

1.	OBJECTE DEL SERVEI	3
2.	ABAST.....	3
3.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	3
3.1	ATENCIÓ A L'USUARI	3
3.2	SUPORT PRESENCIAL PERIÒDIC	4
3.3	GESTIÓ DE CANVIS I PETICIONS	4
3.4	GESTIÓ D'INCIDÈNCIA I CONSULTES	5
3.5	GESTIÓ DE L'INVENTARI	6
3.6	ADMINISTRACIÓ I MANTENIMENT	6
3.7	CÒPIES DE SEGURETAT	7
3.8	MONITORATGE	7
3.9	FORMACIÓ.....	7
3.10	EINA DE GESTIÓ I SEGUIMENT DE TIQUETS	8
4.	RECURSOS HUMANS.....	8
4.1	RESPONSABLE DEL SERVEI	8
4.2	EQUIP TÈCNIC.....	9
5.	MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
5.1	DEFINICIONS I PARÀMETRES DEL SERVEI	9
5.2	QUALIFICACIÓ DE LA PRIORITAT DE LES INCIDÈNCIES, PETICIONS, CANVIS I CONSULTES	10
5.3	ACORDS DEL NIVELL DE SERVEI	10
5.4	CANALS DE COMUNICACIÓ	11
5.5	HORARI	11
5.6	BOSSA D'HORES.....	11
6.	COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	12
6.1	PROTOCOL DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, PETICIONS I CONSULTES.....	12
6.2	REUNIONS TRIMESTRALS	12
6.3	SEGUIMENT ANUAL.....	12
6.4	INFORMES PUNTUALS DE SERVEI.....	13



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
LICITACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT
INFORMÀTIC, PER GESTIÓ INTEGRAL D'AIGÜES DE
CATALUNYA, SA**

EXP. 04/2024

6.5 PROPOSTES DE MILLORA CONTINUA	13
7. PLA DE POSADA EN MARXA I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	13
7.1 DEFINICIONS	13
7.2 CONDICIONS GENERALS	14
7.3 POSADA EN MARXA	14
7.4 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	14

1. OBJECTE DEL SERVEI

El present document especifica totes les característiques no administratives necessàries per a la licitació pública del servei de suport informàtic, per Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA)

Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA), realitza la gestió directa dels serveis de subministrament, captació, emmagatzematge i el tractament d'aigües per al seu subministrament a la població, l'evacuació i sanejament, entre altres, per a diferents poblacions de Catalunya que concertin aquests serveis.

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà la contractació del servei de suport i manteniment informàtic de GIACSA.

2. ABAST

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta el suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions que donen servei a GIACSA en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de xarxes i comunicacions, estacions de treball corporatives i la gestió del programari de base que es faci servir a la infraestructura anterior.

La infraestructura informàtica es troba desplegada a la següent seu de GIACSA:

- Oficina de GIACSA a Manresa

Serà GIACSA qui marcarà les línies a seguir i definirà els requisits bàsics de configuració dels equips, es demanarà a l'empresa contractista que proposi millores en la qualitat del servei a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants.

També s'inclou dins el contracte la possibilitat de fer servir una Bossa d'hores, en funció de les necessitats de GIACSA.

Queda exclòs del present contracte l'adquisició de qualsevol tipus de maquinari, programari o llicències fora de l'inclòs en el present plec.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

3.1 ATENCIÓ A L'USUARI

Atenció a incidències, peticions i consultes del personal de GIACSA en qüestions d'informàtica estàndard, com l'ús de l'ordinador, aplicacions d'escriptori, ofimàtica, correu, etc. Queda exclòs el nivell de funcionament d'aplicacions específiques com les de comptabilitat, ERP. Si que queda inclosa la possible instal·lació d'aquestes aplicacions i el bon funcionament a nivell tècnic, incorporant les funcionalitats de signatura necessàries.

Dins aquesta atenció també cal incloure possibles incidències i configuracions bàsiques relacionades amb la telefonia.

L'atenció a l'usuari es donarà en forma de suport remot sempre que sigui possible, en tot cas es contempla un suport presencial periòdic per resoldre les incidències no urgents que això ho requereixin.

