



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL  
SERVEI DE MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA DE LA XARXA  
D'EQUIPAMENTS PER ALS PROCESSOS D'INFORMACIÓ DE L'ORGANISME  
AUTÒNOM LOCAL PATRONAT D'APOSTES.**



## ÍNDEX

Clàusula 1. Objecte .....	3
Clàusula 2. Abast del servei .....	3
2.1. Entorn tecnològic .....	3
2.2. Modalitat de prestació de servei. Horari .....	5
2.2.1. Modalitat A: presencial (on-site).....	5
2.2.2. Modalitat B: remota.....	5
Clàusula 3. Descripció dels serveis .....	5
3.1. Administració dels sistemes.....	6
3.2. Gestió d'incidències i problemes.....	7
3.3. Gestió de peticions i consultes.....	7
3.4. Gestió de la configuració .....	8
3.5. Gestió del canvi .....	8
3.6. Gestió de versions .....	8
3.7. Gestió de la disponibilitat i capacitat .....	8
3.8. Gestió de la continuïtat del servei .....	9
3.9. Gestió de la documentació .....	9
3.10. Desplegament i instal·lació de noves aplicacions .....	9
3.11. Formació personal Patronat.....	9
Clàusula 4. Seguiment de la prestació del servei .....	10
4.1. Seguiment anual.....	10
4.2. Informes d'incidències .....	10
Clàusula 5. Bossa d'hores.....	10
Clàusula 6. Espai Cloud .....	11
Clàusula 7. Recursos Humans .....	10
7.1. Responsable del Servei.....	12
7.2. Referent tècnic .....	12
7.3. Tècnics .....	12
7.4. Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista ..	12
Clàusula 8. Gestió del nivell de servei.....	14
8.1. Definicions i paràmetres de servei .....	14
8.2. Qualificació de la prioritat de les incidències.....	14
8.3. Definició del nivell de servei.....	15
Clàusula 9. Transferència tecnològica.....	15
Clàusula 10. Posada en marxa i devolució del servei.....	15
10.1. Definicions.....	16
10.2. Condicions generals .....	16
10.3. Posada en marxa .....	16
10.4. Devolució del servei.....	16
Clàusula 11. Informació complementària.....	16

## **Clàusula 1. Objecte**

L'objecte d'aquest plec de prescripcions és establir les especificacions tècniques que hauran de regir la contractació del "servei de manteniment i assistència informàtica de la xarxa d'equipaments per als processos d'informació de l'Organisme Autònom Local Patronat d'Apòstes de la Diputació de Barcelona", situat al carrer Londres 55-57, 08036 de Barcelona i proveir d'un servei de suport tècnic presencial pels usuaris, així com el manteniment de l'equipament informàtic general, manteniment i resolució d'incidències en la infraestructura de Servidors i Xarxa de les diferents ubicacions/instal·lacions que té el Patronat d'Apòstes o qualsevol nova seu que pugui haver-hi al llarg de la duració d'aquest contracte en funció de les necessitats del Patronat.

## **Clàusula 2. Abast del servei**

El contractista serà el responsable d'administrar i mantenir tots els sistemes i entorns de base basats en les tecnologies Microsoft instal·lats al Patronat d'Apòstes i relacionats en l'apartat 2.1 d'aquests plecs, garantint-ne la màxima disponibilitat i el seu funcionament continu.

El Patronat d'Apòstes de la Diputació de Barcelona serà qui marcarà les línies d'actuació a seguir i, l'empresa contractista haurà de proposar millores preventives i correctives en el servei.

Estarà inclòs en el servei que presti l'empresa contractista el suport als usuaris dels processos d'informació del Patronat d'Apòstes.

Per portar a terme l'objecte d'aquest contracte l'empresa contractista haurà d'implantar a les dependències del Patronat els processos necessaris pel compliment de la prestació dels serveis.

