



**PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INTEGRADA DEL
SISTEMES INFORMÀTICS DE LES DEPENDÈNCIES MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE MAR**

Signatura 1 de 1	11/04/2024	Cap Organització i SIG
Jordi Maimí Girbal		

	Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web / Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web		
	Codi Segur de Validació	04fc9b1cd6814e259971136fb96bfc34001	
	Url de validació	https://www.epremia.net/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



ÍNDEX

1.	Introducció	1
2.	Antecedents	1
3.	Objecte, abast i necessitat i idoneïtat de la contractació	1
4.	Dimensionament del servei actual	2
4.1.	Inventari	2
4.2.	Usuaris amb accés al suport	4
4.3.	Programari corporatiu	4
4.4.	Dependències municipals que cal donar suport	5
5.	Equip de treball	5
5.1.	Cap de Projecte	6
5.2.	Tècnic presencial	7
5.3.	Equip tècnic especialitzat	8
6.	Característiques tècniques i prestació del servei	8
6.1.	Servei d'atenció i suport informàtic a l'usuari (Helpdesk en primer i segon nivell)	8
6.2.	Servei de suport "in-situ"	9
6.2.1.	Servei presencial a l'usuari	9
6.2.2.	Instal·lacions	10
6.2.3.	Traslats	10
6.3.	Servei d'explotació de sistemes i infraestructures informàtiques	10
6.3.1.	Gestió dels sistemes d'informació	11
6.3.2.	Gestió de la solució de protecció de la xarxa perimetral	11
6.3.3.	Administració de les còpies de seguretat	11
6.3.4.	Gestió de la xarxa i equips de comunicacions	12
6.3.5.	Gestió i operació del CPDs	12
6.4.	Suport a aplicacions per internet i hosting	13
6.5.	Subministrament de renovacions de garanties i llicències	13
7.	Operació i seguiment del contracte	15
7.1.	Gestió de l'assistència tècnica	15
7.2.	Dedicació del personal	15
7.3.	Model de gestió d'incidències i peticions	16
7.4.	Formació	16
7.5.	Proactivitat en el servei	16
7.6.	Model de devolució	16
7.7.	Informes dels serveis	17
7.8.	Normativa d'aplicació	18
7.9.	Model de facturació dels serveis	19
8.	Pla de qualitat	20
9.	Model de Proposta tècnica	22





1. Introducció

L'objectiu d'aquest plec de prescripcions és establir les especificacions tècniques que han de regir la contractació, mitjançant un procediment obert harmonitzat, pel servei d'assistència tècnica integrada dels sistemes informàtics de les dependències municipals de l'Ajuntament de Premià de Mar, en endavant, l'Ajuntament.

Els capítols següents inclouen una descripció dimensionament del servei actual, així com els requeriments de l'equip de treball i dels diferents serveis objecte de la present contractació.

2. Antecedents

Actualment, l'Ajuntament compta amb un servei de manteniment informàtic i de comunicacions amb una experiència de més de 15 anys. En els últims 11 anys, aquest servei ha estat subministrat per una empresa externa amb un equip de treballadors que han dut a terme diverses tasques de manteniment i suport tant pel personal de l'Ajuntament com per a l'empresa municipal Primilia Serveis. Aquesta col·laboració ha estat realitzada sota la supervisió, suport i control del departament d'informàtica de l'Ajuntament.

3. Objecte, abast i necessitat i idoneïtat de la contractació

L'Ajuntament ofereix a la ciutadania i les empreses serveis d'administració i organització dels recursos econòmics i municipals per millorar la qualitat de vida dels ciutadans. L'entorn municipal actual requereix importants infraestructures i eines tecnològiques per posar a l'abast de la ciutadania i els treballadors públics tots els recursos disponibles.

Per aquests motius, l'Ajuntament necessita contractar un servei d'assistència tècnica integrada que abasteixi tant l'assistència davant d'incidències com la configuració d'equips i la coparticipació en el desenvolupament de projectes tecnològics.