3.2 SUPORT PRESENCIAL PERIÒDIC

Es requereix que el contractista realitzi un suport presencial de forma periòdica a les dependències de GIACSA per dur a terme tasques de manteniment i suport i per resoldre aquelles incidències o peticions que requereixin resolució *in situ* però no de forma immediata. Aquestes tasques presencial formaran part del servei a prestar dins el contracte i consistiran en dur a terme totes les prestacions incloses en aquest plec, entre les quals es trobaran compreses les següents:

- Resolució d'incidències no urgents
- Renovació d'equipament
- Actualitzacions de programari
- Actualització d'antivirus
- Còpies de seguretat
- Neteja de ventiladors
- Administració de la xarxa i actualització dels diferents servidors
- Anàlisi del sistema, control de velocitats i recerca d'errors
- Manteniment i control del sistema de còpies de seguretat

En el suport presencial serà, com a mínim de 4 hores setmanals.

El cost derivat dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran inclosos en el cost d'aquesta contractació.

3.3 GESTIÓ DE CANVIS I PETICIONS

Els canvis i peticions s'esdevindran per iniciativa tant de GIACSA com de l'empresa contractista (per aquest darrer cas caldrà el vist i plau de GIACSA) en resposta a problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora.

El procés de gestió de canvis de GIACSA inclourà l'elaboració d'un document que detallarà la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

L'empresa contractista farà la gestió de canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

Són exemples de canvis i peticions:

- Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives.
- Creació i configuració de nous llocs de treball.

- Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.

3.4 GESTIÓ D'INCIDÈNCIA I CONSULTES

L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració, en cas de fallada, del servei el més aviat possible. El servei haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament, fins i tot si es deriva d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball. També es consideraran incidències la correcció de dades.

Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de la gestió, resolució (en el primer nivell d'atenció) i seguiment de qualsevol incidència de servei que li sigui assignada pel referent TIC, sigui quina sigui la causa que l'origini.

En el cas de que calgués material o una actuació que impliqui una despesa, el contractista enviarà, en el temps màxim de 5 dies laborables, a comptar des de la recepció de la incidència, un pressupost per dur a terme la reparació o canvi.

Aquelles incidències on es determini que l'origen recau en un sistema no inclòs en l'abast d'aquest contracte, seran comunicades al referent designat per GIACSA i posteriorment escalades al tercer responsable de l'aplicació o sistema objecte la incidència o consulta.

Es defineix la gestió de les consultes com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i al manteniment i l'ús d'una base de coneixement referent a les incidències resoltes (incorporada dins de l'eina de gestió d'incidències). Així doncs, l'empresa contractista haurà de fer seguiment de les actuacions i registrar-ne la resolució al sistema d'informació que recull l'activitat.

Quan la intervenció remota que no sigui possible, es farà una actuació *in situ*.

Són exemples d'incidències i consultes:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.
- Incidències que impliquen la reposició d'elements i retirada de suports. En el cas de reposició del disc dur d'una estació de treball o d'un servidor, l'empresa contractista està obligada a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de GIACSA. Aquesta tasca ha d'incloure la instal·lació de programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i la instal·lació dels perifèrics associats. Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i garantir la posterior destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

- Incidències que impliquin un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsics, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.
- Incidències que impliquen un mal funcionament de les estacions client, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.
En els supòsits que determini GIACSA, l'empresa contractista estarà obligada a substituir temporalment l'equip espatllat per l'equipament de reserva i comunicar l'avaria a GIACSA, que gestionarà la seva reparació. L'equipament de reserva el proveirà i emmagatzemarà GIACSA. El traspàs d'informació i configuracions serà responsabilitat de l'empresa contractista del servei, que haurà de deixar el sistema substituït en correcte estat de funcionament aplicant els mateixos criteris d'instal·lació de programari, migració i destrucció de dades que en la reposició d'un disc dur, tal i com es descriu al punt anterior.
- Incidències i consultes relatives al Sistema d'Alimentació Ininterrompuda de:
 - o Servidors
 - o Equipament i electrònica de xarxa
- Incidències i consultes que afectin a les comunicacions:
 - o Xarxa local
 - o Equips de comunicacions
 - o Enllaços externs
- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de GIACSA, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Eliminació de programari víric. Si es detecta que l'avaria està provocada per la presència de programari víric, l'empresa contractista l'eliminarà. El sistema haurà de deixar en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de GIACSA.

3.5 GESTIÓ DE L'INVENTARI

El contractista haurà de vetllar pel manteniment de l'inventari d'actius informàtics mitjançant l'eina de gestió Fusion Inventory (o similar).

Aquesta eina haurà de ser proveïda per l'adjudicatari.

3.6 ADMINISTRACIÓ I MANTENIMENT

- Dels servidors instal·lats a GIACSA, incloses les actualitzacions del programari base dels servidors allotjats a GIACSA.
- De la xarxa d'abast local (LAN i VLANs) de GIACSA i les seves seues.
- De les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades, i la seva verificació segons les directives marcades per GIACSA.
- De la seguretat lògica: antivirus, tallafocs, intrusió i la seva verificació.
- De la gestió d'usuaris i les condicions d'accés al sistema.

