



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona
Departament Tecnologies Informació i Comunicació

C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

**Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels
serveis de suport tècnic a operacions, administració de
sistemes, comunicacions i seguretat de la xarxa informàtica del
IMHAB, amb mesures de contractació pública sostenible**

1. Introducció i antecedents

Aquest plec de prescripcions tècniques particulars pretén descriure els serveis a realitzar en el marc d'un contracte de serveis de suport tècnic a operacions, administració de sistemes, comunicacions i seguretat de la xarxa informàtica de l'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA, en endavant L'IMHAB.

L'any 2006 l'entorn de l'habitatge urbà va iniciar un procés de canvi tecnològic molt important per assolir el projecte de millora de processos i implantació d'un ERP que suportés a les principals funcions de negoci i reporting de la societat.

Per assolir aquest projecte tant important es va licitar un contracte per la implantació i suport de la nova Arquitectura Tecnològica. Aquest projecte permetia disposar d'una autonomia de gestió de la seva arquitectura tecnològica, així com d'uns equips informàtics més moderns i renovats que els que disposava en aquells moments.

El nou model de servei incloïa els següents components d'implantació:

A) *Connectivitat*

- Subministrament i posada en marxa d'una connexió a Internet, firewall, etc.

B) *Servidors i xarxa*

- Subministrament i posada en marxa d'un SAI, racks, un sistema de cablejat, patch panels, fuetons, switchos, etc.

C) *Equips d'usuari*

- Creació entorn estàndard d'usuari, subministrament dels equips, PC's, impressores i programari.

La gestió del nou model servei incloïa els següents serveis:

A) Gestió de manteniment de la infraestructura tecnològica.

B) Suport tècnic als usuaris de L'IMHAB, amb una línia telefònica per demanar suport i reportar incidències, així com suport presencial per la resolució de les mateixes, amb un temps diari de presència física d'un tècnic a L'IMHAB no inferior a 1 hora.



2.Objectius del servei

2.1 EXPECTATIVES

L'IMHAB vol garantir el funcionament integral i coordinat de les diferents activitats de suport i manteniment tècnic, amb un esquema de servei que garanteixi el màxim nivell de qualitat. L'IMHAB espera disposar d'un servei de suport tècnic a l'actual entorn tecnològic i a la seva evolució considerant els següents aspectes:

- Disposar d'un model de serveis totalment integrat a l'organització, on el seu desenvolupament es realitzi de forma externa de forma que s'adapti als objectius actuals i futurs i amb la transparència a la seva organització interna.
- La prestació del servei amb els nivells de qualitat requerits.
- La prestació del servei per part d'un equip tècnic altament qualificat.
- L'evolució i el creixement del propi departament envers al coneixement tecnològic, definició de processos de serveis i implantació de mètodes de treball.
- Obtenir un model de gestió i control del servei que permeti una activitat pro-activa en la presa de decisions.
- Generar i disposar de coneixement sobre els processos i l'activitat i resultats del servei i de les seves relacions amb altres activitats operatives del departament.
- Incorporar de forma progressiva la implantació interna de les millors pràctiques d' ITIL en la prestació de serveis TIC.
- Obtenir un sistema de millora continua dels propis serveis.

2.2 OBJECTIUS

Mitjançant l'execució del servei, es pretenen aconseguir els següents objectius preliminars:

- Estandardització i automatització de la gestió de serveis en l'àrea d'operacions, sistemes, comunicacions i seguretat.
- Optimitzar i documentar els processos dels serveis T.I.C. que formen part de l'àmbit i abast del servei.
- Obtenir un quadre de comandament amb els indicadors del servei que permetin una activitat pro-activa en la presa de decisions.
- Obtenir una orientació al client i la qualitat del servei de l'equip professional del departament des d'una perspectiva de les millors pràctiques d'ITIL.