En aquest sentit, l'objecte del contracte es contractar un servei d'assistència tècnica que integri les següents prestacions:

- Contractació de serveis de suport per a tasques relacionades amb els sistemes d'informació, l'electrònica de xarxa, ordinadors, i altres sistemes de comunicació tant de l'Ajuntament com de Primilia Serveis.
- Manteniment dels programaris més rellevants per al correcte funcionament del sistema informàtic de l'Ajuntament i de Primilia Serveis.
- Suport en la gestió, instal·lació i configuració dels serveis i sistemes que permetin millorar les TIC actuals de l'Ajuntament i de Primilia Serveis.
- Suport per a la implementació de projectes relacionats amb l'evolució tecnològica plantejada per l'Ajuntament i de Primilia Serveis.
- Realització de còpies de seguretat externes en un Datacenter de l'adjudicatari del contracte, que compleixi amb les especificacions tècniques per a la creació i gestió de còpies de seguretat de l'Ajuntament i de Primilia Serveis.





4. Dimensionament del servei actual

En aquest apartat es proporcionen un detallat inventari dels recursos tecnològics existents, la infraestructura de xarxa, i altres elements essencials per comprendre el dimensionament del servei del qual es requereix assistència TIC.

L'Ajuntament, així com les seves necessitats, són dinàmics i poden esdevenir-se diferents escenaris:

- Desenvolupament de projectes amb necessitats de comunicacions noves que puguin suposar una modificació o evolució de l'inventari actual i/o del programari corporatiu.
- Creixement del nombre d'usuaris que requereixen l'accés al suport.
- Obertura de nous centres, agrupació de centres dispersos en centres nous, obres de remodelació, trasllats, i altres escenaris que modifiquin les dependències a les que l'adjudicatari ha de donar suport.

Per tant, es requereix que les solucions ofertes pels licitadors siguin escalables i permetin a l'Ajuntament disposar de flexibilitat durant el transcurs del contracte. En aquest sentit, tant els serveis, llicenciament i funcionalitats s'adaptaran a l'alça o a la baixa a les necessitats específiques de l'Ajuntament en cada moment.

4.1. Inventari

A continuació s'especifica i quantifica la maquinaria que disposa l'Ajuntament i Primilia Serveis en les seves instal·lacions i que cal donar suports en la durada del contracte.

- **Respecte als equips d'usuari**
 - Ordinadors de sobretaula de l'Ajuntament
 - Hi ha un total de 230 ordinadors de sobretaula amb les seves corresponents pantalles.
 - HP Compaq 4300
 - HP 260 G1 DM
 - Dell 3050 Micro /3080/3620/7050/3090/etc.
 - 1 x Apple
 - Altres PC HP i DELL
 - Projectors i pantalles de sales de reunions
 - Ordinadors Aules informàtica
 - 15 Ordinadors Sala Biblioteca
 - 15 Ordinadors Nau 2 del gas (Promoció econòmica)
 - 8 Ordinadors Centre cívica
 - Ordinadors portàtils de l'Ajuntament
 - Hi ha un total de 175 portàtils de les següents marques i models:
 - 65 HP EliteBook 650 G9
 - 26 Surface Go4
 - 84 HP/DELL/ etc.
 - Tablets de l'Ajuntament
 - 10 Tablets Samsung (OAC)
 - 5 Tablets Lenovo/Samsung



- Ordinadors de sobretaula Primilia
 - Hi ha un total de 15 ordinadors de sobretaula amb les seves corresponents pantalles.
 - HP Compaq 6200
 - Dell 3050 Micro /3080/3620/7010
 - 1 IMac
- Ordinadors Portàtils Primilia
 - Hi ha un total de 16 portàtils de les següents marques i models:
 - Lenovo ThinkBook 15-IIL i similar
 - HP EliteBook 650 G9 i similar
 - 1 MacBook
- Programari dels equips d'usuari
 - Els equips d'usuari disposen dels següents sistemes operatius: ordinadors amb Windows 10 i Windows 11 Professional de 64 bits, 5 amb sistema operatiu GNU/Linux Ubuntu, i 20 més de recanvi sense sistema operatiu. Actualment l'Ajuntament es troba en un procés de migració dels seus equips a Windows 11.
 - Els equips disposen de llicències d'antivirus Trend Micro i l'Ajuntament es troba en un procés de migració cap a la solució d'antivirus SentinelOne. Actualment l'Ajuntament disposa de 100 llicències SentinelOne per portàtils i Surface pendent del canvi d'antivirus Trendmicro en aquesta licitació a SentinelOne.
- **Respecte als equips dels sistemes d'informació**
 - Servidors i emmagatzematge del CPD
 - 3 nodes servidors d'HP Proliant amb un clúster de VMware.
 - 2 cabines de discos NetApp AFFC190 i FAS2750HA.
 - 1 servidor de còpies de seguretat HP.
 - 2 switchos CISCO.
 - 1 servidor HP per la gestió centraleta.
 - 1 servidor HP de càmeres.
 - Equips de firewall
 - 8 equips firewalls de la marca SonicWall.
 - Sistema antivirus amb consola centralitzada pels ordinadors d'usuari i per als servidors.
 - Equips de backup
 - 4 unitats NAS Iomega.
 - 1 Servidor físic HP Proliant.
 - Electrònica de xarxa i connectivitat
 - 14 edificis interconnectats amb xarxes de dades, telefonia IP i CCTV.
 - 17 antenes WIMAX.
 - 25 Accés Point Wifi.
 - 30 connexions de fibra pròpia entre edificis municipals.
 - 8 VPN amb firewalls SonicWall sobre fibres de l'operador Telefónica.
 - 40 switchos Cisco L3, de 48, 24 i 8 ports.
 - 10 switchos HP o altres fabricants L2 de 48, 24 i 8 ports.