- Dels equips, en els vessants maquinari i programari.

Caldrà, a més, document els procediments per dur a terme cada una d'aquestes actuacions ordinàries, amb el nivell de detall adient per què qualsevol tècnic pugui dur-les a terme. Els procediments hauran d'incloure, com a mínim:

- Freqüència de realització, o si l'operació no és periòdica, definir els criteris per dur-la a termini.
- Sistemes implicats
- Criticitat
- Pla de volta enrere (si aplica)
- Notificacions i informacions als actor implicats.

3.7 CÒPIES DE SEURETAT

Realització de les còpies de seguretat i el manteniment del software necessari pel seu funcionament.

Caldrà revisar setmanalment que es realitzen correctament les còpies de seguretat.

3.8 MONITORATGE

El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema de monitoratge 24x7 i alarma de la disponibilitat i capacitat dels sistemes. La disponibilitat per la notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat. Aquest s'implementarà mitjançant programari de software lliure.

El sistema de monitoratge haurà d'indicar en tot moment l'estat dels sistemes monitorats, distingint 3 possibles estats de servei: satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell). GIACSA estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límits d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.

El contractista actuarà d'ofici, dins de l'horari acordat.

3.9 FORMACIÓ

Es realitzaran jornades de formació en Ciberseguretat, per tal que els treballadors de GIACSA coneguin les millors pràctiques per poder evitar problemes de seguretat de la informació. Entre els punts a tractar s'hauran de trobar reflectits els següents aspectes:

- Amenaces existents a internet
- Fer servei els elements informàtics de forma segura
- Que cal fer davant la sospita d'un incidents

S'haurà de realitzar un mínim de 4 sessions de 3 hores cadascuna per facilitar l'assistència dels treballadors de GIACSA.

3.10 EINA DE GESTIÓ I SEGUIMENT DE TIQUETS

Quan l'empresa contractista rebi la notificació d'incidència o petició es posarà en contracte amb l'usuari i intentarà resoldre-la de manera remota. Si no fos possible acordarà una visita amb el referent de GIACSA per resoldre-la *in situ*.

El contractista haurà de:

- En cas d'incidències, peticions o consultes que es rebin, el contractista haurà de registrar-les, identificant-les amb un codi numèric únic que serà informat a l'usuari.
- Registrar qualsevol actuació associada a la incidència.
- Categoritzar les incidències per tipus: petició, consulta, incidència lleu, incidència mitja, incidència bloquejant.
- Disposar dels mitjans perquè la incidència, si les seves característiques ho permeten, es pugui resoldre remotament.
- Mantenir actualitzada la informació referent a cada incidència.

L'empresa contractista informará en el moment concret de la resolució de la incidència a l'usuari afectat.

4. RECURSOS HUMANS

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format, com a mínim, per:

- Responsable del servei
- L'equip tècnic

Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant tota la execució del contracte. En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir els mateixos requisits de formació i experiència exigits.

En cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, GIACSA podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

4.1 RESPONSABLE DEL SERVEI

L'empresa contractista assignarà un Responsable del Servei, amb les tasques d'interlocutor que, per una part centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics de GIACSA i, per altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en l'execució del contracte.

El Responsable del Servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, així com el quadre de comandament i l'elaboració de propostes de millora a partir de l'experiència en la gestió del servei. Per part de GIACSA es designarà un Referent TIC que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del Servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present

contracte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida, les seves responsabilitats seran, entre altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa contractista i el Referent Tic de GIACSA.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i el Referent TIC de GIACSA.
- Organitzar les tasques diàries de l'equip tècnic.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, periòdics i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores, tant puntual, com en el àmbit de la planificació estratègica.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani GIACSA.
- Supervisar l'aplicació dels procediments necessaris per a garantir els nivells de servei i la qualitat.
- Fer el seguiment del servei aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Gestionar els canvis
- Gestionar els riscos
- Garantir la qualitat del servei.
- Avaluar i verificar el servei.

Tot i que no es preveu que el Responsable del Servei realitzi la seva tasca presencialment a les dependències de GIACSA, la seva presència podrà ser requerida en qualsevol moment, sense que suposi un cost addicional. Per aquesta raó es requerirà que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil dedicat a la seva localització.