3.Descripció dels serveis

3.1 DEFINICIÓ

Els serveis a contractar mitjançant l'adjudicació del contracte en les diferents àrees:

- **Àrea d'operacions**
- **Àrea de sistemes**
- **Àrea de comunicacions i seguretat,**

són els següents:

- a. Contractar el manteniment correctiu i evolutiu dels sistemes de L'IMHAB.
- b. Administració dels components que formen l'àrea de sistemes de L'IMHAB .
- c. Monitorització remota 7x24x365 dels sistemes crítics de sistemes de L'IMHAB .
- d. Monitorització dels sistemes d'integració amb d'altres organismes (Ajuntament, xarxa IMI).
- e. Manteniment correctiu i evolutiu dels sistemes de comunicacions i seguretat de L'IMHAB .
- f. Administració dels sistemes de comunicacions i seguretat de L'IMHAB.
- g. Monitorització remota 7x24x365 dels sistemes crítics de comunicacions i seguretat de L'IMHAB.
- h. Monitorització de les connexions amb d'altres organismes (Ajuntament, xarxa IMI)

3.2 ENTORNS

Les tasques objecte de la contractació d'aquests serveis són les corresponents als següents entorns i sistemes:

- Estacions de treball i portàtils: Sistemes operatius Microsoft.
- Tauletes i mòbils: Sistemes Android i IOS.
- Servidors de xarxa: Sistemes operatius Microsoft, Linux, entorn VMware..
- Serveis de directori: Sistema de directori Active Directory de Microsoft.
- Cabines de discos: Netapp, QNAP, etc...
- Sistemes de Firewall: Fortigate.
- Sistema de control d'accés a Internet i comunicacions.
- Entorn de còpies de seguretat.
- Switchos i routers: Majoritàriament Cisco.
- Entorn Wifi en totes les seues.



3.3 DETALL DE L'ENTORN ACTUAL

A continuació es detallen més en concret quins productes i entorns a nivell de sistemes, comunicacions i seguretat són els afectats per aquest contracte:

1-) 280 estacions de treball de client, amb els següents Sistemes Operatius:

- Sistemes operatius Microsoft (Windows 10 i Windows 11).
- Documents en xarxa, al núvol i integració amb Active Directory.

2-) 250 portàtils amb els següents Sistemes Operatius:

- Sistemes operatius Microsoft (Windows 10 i Windows 11).
- Documents al núvol amb integració amb les eines de Microsoft 365

3-) 40 tauletes

- Sistemes operatius Android
- Documents al núvol amb integració amb les eines de Microsoft 365

4-) 40 Servidors virtuals distribuïts sobre 3 màquines físiques ESXi amb VMWare, amb els següents Sistemes Operatius:

- Windows Server 2012, 2016 i 2019.
- Linux.

Amb els següents serveis o funcionalitats:

- LDAP / Active Directory.
- Servidor de fitxers.
- Sistema de backup amb Commvault
- Zabbix.
- Bases de dades: Microsoft SQL Server, ORACLE, Mysql
- Servidors Web i d'aplicacions: Apache, IIS, Tomcat

5-) Principal programari utilitzat:

- Microsoft Office 365.
- Adobe Acrobat.

- Adobe Illustrator Creator Suite.
- Adobe Photoshop.
- AutoCAD.
- Logmein Client
- McAfee antivirus.
- Sophos antivirus
- DGNlink.
- Nemetschek Allplan.
- Allplan.

6-) Maquinari de servidors:

- Servidors ESXi Fujitsu Primergy RX2530.

7-) Maquinari d'emmagatzemament:

- Cabines NetApp.
- Cabines QNAP

8-) Maquinari de comunicacions:

- Switchos i routers marca Cisco.
- Diverses línies de Internet amb diferents proveïdors

9-) Entorn Wifi:

- Definida xarxa Wifi en totes les seus
- Punts d'accessos Cisco

10-) Entorn Xarxa IMI

Sistemes operatius de servidors:

- Windows Server 2012, 2016 i 2019..
- Linux.

Entorn de xarxa:

- Xarxes basades en LDAP amb polítiques de sistema específiques per a diferents entorns de clients.
- Amb connexió directa als seus sistemes o per entorn remot via POVI, POVI2 ó PULSE ó el sistema que els substitueixi.
- Accés intranet corporativa i aplicacions específiques.

Aplicacions:

- Aplicacions Standard IMI.



- Deister.

3.4 ABAST DEL SERVEI

Els serveis objecte d'aquest contracte consistiran fonamentalment en proporcionar serveis de suport de resolució d'incidències, serveis d'administració, documentació i serveis de reforç al departament TIC, a l'àrea de sistemes i a l'àrea de comunicacions i seguretat, en les tasques del dia a dia i per a les tasques que presentin uns requeriments especials tècnics o per el seu volum de treball. Donada la complexitat de l'entorn a administrar serà absolutament necessari que els tècnics adscrits al servei tinguin accés a un segon nivell més específic que permeti l'escalat d'incidències.