- Addicionalment, l'Ajuntament disposa d'equips d'electrònica de xarxa sense utilització per poder facilitar una solució de contingència en cas d'incidències.
- Programari dels equips dels sistemes d'informació
 - Sistema de virtualització i VMs: Els sistemes informàtics de l'Ajuntament disposen de 30 servidors virtualitzats via VMware:
 - 4 amb sistema operatiu GNU/Linux
 - 26 amb sistema operatiu Windows Server 2019/22.
 - 2 Docker
 - Programari de backup: Veeam Backup i programari copies al núvol de servidors de fitxers.
 - Programari de firewall: SonicWall.
 - Gestors de bases de dades: Majoritàriament SQL Server, Oracle, Postgresql i MySql.

L'Ajuntament de Premià de Mar es reserva la possibilitat d'augmentar el parc d'equips a mantenir durant la vigència del contracte fins a un 20%, sense que això suposi cap contraprestació econòmica addicional al preu del contracte.

4.2. Usuaris amb accés al suport

El nombre aproximat d'usuaris que requeriran dels serveis de suport d'atenció i suport informàtic a l'usuari serà aproximadament de 300 usuaris. Cal tenir en compte que una part d'aquests usuaris treballen de forma remota i l'adjudicatari haurà de disposar de la capacitat d'oferir el suport de forma remota en cas de ser requerit per l'Ajuntament.

4.3. Programari corporatiu

L'entorn informàtic de l'Ajuntament es basa en un conjunt de programari corporatiu, proporcionant una infraestructura essencial per a les operacions diàries. Entre aquests es destaquen els següents programes dels quals l'Ajuntament disposa de contracte de suport i manteniment amb les empreses proveïdores:

- Programari client/servidor de Sage/Aytos.
- Programari de comptabilitat SICALWIN.
- Programari de gestió d'inventari/gestió de patrimoni GPA.
- Programari de nòmina SIGEP.
- Programari web i client/servidor d'ABS/Absis.
- Programari per a la gestió del padró.
- Gestió de processos electorals.
- Sistema d'Informació Geogràfica (SIG).
- Autocad.
- Solucions diverses, com el registre, gestió d'expedients, actes i acords.
- Etc.

4.4. Dependències municipals que cal donar suport

El servei de suport licitat pot requerir desplaçaments per atendre tant als usuaris dels diferents serveis com als diversos equips que conformen la xarxa de comunicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament i de Primilia Serveis. Les seues inicials a l'abast de la licitació serien les següents:

- Edifici principal de ca l'escoda.
- Edifici antic de l'ajuntament de la plaça de la Vila.
- Edifici del Gas. 4 naus (treballadors i aula)
- Edifici Arxiu.
- Amistat.
- Instal·lacions esportives: Pavellons d'esports, Pavelló Voramar i camp de futbol.
- Policia local.
- Centre de mediació.
- Centre el Cargol.
- Can Manent.
- Centres escolars. Ordinadors només del personal municipal.
- Escola bressol municipal.
- Biblioteca. (ordinadors despatx direcció, administració i aula informàtica)
- Centre cívic biblioteca.
- Centre cívic Masia Can Salomó.
- Centre cívic.
- Escola municipal de Música.
- Edifici Jutjat de Pau.
- Brigada municipal.
- Ràdio Premià de Mar.
- Oficines de Primilia Serveis.
- Centres escolars. Ordinadors personal de l'ajuntament.
- Dipòsit municipal de vehicles.