### **2.1 Entorn tecnològic**

Forma part de l'objecte del contracte tot l'equipament informàtic del lloc de treball:

- Ordinadors personals Windows i Linux (CPU, pantalla, teclat i ratolí, perifèrics...)
- Ordinadors portàtils Windows i Linux
- Servidors físics i Virtualitzats
- Tauletes Android i Windows
- Mòbils Android i IOS
- Perifèrics diversos: lectors targetes, multimèdia, teclats i ratolins específics,
- Unitats òptiques externes, unitats d'emmagatzematge externes, projectors, impressores locals, impressores multifunció, fotocopiadores, comptadores de bitllets, etc.
- Electrònica de Xarxa: Switchs, routers, Accés Point, Nas Qnap, Armari Rack, connexió telefonia, SAI.



L'empresa contractista es farà càrrec de qualsevol incidència relacionada amb aquest equipament tant si està relacionada amb la part física com amb el programari instal·lat.

L'entorn actual del servei objecte d'aquesta contractació inclou les següents funcionalitats:

a) SISTEMES OPERATIUS:

- Microsoft Windows Server
- Microsoft Windows 10 i 11
- VMWare EX7.0 i superior
- Linux
- Android SDK

b) SERVEIS DE XARXA:

- FTP, NLB, DNS, DHCP, NFS, NTP, SMB, Terminal Services, servidors de fitxers, impressió i d'aplicatius. Maquines virtualitzades
- Sistemes d'emmagatzematge NAS

c) MISSATGERIA I COL·LABORACIÓ:

- Microsoft Outlook amb Office365
- Intranet en Sharepoint365
- Onedrive, Dropbox, GoogleDrive
- Programes específics office365
- PowerBi

d) APLICACIONS WEB:

- Aplicacions Pròpies de la delegació: Intradiba, Tdiba, sicalwin, vnis, Estila, Portal Lae, Portal Sigilo, Trello...
- Aplicacions de servei públic: Aeat, bancs, facturae, Eecat, Gesforma...

e) BASE DE DADES:

- Microsoft SQL Server

f) INTERNET:

- Microsoft Explorer, Edge, mozilla i Google Chrome



## 2.2 Modalitat de prestació de servei. Horari

### 2.2.1 Modalitat A: presencial (on-site)

Per a la prestació del servei objecte del contracte es considera necessari comptar amb la presència física del tècnic informàtic tots els dies laborables de dilluns a divendres que no siguin festius a la ciutat de Barcelona, de 9 a 14 hores, durant tots els mesos de l'any, llevat del mes d'agost que es reduirà la presència del tècnic a dos dies setmanals, a decidir pel Patronat.

Aquesta distribució podrà ser modificada i adaptada a les necessitats del Patronat sempre que sigui necessari, i sempre que dita modificació es faci dintre d'una jornada laboral standart i no signifiqui ni un augment ni una disminució d'hores dedicades.

El lloc de treball del tècnic informàtic del contractista i, si és el cas, les sessions remotes, es tancaran o bloquejaran automàticament passat un termini d'inactivitat que mai serà superior a 10 minuts; i, quan s'absenti del lloc de treball, haurà de tancar-lo o bloquejar-lo.

### 2.2.2 Modalitat B: remota

La modalitat remota complementarà la modalitat presencial amb la finalitat de garantir el servei continuat 24x5, de dilluns a divendres, per tant l'empresa contractista haurà de disposar a les seves dependències d'un centre de suport de sistemes, amb les instal·lacions adequades i les condicions de seguretat adients per tal de proporcionar assistència telefònica.

Per a casos puntuals, el contractista haurà de disposar d'una eina d'assistència informàtica que li permeti accedir als dispositius de manera remota per a prestar la corresponent assistència i donar suport als usuaris virtualment. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte els preceptes normatius referents a la protecció de dades de caràcter personal. Les despeses que es puguin derivar de l'ús d'aquests canals de comunicació en cap cas no podrà suposar un cost addicional.

En cas que sigui necessari el desplaçament d'un tècnic al Patronat fora de l'horari previst en la clàusula 2.2.1, s'estarà a allò recollit en la clàusula 5a d'aquest plec.

## Clàusula 3 Descripció dels serveis

L'objectiu principal del servei a contractar és el manteniment i assistència informàtica de la xarxa d'equipaments per als processos d'informació, que inclou la supervisió, la gestió de canvis, la gestió i resolució d'incidències i peticions, i, si escau, l'escalat al fabricant, de manera que s'asseguri un adequat nivell de disponibilitat i qualitat dels serveis.