3.5 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'objectiu de la resolució d'incidències és restaurar l'operació normal dels sistemes i comunicacions (servidors, ordinadors, switchos, routers, etc..) tan aviat com sigui possible i minimitzar l'impacte en els sistemes, assegurant així que siguin mantinguts els nivells més alts possibles de qualitat, seguretat i disponibilitat del servei. També tenen per objectiu minimitzar l'impacte en les operacions del departament TIC.

Les tasques que caldrà realitzar són les següents:

- Prevenció (mitjançant eines de prediagnosi).
- Detecció (mitjançant eines de monitorització de serveis).
- Gestió i atenció de la incidència.
- Investigació i escalat de la incidència, si s'escau.
- Gestió de les garanties i de casos amb els fabricants.
- Gestió de substitucions d'equips.
- Reportar l'evolució i seguiment de les incidències.
- Resolució.
- Documentació.
- Actualització inventari.

El manteniment correctiu el definirem en base a tres nivells:

- Primer nivell: inclourà la substitució de l'equip afectat in situ.
- Segon nivell: inclourà el diagnòstic remot i la resolució del problema.
- Tercer nivell: inclourà coneixement expert i escalat al fabricant.

La comunicació de la incidència es realitzarà a través dels canals de comunicació propis de L'IMHAB, és a dir, utilitzant les eines i procediments corporatius. Així mateix serà tasca de l'empresa adjudicatària realitzar la gestió i coordinació amb els proveïdors externs amb els quals L'IMHAB disposi d'un contracte de suport. Per al desenvolupament d'aquest servei s'utilitzaran els sistemes i eines pròpies de L'IMHAB d'acord amb el que s'especifica més endavant en el punt "Eines de registre i documentació".

3.6 INSTAL·LACIONS, ACTUALITZACIONS I/O MIGRACIONS. SUBSTITUCIONS DE COMPONENT I EQUIPS

Homologació, actualització, instal·lació, proves, configuració i documentació d'actuals i nous productes que L'IMHAB hagi cregut necessaris instal·lar en la seva plataforma tecnològica.

Les tasques que caldrà realitzar són:

- Anàlisi de funcionalitats.
- Instal·lació i configuració d'actualitzacions, noves versions i pedaços.
- Instal·lació o ampliació i configuració física d'estacions de treball, telèfons VoIP, equips d'electrònica de xarxa, servidors i perifèrics i la seva interconnexió.
- Implantació de productes.
- Actualització de l'inventari.
- Documentació.
- Parametrització.
- Realització de proves i assegurament de la compatibilitat.
- Creació d'imatges d'ordinadors i posterior distribució.

Com a productes entenem:

- Sistemes Operatius.
- Subsistemes.
- Programes de productes. Els més habituals són: Ofimàtica (Microsoft Office, Acrobat Reader, ...), disseny gràfic i autoedició (programari Adobe), Autocad i eines Microsoft 365.
- Programari de desenvolupament propi.
- Qualsevol altre software que sigui d'interès a L'IMHAB.

Pel que respecte al maquinari d'equips, L'IMHAB compta amb ampliacions de garantia o bé contractes de manteniment dels fabricants per al manteniment del maquinari del seu parc d'elements de sistemes, comunicacions i seguretat. En tot cas calen coneixements específics en la matèria per tal de poder derivar correctament incidències d'aquest tipus.

3.7 MANTENIMENT



El manteniment dels productes ja instal·lats, inclourà:

- La instal·lació de pedaços de resolució d'incidències de programari, així com canvis de versió.
- Actualitzacions de programari i solucions a vulnerabilitats de la seguretat.
- Verificació del correcte funcionament dels equips.
- Verificació del correcte funcionament dels sistemes d'antivíric.
- Actualització de l'inventari.
- Documentació.

Definirem el manteniment preventiu en base a tres categories:

- Passiu: revisions físiques i de seguretat de les sales, adequació de les instal·lacions a les especificacions dels fabricants, revisions passives de les configuracions i dels fitxers de log.
- Actiu: revisió activa dels paràmetres i funcionalitats que així ho demandin. Aquestes actuacions caldrà dur-les a terme d'acord amb L'IMHAB i fora de l'horari laborable.
- Remot: caldrà efectuar, un cop a l'any, una revisió passiva de forma pautaada i en remot. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar un informe amb el resultat d'aquesta revisió.