5. Equip de treball

Es requereix un equip de treball transversal que estigui compost per diversos perfils o rols, adaptats a les diferents tasques a dur a terme. Inicialment, s'identifica la necessitat d'incloure els següents perfils:

- Cap de projecte.
- Tècnic presencial.
- Equip tècnic especialitzat.

Els licitadors hauran de concretar la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant la seva experiència professional en els entorns tecnològics.

A continuació, es detallen amb més precisió les característiques dels diferents perfils requerits. En les seves ofertes, els licitadors hauran d'incloure una descripció detallada de l'equip de projecte proposat, aportant titulacions i experiència relativa a projectes similars.

En cas de necessitat, es podran assignar nous perfils segons les necessitats que puguin sorgir durant la vigència del contracte, sempre informant prèviament mitjançant una comunicació escrita a l'Ajuntament.

En tots els casos, es valorarà l'experiència demostrable del personal adscrit al contracte que sigui aplicable a les tasques detallades.

5.1. Cap de Projecte

El Cap de Projecte serà el responsable d'aplicar una correcta gestió del personal, així com dels aspectes relacionats amb la seguretat de la informació. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec d'aplicar els mecanismes de control, seguretat, privacitat, integritat, confidencialitat i continuïtat pertinents als sistemes d'informació de l'Ajuntament, facilitant sempre l'accés als seus usuaris. Per tant, les principals tasques a realitzar per part del Cap de Projecte seran:

- La gestió i màxima interlocució del contracte, mantenint el contacte directament amb els responsables de l'Ajuntament i Primilia Serveis. En aquest sentit, haurà de mantenir una relació estreta i directa amb l'Ajuntament per tal de debatre millores i optimitzacions en el rendiment dels serveis de l'Ajuntament.
- Gestionar i controlar la correcta implantació dels serveis d'assistència tècnica integrada dels sistemes informàtics de l'Ajuntament. Serà l'encarregat de fer el seguiment de tots els processos relacionats amb la gestió dels sistemes d'informació i tecnologies de l'Ajuntament.

Les tasques que durà a terme seran:

- Supervisió del tècnic presencial assignat al projecte i de l'equip especialitzat..
- Realització del seguiment tècnic de les tasques realitzades.
- Investigació de problemes i prioritització d'incidències.
- Planificació de les tasques a realitzar.
- Certificar l'aplicació de les polítiques de seguretat.
- Assegurar el correcte compliment dels SLA establerts en el present contracte.
- Responsabilitzar-se de la correcta implantació dels serveis gestionats i tecnologies necessàries.
- Actuar com a interlocutor entre els diferents membres de l'equip de treball per tal d'assegurar un bon enteniment de les tasques.
- Actuar com a interlocutor entre l'Ajuntament i l'equip de treball intern de l'adjudicatari.
- Proposar possibles millores per a la correcta implantació de tecnologies necessàries.
- Conèixer plenament les necessitats de l'Ajuntament i Primilia Serveis i proposar solucions efectives.
- Conèixer les tendències del sector tecnològic actual per tal de proposar solucions innovadores.
- Comunicar de la mateixa manera amb els altres membres d'equip per tal de transmetre les voluntats, necessitats i plantejaments acordats amb l'Ajuntament.

El Cap de Projecte haurà de notificar, prèviament a l'inici de la prestació del servei, les obligacions a les quals l'empresa es trobarà sotmesa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, polítiques de privacitat, polítiques internes de l'Ajuntament, etc. L'Ajuntament requerirà de la signatura dels documents d'acceptació de les obligacions per part de les persones adscrites de l'empresa adjudicada.

El Cap de Projecte haurà de gestionar i mantenir un llistat de les persones adscrites a l'execució del contracte, el qual, es trobarà disponible en tot moment, i indicant les següents informacions:

- Data de recepció de les polítiques i instruccions de l'Ajuntament.
- Document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat d'informació signat per l'empleat.