4.2 EQUIP TÈCNIC

L'empresa contractista haurà de definir en equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable del Servei o de GIACSA i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

Dins d'aquest equip de tècnics, es definirà qui serà el tècnic de camp que treballarà per GIACSA i qui serà el tècnic de suport que es substituirà en períodes de situacions d'incidència laboral, permís o vacances.

5. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1 DEFINICIONS I PARÀMETRES DEL SERVEI

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

Prioritat: Identifica una mesura qualitativa de nivell de severitat de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen. Està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat com a Referent TIC per GIACSA, sense perjudici que un posterior anàlisi, amb acord per ambdues parts, pugui canviar el nivell de prioritat.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o la petició pels canals previstos, o la detecció de la incidència, fins que la incidència o petició queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per parts del tècnics de GIACSA.

5.2 QUALIFICACIÓ DE LA PRIORITAT DE LES INCIDÈNCIES, PETICIONS, CANVIS I CONSULTES

La classificació de les incidències, peticions i canvis, segons la seva repercussió en l'operativa diària, serà:

- NIVELL 1: **Bloquejant**. Situació que incideix de manera severa en l'entorn de producció i que no permet la realització de les tasques diàries de GIACSA en seguretat, atenció a l'abonat i, en general, les que tenen una afectació massiva d'usuaris.
- NIVELL 2: **Mitjà**. Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o els desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès en pocs dies.
- NIVELL 3: **Lleu**. Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat i/o no disponibilitat d'una aplicació o servei no crític pel funcionament ordinari de GIACSA.

Aquesta classificació es vàlida per a totes les incidències, peticions i canvis reportats. En qualsevol cas, el Referent TIC de GIACSA podrà decidir i, en conseqüència, assignar la prioritat d'una incidència o d'una actuació concreta en funció de la gravetat d'aquesta.

5.3 ACORDS DEL NIVELL DE SERVEI

A continuació s'exposen els nivells mínims de servei exigits per GIACSA.

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	NIVELL DE SERVEI (Temps de resposta)
Incidències de nivell BLOQUEJANT	4 hores
Incidències de nivell MITJÀ	8 hores
Incidències de nivell LLEU	12 hores

GESTIÓ DE PETICIONS	NIVELL DE SERVEI (Temps de resposta)
Peticions de nivell BLOQUEJANT	Acompliment de la data planificada per cada petició
Peticions de nivell MITJÀ	
Peticions de nivell LLEU	

INFORMES	NIVELL DE SERVEI (Temps de resposta)
Informe puntual del servei	4 dies després de la seva petició
Informes anuals de l'evolució del servei	Al dia següent de la finalització del contracte

En cas que la data fixada com a objectiu del lliurament d'un informe correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornarà al dia següent laborable.

5.4 CANALS DE COMUNICACIÓ

S'establiran com a canals de comunicació entre GIACSA i el contractista:

- Una bústia de correu electrònic (com a mínim)
- Un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el Referent TIC de GIACSA pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.
- Plataforma de videoconferència per a reunions o formacions.

5.5 HORARI

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències de forma remota serà de dilluns a divendres de 9:00 a 16:00, no festius a Manresa.

Pel que fa al suport presencial periòdic es dedicarà mitja jornada (4 hores), un dia a la setmana dins l'horari de 10:00 a 14:00. L'hora inici s'acordarà prèviament amb el Referent TIC de GIACSA. El temps de dedicació no inclourà els desplaçaments.

5.6 BOSSA D'HORES

El contracte preveu una bossa de 50 hores que GIACSA farà servei per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals o activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec. Aquestes hores es computaran en presència física i no inclouran temps de desplaçament.

Les peticions d'ús de la bossa d'hores seran notificades per GIACSA amb una antelació mínima de 7 dies naturals per a la seva realització efectiva. El contractista lliurarà un document, dins d'un màxim de 7 dies naturals, on ha de constar la descripció de l'actuació, la planificació temporal i el nombre d'hores previst per a la seva realització, això com, si escau, els serveis afectats. Aquest document l'haurà de validar el Referent TIC de GIACSA.

L'import a abonar al contractista per cada actuació sol·licitada, serà el resultat de multiplicar el preu-hora ofert pel nombre d'hores pressupostades de cada actuació, prèviament aprovades per GIACSA. Dins d'aquest preu quedaran incloses eventual incidències posteriors que es derivin d'aquestes actuacions.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que l'import destinat a les actuacions es consumirà en funció de les necessitats de GIACSA i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo íntegrament.

6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1 PROTOCOL DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, PETICIONS I CONSULTES

El protocol defineix quins són els rols i responsabilitats dels agents implicats per resoldre amb solvència les incidències, peticions, consultes, gestió de canvis, gestió de problemes i manteniment de maquinari.