Caldrà, també, que l'empresa adjudicatària es faci càrrec de l'evolució de les versions de programari dels equips, procedint a la instal·lació de les mateixes.

3.8 SUPORT A L'USUARI FINAL

Les tasques a realitzar en aquest punt serien les següents:

- Atenció telefònica de suport a l'usuari final.
- Atenció telemàtica de suport a l'usuari final.
- Resolució de dubtes i formació de l'entorn tecnològic.
- Instal·lació o modificació d'aplicacions en entorn client i servidor.
- Creació de manuals a mida de les aplicacions corporatives i operatives més freqüents.

3.9 SUPORT ALS EQUIPS

L'equip tècnic adscrit al servei haurà de col·laborar amb els equips d'operacions, sistemes i comunicacions i seguretat per tal de resoldre incidències que demandin un equip multidisciplinari per a la seva solució.

Caldrà que l'empresa adjudicatària es faci càrrec de les consultes tecnològiques específiques sobre noves funcionalitats, millores de configuracions existents i petites consultories.

3.10 MONITORITZACIÓ REMOTA

Aquest contracte preveu l'establiment d'un sistema de monitorització remota dels sistemes de 24x7x365. Durant el transcurs del contracte es preveu avançar amb tasques per millorar els procediments, poc a poc, anar traspasant mètodes bàsics (per exemple, reinicis o aturades de servidors o elements de seguretat i comunicacions) cap a la gestió remota.

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un sistema de comunicació i reporting actiu les 24 hores el dia per tal de poder comunicar les incidències. Així mateix, en el moment d'habilitar el servei, caldrà elaborar un pla d'acció bàsic que afecti als sistemes i paràmetres que L'IMHAB marqui com a crítics.

3.11 ADMINISTRACIÓ

L'administració dels sistemes instal·lats es farà en coordinació amb l'equip de TIC de l'IMHAB i inclourà:

- Tots els sistemes i subsistemes descrits anteriorment, però específicament l'administració de recursos (espai en disc, memòria, xarxa,...).
- Gestió d'usuaris dels sistemes (altes, baixes, permisos d'accés...).
- Còpies de seguretat dels sistemes i subsistemes descrits anteriorment.
- Parametrització de sistemes i subsistemes.
- Aplicacions instal·lades en els servidors.
- Recursos de xarxa disponibles pels clients de la xarxa (recursos d'espai en disc, impressores, aplicacions, perfils...) i definits en Active Directory.
- Polítiques de sistema (restriccions, accés a aplicacions i recursos...).
- Bases de dades corporatives.
- Plans de contingència i restauració de desastres.
- Actualització i manteniment de l'inventari.
- Documentació.

3.12 PROJECTES

A més de les tasques anteriorment descrites, l'equip de treball haurà de dedicar un percentatge no menor al 5% del temps total del seu temps de treball a l'evolució i la col·laboració en l'àmbit de sistemes dels projectes definits per l'IMHAB.

3.13 ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A la taula següent detallem l'ANS desitjat pel servei:



Horari	Incidències	Incidències urgents	Sol·licituds
08:00 – 19:00			
Resposta:	1 hora	Immediata	2 hores
Solució:	18 hores	4 hores	48 hores

Les incidències seran aquelles que afectin únicament a un usuari o un grup reduït d'usuaris, o a un servei o element en concret que no impliquin un compromís per al funcionament normal de tota la infraestructura.

Les incidències urgents seran aquelles que afectin als usuaris finals per caiguda d'un servei o un servidor o per caiguda d'algun element de comunicacions o seguretat que comprometi el funcionament normal de tota la infraestructura.

Les sol·licituds seran peticions noves que impliquin una alta d'un nou servei, material o sistema.

L'horari de prestació del servei per desenvolupar totes les tasques establertes en aquest contracte serà de 8h a 19h, de dilluns a divendres, i correspon a l'horari de treball actual de l'IMHAB. Aquest horari s'adaptarà als nous horaris que es vagin definint per part del IMHAB en funció de l'època de l'any. Fora d'aquest horari l'empresa adjudicatària realitzarà els serveis de monitorització i avís d'incidències urgents durant les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any.