El contractista ha de conèixer profundament totes les versions, sistemes, entorns tecnològics i plataformes instal·lades al Patronat d'Apostes.

Haurà d'adequar-se als procediments estàndards i de les ISO del Patronat d'Apostes. El Patronat utilitza com a eina de seguiment de les peticions, incidències i consultes el producte anomenat AppISO.

A continuació, es descriuen breument les tasques que haurà de portar a terme l'empresa contractista; així com els requeriments del servei contractat.

### 3.1 Administració dels sistemes

L'administració inclou totes les accions necessàries que garanteixin el funcionament continu per a la correcta explotació dels sistemes corporatius. El contractista implementarà els processos remot i presencials necessaris per prestar el servei correctament.

Per garantir un adequat nivell de seguretat el contractista haurà d'utilitzar els programes i eines que permetin el compliment normatiu en la seguretat de la informació i el compliment de la normativa de la UE de protecció de dades i, en concret, els servidors, incloent-hi els dels serveis associats, hauran d'estar ubicats en la UE o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea (Es pot consultar la relació actualitzada a <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/garantias-para-las-transferencias-de>).

El servei comprendrà la gestió dels diferents equipaments definits en la 0, així com també dels nous sistemes que s'implantin durant el temps d'execució del propi contracte:

- Parametrització i *tunning* per al correcte rendiment dels diferents elements de la xarxa.
- Manteniment, configuració, actualitzacions, Instal·lació dels llocs de treball (Pc's, Workstations, Portàtils, docks, pantalles, mòbils o qualsevol altre dispositiu validat per els responsables del Patronat).
- Instal·lació i/o trasllat de nous llocs de treball amb els dispositius corresponents.
- Gestió d'Inventaris de tot el material TIC
- Gestió de garanties amb el fabricant fins a la resolució de l'averia
- Realitzar qualsevol tasca de caràcter preventiu i correctiu necessàries pel correcte funcionament del servei.
- Actualitzar els sistemes a les versions superiors recomanades pel fabricant amb l'objectiu de millorar-ne el seu correcte funcionament.
- Anàlisi de viabilitat i de riscos.
- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació del sistema, així com el manteniment i la supervisió del seu compliment.
- Gestió i control de la seguretat dels usuaris administradors o de sistema.
- Instal·lació de servidors, que inclou: formateig i instal·lació del sistema operatiu, actualització de pedaços, agents antivírics i configuració de xarxa, etc.
- Instal·lació i configuració d'impressores, fotocopiadores i equips multi funció i qualsevol altre element que sigui adquirit pel Patronat d'Apostes.



- Configuració i suport dels equips de videoconferència així com suport en les connexions dels usuaris.
- Configuració i manteniment dels equips de xarxa wifi
- Manteniment i configuració de la sala audiovisual del Patronat d'Apostes.
- Reutilització dels equips del Patronat seguint el criteri d'esborrat segur.
- Realització de còpies de seguretat al núvol i Onpremise.
- Programar i administrar la intranet del Patronat amb sharepoint365 (permisos, biblioteques, sites...) y l'entorn Office 365 (cloud).
- Creació, Implementació i optimització dels quadres de Power BI pel reporting de la informació del Patronat.
- Gestió i configuració dels usuaris en Microsoft365, manteniment de regles del correu electrònic així com les bústies compartides i llistes de distribució del Office365.
- Configuració i manteniment de les diferents apps de Microsoft que es fan servir al Patronat. Teams, PowerBI, Trello, Forms, Onedrive, Power Apps, Yammer.

### 3.2 Gestió d'incidències i problemes

Resoldre qualsevol incident que hagi causat o pugui causar una interrupció en el servei en el mínim temps possible, aconseguint solucions perdurables i estables en el temps:

- Registre, classificació i notificació d'incidents utilitzant la plataforma corporativa de OsTickets i AppISO.
- Primer nivell de resolució de les incidències reportades pels responsables del manteniment de les aplicacions o pels nous projectes.
- Segon nivell de resolució de les incidències als departaments de suport de la pròpia empresa contractista.
- Escalat de les incidències als fabricants en el cas de no poder assolir una solució de les mateixes.
- Seguiment de la incidència en cas d'escalat.
- Tramitació de garanties amb els fabricants
- Documentació de la incidència a través de tot el seu cicle de vida fins a la seva resolució definitiva.