- Primer nivell d'atenció. L'empresa contractista serà qui rebí en primer lloc les incidències, peticions o consultes i s'encarregarà de resoldre'n les bàsiques, o bé recollir la informació tècnica dels casos que no pot resoldre pels seus mitjans i escalar-les al segon nivell d'atenció. Es posarà en contacte amb l'usuari que ha introduït la incidència, si cal, per gestionar la resolució
- Segon nivell d'atenció: El Referent TIC de GIACSA serà l'encarregat del segon nivell d'atenció, rebent els casos que no s'han resolt al nivell d'atenció previ.

6.2 REUNIONS TRIMESTRALS

Coincidint amb els trimestres anuals hi haurà una reunió de seguiment. Aquesta reunió es farà dins de les dues setmanes del període següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el Responsable del Servei.

En aquesta reunió es revisarà la informació generada durant el període, relativa a les tasques de suport i manteniment, el funcionament dels processos i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del Servei de l'empresa contractista com pel Referent TIC designat per GIACSA.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de GIACSA, en tres dies més, la definitiva.

6.3 SEGUIMENT ANUAL

Coincidint amb les reunions de seguiment, l'empresa contractista presentarà un resum anual de l'evolució de totes els serveis que es presten.

El Responsable del Servei proposarà les millores que cregui adients per l'any següent de cara a incorporar als pressupostos, si escau, les partides adients i necessàries.

Entre d'altres, ha d'incloure propostes de millora continua per evitar la degradació / obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:

- Substitució/incorporació de nova infraestructura (servidors, ordinadors...).
- Contractació de nous serveis.
- Evolutius sobre aplicacions i serveis actuals.
- Estudis de reducció de costos.
- Pla de reducció d'incidències.

- Incorporació de noves tecnologies.

El temps dedicat a les reunions de seguiment trimestrals i anuals formen part de la gestió ordinària del servei i no generaran cap despesa addicional.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de GIACSA, en tres dies més, la definitiva.

6.4 INFORMES PUNTUALS DE SERVEI

GIACSA podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix GIACSA podrà convocar a l'empresa contractista per a reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i, preferentment, en català.

6.5 PROPOSTES DE MILLORA CONTINUA

Es requereix que el contractista faci balanç de l'activitat i presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per GIACSA per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

La presentació de propostes de millora es realitzarà a les reunions de seguiment trimestral o sota demanda, segons es determini per GIACSA.

GIACSA podrà demanar la valoració de solucions tècniques, assessorament o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora de la qualitat del servei, sense cost addicional, tant pel programari com pel maquinari.

7. PLA DE POSADA EN MARXA I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són:

- La fase de posada en marxa del servei.
- La fase d'execució del servei.
- La fase de devolució del servei.

7.1 DEFINICIONS

Fase de posada en marxa del servei: És el període de temps que comença quan el nou contractista es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei acordats. En aquesta fase el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a GIACSA.

Fase de devolució del servei: Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement a GIACSA o a un tercer designat per ell.

7.2 CONDICIONS GENERALS

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari per part de GIACSA o de l'anterior prestatari del servei.

L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i mantenir permanentment actualitzada la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de GIACSA.

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- La posada en marxa i devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- GIACSA no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El pla de posta en marxa i devolució hauran de ser aprovats per GIACSA.

7.3 POSADA EN MARXA

El contractista haurà de presentar en el termini màxim de dues setmanes, des de la signatura de la formalització del contracte, el Pla de posada en marxa per a la validació per part de GIACSA, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les taques i dels recursos necessaris per dur a terme el pla de posada en marxa.
- Planificació detallada de la fase de captura de coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva.
- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme.

El pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en el termini de dues setmanes des de la validació del pla per part de GIACSA.

Es farà una presentació de l'equip tècnic i l'explicació del funcionament del servei al gerent de GIACSA.

7.4 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar el traspàs del coneixement i tota la documentació a GIACSA o en qui delegui.

El contractista haurà de presentar el Pla de devolució del servei quatre setmanes abans de la finalització del contracte. Tanmateix, aquest document s'haurà d'actualitzar una setmana abans de la finalització d'aquest contracte. Aquest pla haurà de ser acceptat per GIACSA.



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
LICITACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT
INFORMÀTIC, PER GESTIÓ INTEGRAL D'AIGÜES DE
CATALUNYA, SA**

EXP. 04/2024

Manresa,

Sra. Silvia Traveset i Herrero
Cap d'Àrea d'Administració i Finances