En el cas de produir-se una incidència determinada com a crítica per a l'IMHAB l'empresa adjudicatària haurà de donar suport a la incidència amb el nivell de servei que consta a la taula anterior com a incidència urgent, amb independència de l'hora i el dia que sigui. Es consideren incidències crítiques:

- Aquelles que impliquen una degradació total dels serveis del IMHAB.
- Aquelles que impliquin caiguda global de les comunicacions del IMHAB.
- Aquelles originades per atacs externs, siguin virus, ransomware, encriptacions de fitxers, o denegacions de serveis.

En aquest cas en concret

En cap cas els serveis indicats en aquest plec no podran quedar desatesos.

En el cas de que una incidència urgent impliqui una avaria d'algun element físic que s'hagi de substituir el termini temporal màxim per a la finalització d'aquesta incidència i substitució de l'equip serà de 72 hores, sempre i quan hi hagi disponibilitat del material sol·licitat.

4. Condicions generals del servei

En aquest apartat descriurem aquelles condicions generals que afecten a la globalitat del servei.

4.1 UBICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La xarxa informàtica sobre la qual caldrà actuar està composta per més de 280 estacions de treball amb Windows 10 (ordinadors fixes), uns 250 portàtils amb Windows 10 i uns 100 dispositius mòbils, a més de uns 100 perifèrics (entre impressores A3/A4 i escàners). L'IMHAB compta amb un parc de 40 servidors, que estan tots ells concentrats en el CPD situat a la seu Central.

Detallem a continuació les diferents seus que conformen l'IMHAB:

Oficina	Adreça
Central 1	Dr. Aiguader, 15
Central 2	Dr. Aiguader, 22
Central 3 (Seu Central)	Dr. Aiguader, 36
Central 4	Dr. Aiguader, 24
Oficina Habitatge (Les Corts)	Remei, 9
Oficina Habitatge (Sarrià)	Canet, 24
Oficina Habitatge (Eixample)	Ali Bei, 13-15
Oficina Habitatge (Ciutat Vella)	Salvador Seguí, 13
Oficina Habitatge (Sans)	Antoni Capmany, 23
Oficina Habitatge (Gràcia)	Francesc Giner, 14
Oficina Habitatge (Horta)	Llobregós, 175
Oficina Habitatge (Nou Barris)	Plaça Major de Nou Barris, 1
Oficina Habitatge (Sant Andreu)	Joan Torras, 49
Oficina Habitatge (Sant Martí)	Pujades, 350
Oficina Zona Nord de Nou Barris	Escolapi Càncer, 5



4.2 EINES DE REGISTRE I DOCUMENTACIÓ

L'IMHAB té centralitzada la recollida d'incidències i peticions de suport en una eina de ticketing per Helpdesk. Aquesta eina és el repositori on tots els usuaris i usuàries de L'IMHAB reporten les seves necessitats d'assistència i on l'equip tècnic reporta la seva activitat.

Hi haurà, com a mínim, una reunió de seguiment mensual. Tots els informes que proporcioni l'empresa adjudicatària hauran de basar-se en les incidències entrades en la pròpia eina de gestió i hauran de tenir, com a mínim els apartats següents:

- Acta de l'última reunió.
- Revisió del mes en curs.
- Resum executiu que mostri el nivell de compliment dels acords de nivell de servei.
- Detalls del servei.
- Informació estadística amb detall mensual i acumulació anual.

L'IMHAB és el propietari de tota la documentació elaborada per l'empresa adjudicatària referent als serveis objecte d'aquest contracte. El responsable del contracte de l'IMHAB serà el responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats per l'empresa adjudicatària. Aquesta té l'obligació de:

- Mantenir la documentació actualitzada en el format documental que l'IMHAB autoritzi per a tal efecte.
- Mantenir un registre de la documentació enviada a l'IMHAB amb el detall de les versions, dates i destinataris. Aquest registre estarà a disposició de l'IMHAB al repositori d'informació que l'IMHAB hagi designat a tal efecte.

4.3 MODEL DE RELACIÓ

El Model de Relació acorda les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i de L'IMHAB per a assegurar el compromís de compliment de les respectives obligacions. És un marc de relació que permet evolucionar l'estructura actual, acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, tàctics i operatius.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a ajustar el model de relació amb L'IMHAB d'acord a la metodologia ITIL, d'acord amb les bones pràctiques que en l'actualitat s'apliquen als processos de gestió de les TI dins el context de L'IMHAB de Barcelona.