Un problema és una causa desconeguda subjacent d'un o més incidents. Es tracta d'identificar la causa principal dels incidents per prendre les mesures oportunes.

L'empresa contractista haurà d'identificar els incidents i problemes, registrar-los al sistema, investigar les causes, escalant si és necessari als departaments de suport més especialitzats de la pròpia empresa contractista, fer un informe d'anàlisi, proposar una solució i, un cop validada amb el Patronat d'Apostes, haurà d'implementar-la i fer-ne el seguiment fins a la seva solució.

### 3.3 Gestió de peticions i consultes

La gestió de peticions consisteix a:

- Rebre i registrar les peticions originades pel personal del Patronat d'Apostes.

- Avaluar les diferents opcions, costos, beneficis i riscos.
- Segons les seves implicacions, validar amb el Responsable del Servei del Patronat la viabilitat de la mateixa.
- Si s'escau, procedir en conseqüència.
- En qualsevol cas, informar què ha originat la petició.
- Actualitzar el que es consideri necessari (inventari, configuracions, versions, etc.).

### **3.4 Gestió de la configuració**

Gestió de la configuració del maquinari i programari de la plataforma, les seves comunicacions, preparació de l'entorn per als nous projectes i l'evolució dels sistemes implantats. Generació de "bones pràctiques".

### **3.5 Gestió del canvi**

Els canvis, s'esdevindran a iniciativa del Patronat d'Apòstes, d'acord amb les directrius que estableix la Societat Estatal Loterías y Apuestas (en endavant, SELAE) o de l'empresa contractista, en aquest darrer cas caldrà el vistiplau del Responsable del Servei. La gestió de canvis es produirà en resposta a la solució de problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora concretes.

### **3.6 Gestió de versions**

Implementar i controlar la qualitat de les versions del programari instal·lades en els entorns, assegurant que tota la informació està adequadament registrada i actualitzada.

- Manteniment de versions dels diferents components tecnològics, així com l'aplicació de pegats necessària pel seu correcte funcionament.
- La presentació de propostes a les reunions de seguiment o sota demanda, segons es determini pel Patronat d'Apòstes.

### **3.7 Gestió de la disponibilitat i capacitat**

Optimitzar i monitorar els serveis i servidors per tal d'assegurar que aquests funcionin ininterrompudament i de forma fiable, detectant anomalies i vetllant per tal que disposin de capacitat suficient.

- Monitoratge dels paràmetres de rendiment dels sistemes
- Monitoratge dels paràmetres de rendiment dels servidors d'aplicacions
- Assistir i assessorar en la determinació dels requisits de capacitat actual i futurs
- Realització de propostes amb l'objectiu de maximitzar la disponibilitat dels sistemes
- Detectar patrons o tendències que puguin ser indicadors d'un mal funcionament futur dels servidors o entorns



### 3.8 Gestió de la continuïtat del servei

Anàlisi i elaboració de procediments que permetin fer front a interrupcions greus del servei per desastres naturals o d'altres causes majors.

- Proactius: permeten impedir o minimitzar les conseqüències d'una interrupció del servei
- Reactius: els seu propòsit es tornar a donar servei tant aviat com sigui possible (i recomanable) després d'un desastre

### 3.9 Gestió de la documentació

Mantenir la documentació i procediments actualitzats:

- Crear i mantenir la documentació sobre els diferents procediments, incidents, problemes i canvis que afectin a qualsevol dels elements dels sistemes administrats.
- Manteniment dels plans o procediments de contingència dels entorns.
- Manteniment de les còpies de seguretat de tota la informació
- Mantenir actualitzada tota la documentació de la ISO. Modificant o creant si es necessari nous processos i llistats avaluatius.
- Documentació dels procediments de recuperació davant desastres.
- Documentació dels procediments de posada en marxa dels sistemes.
- Realitzar qualsevol altre tasca de documentació que tingui relació amb elements que són objecte d'aquest contracte.