5.2. Tècnic presencial

El servei de suport, requereix que l'adjudicatari assigni un tècnic que donarà els diferents serveis d'assistència llicitats de forma presencial a la seu de l'Ajuntament. El tècnic assignat haurà de disposar d'un mínim de tres anys d'experiència demostrables en llocs similars on hi hagi desenvolupat projectes de suport a l'usuari i de suport a infraestructures de sistemes d'informació en l'administració pública local, i amb els coneixements necessaris per portar a terme el manteniment correctiu, instal·lació, configuració i resolució d'incidències i problemes en equipament i sistemes informàtics. El tècnic es farà càrrec de l'execució de les següents tasques dins de l'abast del projecte. Entre d'altres, el tècnic durà a terme les següents tasques:

- Tasques relacionades amb sistemes d'informació:
 - Resolució d'incidències dels equips de sistemes d'informació (servidors, cabina de dades, etc.).
 - Resolució d'incidències dels equips de connectivitat (commutadors, APs, equips de firewall, etc.).
 - Resolució de peticions de sistemes per part del Departament Informàtic.
 - Muntatge, actualització, instal·lació, configuració i gestió d'equips i elements relacionats amb els sistemes d'informació (hosts, màquines virtuals, cabines de discs, equips NAS, etc.).
 - Instal·lació, actualització o formatat de programari de tercers i sistemes operatius en els equips i elements relacionats amb els sistemes d'informació.
 - Migració, actualització, instal·lació, configuració i gestió de les màquines virtuals.
 - Documentació dels procediments de resolució d'incidències.
 - Formació a altres usuaris del Departament d'Informàtica sobre l'ús dels equips i elements relacionats amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament (servidors, cabina de dades, etc.).

El servei a cobrir per aquestes tipologies de tasques queda especificat l'apartat 6.3.

- Tasques de suport a equips d'usuari:
 - Resolució d'incidències dels equips d'usuari i els perifèrics associats.
 - Resolució de peticions d'equips d'usuari per part del Departament Informàtic.
 - Muntatge, configuració, reinstal·lació d'equips d'usuari i perifèrics associats.
 - Instal·lació, actualització o formateig de programari de tercers i sistemes operatius.
 - Documentació dels procediments de resolució d'incidències.
 - Formació i documentació tècnica de hardware i software.

El servei a cobrir per aquestes tipologies de tasques queda especificat l'apartat 6.2.

El dimensionament d'equips i elements relacionats amb els sistemes d'informació actuals s'indica a l'apartat 4.1. Aquest dimensionament és representatiu degut a que l'Ajuntament o Primilia Serveis, així com les seves necessitats, són dinàmics i poden esdevenir-se modificacions en el nombre d'equips, màquines virtuals o en el programari utilitzat.

A efectes d'eficiència i qualitat del servei, aquest suport el prestarà el mateix personal durant el temps que duri el contracte amb la següent disponibilitat:

- Els dies festius han de coincidir amb els festius de Premià de Mar.
- En períodes de vacances, baixes o manques d'assistència de més d'un dia, aquest personal serà substituït per personal amb la mateixa qualificació professional i experiència. L'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar a la persona designada per l'Ajuntament, les dades del





tècnic o tècnics que faran la substitució. Aquest personal cal que vagi identificat com a personal extern de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà demanar el canvi d'aquest personal de l'empresa adjudicatària sobre la base de la qualitat, la productivitat i la relació amb els usuaris, amb un preavís de 15 dies. De la mateixa forma, l'empresa adjudicatària també pot proposar el canvi d'un tècnic assignat a l'Ajuntament amb un preavís de 30 dies i justificant el motiu del canvi. Sempre que es produeixi un canvi de tècnic, haurà de coincidir amb l'anterior almenys 15 dies, per poder fer el traspàs de la informació referent al servei.

5.3. Equip tècnic especialitzat

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat de proporcionar un equip de tècnics altament qualificats amb coneixements extensos sobre les plataformes i servidors utilitzats a l'Ajuntament, com es detalla a l'apartat 6.3. Aquest coneixement inclou, entre altres, sistemes com Windows Desktop, Windows Server, GNU/Linux, VMware, cabines de discos NetApp, administració de base de dades Microsoft SQL, etc. A més, l'equip ha de demostrar àmplies capacitats en gestió i configuració de xarxes, així com en l'ús de equips de comunicacions, routers de diversos fabricants, switchs CISCO i SonicWall, firewalls SonicWall i sistemes de backup Veeam.

Aquest equip tècnic de nivell superior tindrà com a responsabilitat proporcionar suport als tècnics de primer nivell en la resolució d'incidències que requereixin assistència presencial a l'Ajuntament, si així es necessita.

El servei de manteniment informàtic de l'Ajuntament es centrarà principalment en les oficines del servei d'informàtica, als Centres de Processament de Dades (CPDs) i en altres seus identificades a l'apartat 4.4, amb l'objectiu de resoldre les incidències que puguin sorgir en aquests entorns.