En aquest sentit el model de relació que és d'aplicació tindrà en compte la relació existent entre L'IMHAB i l'Institut Municipal de Informàtica, com a centre proveïdor de l'Ajuntament de Barcelona, de la que L'IMHAB és consumidor habitual.

4.4 PROCEDIMENTS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les incidències a resoldre i les actuacions a realitzar seran comunicades per mitjans telemàtics (correu electrònic, sistema de ticketing, etc...) a l'empresa adjudicatària per part del personal de L'IMHAB. En aquesta comunicació s'informarà de data i hora de comunicació de la incidència/actuació així com una breu descripció de la tasca a realitzar.

L'usuari final de L'IMHAB serà l'encarregat de donar el vistiplau i donar per finalitzada la incidència o actuació, comunicant-li a la empresa adjudicatària la seva conformitat.

En cas de necessitat i de no poder-se donar telemàticament, la prestació del servei s'haurà de realitzar de forma presencial en la ubicació que correspongui del llistat anterior on hagi sorgit la incidència o intervenció o on ho indiqui l'equip tècnic TIC del IMHAB.

4.5 PLA DE RECEPCIO DEL SERVEI

Durant el primer mes a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement del servei actual mitjançant sessions planificades entre l'IMHAB i l'empresa adjudicatària. Durant aquest període la responsabilitat del servei serà de l'empresa adjudicatària, encara que no li serà exigint el compliment dels terminis de solució de les incidències i sol·licituds d'acord als Nivells de Servei establerts en l'apartat 3.13 d'aquest plec.

La dedicació per part de l'empresa adjudicatària a la presa de coneixements mitjançant les reunions seran sense cost per a l'IMHAB.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària, un cop finalitzat aquest període amb les condicions abans expressades, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei pactats amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.



4.6 PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Li correspon a l'empresa adjudicatària elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dóna la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas. El disseny d'aquest Pla de Devolució és una obligació inherent al contracte, per tant es realitzarà sense càrrec a l'IMHAB.

En cas que aquest Pla de Devolució s'hagi de dur a la pràctica materialment, aspecte que es decidirà en el seu moment, l'empresa adjudicatària resta obligada a realitzar-lo en els terminis previstos sense càrrec addicional al contracte.

El Pla de Devolució del Servei que es presenti haurà de complir aquests requisits:

- La duració màxima d'elaboració del pla serà de 1 mes i mig i s'haurà de finalitzar com a molt tard 2 mesos abans de la finalització del contracte.
- La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 1 mes.
- L'empresa adjudicatària proveirà de l'equip necessari per l'acompliment del servei demanat.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit i a les oficines de l'IMHAB.
- Tots els serveis i informació tècnica a traspassar hauran de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte.
- Durant l'execució del Pla de devolució, l'empresa adjudicatària actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part de la nova empresa adjudicatària.

4.7 MITJANS HUMANS

Per a la correcta realització d'aquest servei, es consideren necessaris els següents perfils professionals:

- 1 Cap de projectes (que lideri l'actuació de l'equip de treball i tingui contacte directe amb l'equip del IMHAB), amb titulació mínima de Enginyeria superior en Informàtica, o Enginyeria superior en Telecomunicacions o el seu equivalent en grau, i amb una experiència tècnica superior mínima de 3 anys en les feines pròpies de la professió.

- 1 Tècnic/a sènior Sistemes, Comunicacions i Seguretat, amb titulació mínima de Enginyeria tècnica en Informàtica de Sistemes o Gestió o Enginyeria tècnica en Telecomunicacions o el seu equivalent en grau, i amb una experiència mínima de 3 anys en les feines pròpies de la professió.
- 1 Tècnic/a d'Instal·lacions, amb titulació acadèmica mínima de Batxillerat Superior, Formació Professional de segon grau, o equivalent, i amb una experiència tècnica mínima de 2 anys en les feines pròpies de la professió.

Una mateixa persona no podrà desenvolupar més d'un d'aquests perfils. De la mateixa forma, cada perfil només podrà ser desenvolupat per una única persona.

Barcelona a 19/3/2024

Tony Soler Navarro

Cap del Departament de les TIC