### 3.10 Desplegament i instal·lació de noves aplicacions

Fa referència a les funcions corresponents per suportar el desplegament de les noves aplicacions en els diferents entorns:

- Instal·lació del programari de base de les plataformes Microsoft.
- Desplegament i configuració de les aplicacions, serveis i sistemes.
- Suport en les proves de funcionalitat i rendiment de productes.
- Ús i gestió de les eines d'estrès de sistemes i de monitoratge d'aplicacions.
- Estudi i plantejament de proves d'estrès per aplicacions noves i per noves versions de les existents.
- Preparació i execució dels procediments de posada en explotació.

### 3.11 Formació Personal Organisme Autònom Patronat Apostes

L'empresa contractista haurà d'impartir als treballadors de l'Organisme Autònom local Patronat d'Apostes una formació no inferior a 20 hores, amb un pla de formació on el seu contingut consisteixi en la informació sobre l'entorn tecnològic de l'objecte del contracte



## Clàusula 4 Seguiment de la prestació del servei

### 4.1 Seguiment anual

Es constituirà una comissió de seguiment del contracte per tal de treballar per a la millora constant del servei. Aquesta comissió es reunirà al menys dos cops l'any, preferentment els mesos de febrer i setembre. Hi assistiran per part de l'empresa contractista com a mínim el Responsable del Servei i el tècnic. En aquesta reunió es farà un seguiment del contracte i es generaran propostes de millora.

D'aquesta reunió s'elaborarà un acta que serà signada per ambdues parts i que contindrà com a mínim la següent informació:

- Inventari actualitzat
- Estat dels equipaments
- Estat de les incidències i documentació de les més crítiques
- Estat de les peticions i documentació de les més crítiques
- Relació de consultes rebudes
- Valoració del servei i propostes de millora
- Propostes adquisició nou equipament
- Aquells aspectes que es considerin necessaris pel seguiment del servei
- Presentació Informe Tècnic de Sistemes (ITS)

### 4.2 Informes d'incidències

Per a cada incidència crítica i urgent es lliurarà un informe mitjançant l'eina AppISO, on es descriuran les actuacions cronològicament, l'anàlisi de les causes i la solució aplicada. Es lliurarà en un termini d'un dia des de la resolució de la incidència.

Trimestralment es lliurarà un informe amb el total d'incidències produïdes al Patronat d'Apostes, per tal d'avaluar-les i proposar solucions.

## Clàusula 5 Bossa d'hores

El contracte, preveu a més, una bossa d'hores que el Patronat farà servir per actuacions relacionades amb el servei d'assistència tècnica fora d'horari, per a projectes de reparació, millora o si es necessari suport presencial. Es fa una previsió inicial de 48 hores biennals ( 24 hores cada any).

La bossa d'hores es facturarà per hores consumides. Les peticions d'us d'aquesta bossa seran notificades pel Responsable del Servei del Patronat al tècnic quan sigui estrictament necessari realitzar tasques de correcció i/o manteniment especial. Aquest prepararà un informe que inclogui la descripció de l'actuació, planificació temporal i el nombre d'hores previst per a la seva realització, així com, si escau, els serveis afectats. Aquest document es validarà pel Responsable del Servei del Patronat.

## Clàusula 6 Espai núvol o Cloud

Per garantir la seguretat de les dades seguint les directrius de SELAE, el Patronat necessita tenir un sistema de còpies de seguretat de la informació diàries, per tant es demana un espai reservat de com a mínim 500Gb en un Cloud propi no comercial i dintre de la seva infraestructura que garanteixi aquesta seguretat de la informació. Es valorarà l'augment d'espai ofert.

L'empresa licitadora haurà de proveir, instal·lar i configurar un software de creació i gestió de les còpies de seguretat en aquest espai.

La informació serà hostatjada a les instal·lacions informàtiques de l'empresa contractista. La infraestructura per oferir la solució ha d'estar allotjada en territori de la UE o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea. No es permet cap tractament de dades personals fora d'aquest territori, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat. Ha de comptar amb les mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, autenticació, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.

