per a la salut pública i dels ecosistemes.

Punt 9. Evitar l'ús innecessari i banal d'animals d'experimentació i evitar que sofreixin innecessàriament.

Punt 10. Desenvolupar una gestió eficient dels residus, de forma que se'n generi el mínim volum i que s'eliminin de forma segura i adequada.

Punt 11. Afavorir el transport públic i un millor ús del privat, i promoure actuacions per facilitar els desplaçaments de vianants, l'ús de la bicicleta i l'accessibilitat als discapacitats.

Punt 12. Promoure que la comunitat universitària sigui conscient, i actuï conscientment, sobre els riscos inherents a la investigació. Al mateix temps, fomentar la investigació sobre temes que afectin directament i indirectament el medi ambient.

RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS DE LES EMPRESES CONTRACTADES EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS

Quan faci feina a la Universitat, l'empresa contractada és responsable de fer la feina de manera que no posi en perill la seguretat i salut dels seus treballadors ni la d'altres persones, per la qual cosa està obligada a:

- Transmetre i fer complir al seu personal, a les empreses que subcontracti i als treballadors autònoms, la normativa legal sobre prevenció de riscos i les normes de prevenció de la UIB.
- Aplicar les mesures de prevenció i de protecció necessàries perquè no posin en perill el seu personal, el personal i l'alumnat de la UIB o les instal·lacions i equips de la UIB. En particular, hauran d'aplicar les mesures de prevenció i protecció adients per controlar els riscos propis de la seva activitat, així com les mesures que indiqui la Universitat per evitar els riscos presents als centres de la UIB.
- Assegurar-se que els productes, equips i eines que utilitzaran compleixen els requisits legals de salut i seguretat, i que no són una font de perill per als treballadors propis o de la UIB.
- Vetllar perquè el seu personal i el subcontractat apliquin les mesures de protecció i prevenció, i en especial perquè utilitzin adequadament els equips de protecció personal i col·lectiva.
- Retirar i eliminar els residus que generin amb motiu de la seva activitat, pels seus propis mitjans.
- Comunicar al Servei de Prevenció qualsevol risc per als seus treballadors o per al personal de la UIB, i especialment en el cas de riscos greus i imminents, i adoptar en aquest cas les mesures preventives necessàries perquè els treballadors propis i els de la UIB puguin interrompre l'activitat i, si és necessari, abandonin d'immediat el lloc de feina.
- Notificar al Servei de Prevenció els accidents i incidents laborals que pateixin els seus treballadors com a conseqüència de la seva feina a la Universitat.
- L'empresa contractada i els seus treballadors han de cooperar en tot moment amb la Universitat en la aplicació de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, amb l'objecte d'establir els mitjans de coordinació necessaris.
- La UIB es reserva el dret de paralitzar les activitats per l'incompliment d'aquestes normes o de la normativa vigent de prevenció de riscos laborals. El cost que se'n generi en aquest cas no s'imputarà en cap cas a la UIB. L'incompliment greu o reiterat de la normativa esmentada suposarà la rescissió del contracte amb l'empresa contractada.

NORMES DE PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS APLICABLES A LES EMPRESES CONTRACTADES

L'empresa contractada ha de lliurar aquestes normes internes i les instruccions d'emergència als seus treballadors a les empreses que subcontracti i als treballadors autònoms que faran feina a la UIB, de forma prèvia a l'inici de la feina.

1. El personal extern s'ha d'identificar sempre que accedeixi als centres de treball de la UIB. Igualment, ha de dur una identificació ben visible a la seva roba que especifiqui el nom de l'empresa. Les entrades i sortides dels centres de treball de la UIB s'han de comunicar a la Consergeria de l'edifici per facilitar el recompte de persones en cas d'emergència.
2. Els treballadors han d'aplicar les mesures preventives necessàries perquè no posin en perill el seu personal, el personal de la UIB o les instal·lacions i equips de la UIB, per la qual cosa han de complir les instruccions de la seva empresa. En especial, han d'utilitzar adequadament els equips de protecció personal i col·lectiva necessaris.
3. Els productes, equips i eines que utilitzi l'empresa contractada han de complir els requisits de salut i seguretat, i no han de ser una font de perill per als treballadors propis o de la UIB.
4. Tots els treballadors estan obligats a comunicar al seu responsable qualsevol risc que detectin durant la feina, i que pugui afectar-los a ells o altres persones.
5. No es poden aparcar els vehicles als llocs destinats a minusvàlids ni a les zones de càrrega o descàrrega. Si ho fan, la Universitat podrà emprendre les mesures que trobi adients.
6. La velocitat màxima de circulació dins del campus universitari és de 20 Km/h.
7. Està prohibit transitar per llocs o sales que no tinguin relació amb la feina que han de fer.
8. Està prohibit manipular i utilitzar màquines, eines o instal·lacions de la UIB sense el permís previ de la Universitat.
9. No està permesa l'entrada a les instal·lacions de la UIB d'animals, productes o utensilis que no tinguin relació amb les feines o serveis que han de fer.
10. No està permesa la ingestió de begudes alcohòliques o drogues dins les instal·lacions de la UIB.
11. Està prohibit fumar o menjar al lloc de feina.
12. Els treballadors externs han de mantenir les àrees de feina netes, ordenades i sense eines, materials o residus descuidats al terra. Han de netejar qualsevol vessament de líquids i oli immediatament.
13. En cas d'emergència, el personal de l'empresa contractada haurà de complir estrictament les instruccions que s'adjunten.
14. L'empresa contractada i els seus treballadors han de cooperar en tot moment amb la Universitat en la aplicació de la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
15. La UIB es reserva el dret de paralitzar les activitats per l'incompliment d'aquestes normes o de la normativa vigent de prevenció de riscos laborals.