## Clàusula 7. Recursos Humans

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per:

- Responsable del Servei
- Referent Tècnic
- Equip tècnic. Aquest equip tindrà una part de prestació del servei presencial i altre part en remot
- Delegat de protecció de dades. Pot haver coincidència i ser delegat de protecció de dades qualsevol de les persones abans relacionades i que formin l'equip de treball, sempre que tingui els coneixements especialitzats en matèria de protecció de dades personals, compleixi els requisits de l'RGPD i l'exercici d'aquestes funcions no doni lloc a un conflicte d'interessos.

La dedicació de la jornada de cadascun de les persones adscrites serà les següents:

- Referent: 10% de la jornada
- Responsable: 20% de la jornada
- Tècnic: 100% de la jornada
- Personal remot: 100%
- Delegat de protecció de dades: 10%

L'equip de treball presencial (on-site) encarregat de realitzar la prestació del contracte estarà format pels membres que l'empresa contractista hagi relacionat en el seu compromís d'adscripció a l'execució del contracte. Aquests tècnics hauran de ser els mateixos durant tota l'execució del contracte i en el cas excepcional de que es tingui que realitzar algun canvi, els substituïts hauran de reunir com a mínim els mateixos requisits de solvència tècnica exigits en la seva contractació i ser validats primer per el responsable del servei del Patronat.

### **7.1 Responsable del Servei**

L'empresa contractista assignarà un Responsable del Servei que serà qui respondrà davant el Patronat d'Apostes de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei.

Per part del Patronat d'Apostes es designarà un responsable que realitzarà les funcions anàlogues.

El Responsable del Servei de l'empresa contractista coneixerà en profunditat els serveis coberts pel contracte i, a més vetllarà pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

### **7.2 Referent tècnic**

L'empresa contractista assignarà un Referent tècnic que serà la persona que coordinarà l'equip de tècnics adscrits al Patronat d'Apostes i vetllarà perquè el personal que treballa tingui els coneixements necessaris pel compliment del contracte.

### **7.3 Tècnics**

L'empresa contractista assignarà dos tècnics sèniors (1 presencial mes 1 substituït) a les instal·lacions del Patronat d'Apostes, capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques encomanades. El perfil dels referents tècnics hauran d'ajustar-se als requisits previstos a la clàusula 1.10 del plec de clàusules administratives particulars.

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip tècnic de Hotline adientment dimensionat i qualificat, de com a mínim 3 persones per poder garantir una resposta ràpida en la modalitat remota prevista a l'apartat 0.

### **7.4 Delegat de protecció de dades**

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i en els supòsits recollits en l'article 37.1 d'aquesta norma.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del

personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.

- Cooperar amb els responsables de protecció de dades del Patronat d'Apostes en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

### **7.5 Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista**

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i/o experiència exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Patronat d'Apostes del compliment d'aquells requisits. En cas de no complir els requeriments mínims, quedarà exclosa la candidatura del licitador de forma automàtica.

Degut a les característiques intrínseques de les instal·lacions a mantenir, l'empresa adjudicatària ha de mantenir el personal actual de manera continuada i fixa per executar les feines contractades. Les persones que realitzin aquest servei han de tenir titulació de tècnic oficial de 1a, categoria 5.

Caldrà presentar una declaració jurada del representant de l'empresa fent constar el seu compromís en aquest sentit, en marc d'autonomia de què disposa de conformitat amb la normativa laboral vigent.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, la formació tècnica continuada, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/empleador.

Caldrà presentar una evidència del pla de formació continuada dels tècnics així com una declaració jurada del representant de l'empresa fent constar el seu compromís en aquest sentit durant la durada del contracte.

L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.

En cas que els tècnics no satisfacin els mínims de formació, d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, el Patronat d'Apostes podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.



Qualsevol modificació dels tècnics per causa major, haurà de ser comunicada al Patronat d'Apostes amb un termini mínim de dues setmanes i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi de que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir.

## Clàusula 8 Gestió del nivell de servei

Per tal de garantir que la qualitat del servei estigui dins dels paràmetres establerts pel Patronat d'Apostes el contractista haurà d'implantar i gestionar un sistema d'indicadors de servei que han de ser:

- Quantificables per poder establir criteris i valoracions de compliment objectius.
- Perdurables al llarg del temps per poder establir seguiments periòdics i vetllar pel seu compliment.
- Susceptibles d'evolucionar en funció dels canvis tecnològics que es puguin produir o de les noves necessitats que es puguin incorporar.

### 8.1 Definicions i paràmetres de 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 del nivell de severitat de la incidència o petició independentment de l'origen (correcció o evolució).
- **Temps de resposta:** És el temps transcorregut des que l'equip de suport rep una incidència o petició fins que ofereix l'avís de rebuda i es comença a treballar en la solució.
- **Temps de resolució:** És el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència o petició, des de la seva recepció fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable

### 8.2 Qualificació de la prioritat de les incidències

La classificació de les incidències, segons la seva repercussió en l'operativa normal, serà:

- **Nivell 1: Crític.** Si la incidència afecta al servidor, l'accés a Internet i a la maquinària del Departament de Xarxa de Vendes es considerarà crítica i el temps de resolució no serà superior a 4 hores.
- **Nivell 2: Urgent.** Si la incidència afecta a la maquinària de la Direcció i Caps de Departaments, així com la impressora color A3 i la impressora/fotocopiadora, es considerarà urgent i el temps de resolució no serà superior a 6 hores.

- **Nivell 3: Important.** Si la incidència afecta a la resta dels equips es considerarà important i el temps de resolució no serà superior a 24 hores.

Aquesta classificació es vàlida per a totes les incidències reportades pel personal del Patronat d'Apostes. El nivell de prioritat inicial serà assignat pel Patronat d'Apostes, sens perjudici que un posterior anàlisi es pugui canviar el nivell de prioritat.

### 8.3 Definició del nivell de servei

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de qualitat del servei a assolir pel contractista:

Procés	Indicadors	Nivell de qualitat del servei
<b>Gestió d'incidències</b>	Percentatge d'incidències <b>crítiques</b> que no supera el nivell de qualitat	Temps de resolució 4 hores
	Percentatge d'incidències <b>urgents</b> que no supera el nivell de qualitat	Temps de resolució 6 hores
	Percentatge d'incidències <b>importants</b> que no supera el nivell de qualitat	Temps de resolució 24 hores

### Clàusula 9 Transferència tecnològica

Durant l'execució del servei objecte del contracte, el contractista facilitarà en tot moment a les persones designades pel Patronat, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per tal de disposar del ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupa el servei, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

### Clàusula 10 Posada en marxa i 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 seu cicle de vida i que són: la fase de posada en marxa del servei i la fase de devolució del servei.



## 10.1 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 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 al Patronat d'Apostes.

*Fase de devolució del servei:* Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement a la nova empresa contractista.

## 10.2 Condicions generals

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

En tot cas, el contractista serà responsable del servei a partir de la data d'inici del contracte. L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i actualitzar la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició del Patronat de manera contínua.

## 10.3 Posada en marxa

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

- Definició i planificació de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el servei.

## 10.4 Devolució del servei

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació al Patronat d'Apostes:

- La documentació sobre els procediments de negoci del Patronat.
- L'accés a la informació, la documentació i l'altre material utilitzat pel contractista en la provisió del servei.

Durant el període de la devolució del servei, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en el servei.

Quan l'empresa actuï com a empresa sortint retornarà les dades personals al Patronat d'Apostes o a una altra encarregada que el responsable del tractament designi per escrit.

## Clàusula 11 Informació complementària





A continuació s'especifica i quantifica la maquinaria que disposa el Patronat d'Apostes a les seves instal·lacions:

Maquinaria	Quantitat
PC's	35
Servidors	2
Servidors Virtualitzats	1
Impressores/Equips multi funció	14
Portàtils	10
Tablets	8
Mòbils	15
Acces Point Wifi	3
Routers	2
Switch i elements de xarxa	8



## Metadades del document

Núm. expedient	PAAP/2024/0007728
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT assistència tècnica
Codi classificació	D0512SE01 - Concessió de serveis obert

## Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Antonio Cortés Román (SIG)	Responsable directiu Ens	Signa	29/04/2024 13:34
Xavier Boltaina Bosch (SIG)	Gerent/a Ens	Signa	30/04/2024 00:52

## Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0b7f872564ee60c380c6	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	