En situacions en què l'Ajuntament emprengui projectes amb empreses externes fora de les seves seus, que requereixin suport tècnic, el personal de l'empresa adjudicatària proporcionarà l'ajuda tècnica necessària per garantir el bon desenvolupament d'aquests projectes.

Amb l'objectiu de garantir una resposta immediata davant d'incidències greus que puguin sorgir fora de l'horari laboral establert, l'empresa adjudicatària integrarà al seu equip personal suficientment qualificat que donaran un servei d'assistència fora de l'horari laboral. Aquest servei estarà accessible per l'Ajuntament mitjançant un telèfon mòbil operatiu les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. A mode resum, l'equip haurà d'assumir la responsabilitat d'atendre i gestionar amb eficàcia les situacions crítiques que puguin emergir en qualsevol moment fora dels horaris tradicionals de treball.

6. Característiques tècniques i prestació del servei

El servei ha de cobrir els següents àmbits:

6.1. Servei d'atenció i suport informàtic a l'usuari (Helpdesk en primer i segon nivell)

L'objectiu d'aquest servei és l'assistència remota a tots els usuaris per resoldre incidències de funcionament o peticions de servei derivades de l'ús normal de l'equipament informàtic (software i hardware) del seu lloc de treball. Les tasques bàsiques a realitzar són:

- Recepció i registre d'incidències, de manteniment i/o peticions de servei.
- Anàlisi i diagnòstic de forma remota de les incidències i/o peticions de servei.
- Resolució de forma remota de la incidència en primer nivell, sempre que sigui possible.



- En el cas que no sigui possible, remissió de la incidència al nivell superior i/o desplaçament in situ si és necessari.
- Seguiment de tot el procés i tancament de la incidència quan s'hagi resolt.
- Mantenir una comunicació proactiva amb els usuaris, proporcionant informació constant sobre l'estat del procés i assegurant una comprensió clara de les accions realitzades.
- Remissió periòdica al servei d'informàtica de l'Ajuntament dels resum de les incidències i actuacions realitzades.
- Gestionar el manteniment i actualització dels inventaris d'equips i configuracions, assegurant-se que estiguin sempre al dia amb els canvis i les millores realitzades.
- Documentar de manera extensa els procediments de resolució de les incidències més freqüents, establint un recurs de referència útil per a l'usuari i facilitant la formació del personal.
- En cas de tenir dubtes sobre la incidència a resoldre, sempre es consultarà amb el personal fixe que li indicarà en tot cas.

Adicionalment, l'Ajuntament manté contractes vigents amb els proveïdors del programari corporatiu especificat a l'apartat 4.3 per tal de disposar del suport i manteniment. Dins del l'abast del servei d'atenció i suport informàtic a l'usuari s'haurà d'incloure la gestió d'intermediari entre les empreses que ofereixen aquest suport del programari i el personal de l'Ajuntament per a tasques com actualitzacions de programari, peticions i resolució d'incidències tècniques.

En cap cas el personal extern podrà realitzar funcions i activitats reservades a funcionaris de carrera o personal laboral de la corporació.

L'horari de funcionament del servei de Helpdesk serà:

- Dilluns, dimecres i divendres de 8.00 hores a 15.00 hores.
- Dimarts i dijous, de 8.00 hores a 18.00 hores.

L'horari habitual indicat es podrà modificar si canvia l'horari de l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà).

El servei telefònic es donarà preferentment des d'un telèfon gratuït 900 o, en el seu defecte, un telèfon de tarificació no superior a la d'una trucada a un 93.

6.2. Servei de suport "in-situ"

El servei de suport "in-situ" ha de proporcionar assistència presencial a les diferents dependències / seus de l'Ajuntament i de Primilia Serveis, directament al lloc de treball de l'usuari final, amb l'objectiu de resoldre incidències, atendre peticions, gestionar canvis, trasllats, realitzar instal·lacions i/o configuracions de maquinari i programari. Aquest servei de suport es pot classificar en els apartats següents:

6.2.1. Servei presencial a l'usuari

Aquest servei té com a funció assegurar l'operativitat de la infraestructura informàtica dels usuaris al seu lloc de treball.

El servei de suport presencial es considera necessari quan la incidència o petició de servei no pugui ser resolta de forma remota. Comporta les tasques següents:

- Registre de la incidència o petició de servei de tipus presencial.
- Resolució de forma presencial de la incidència o petició de servei.



- Manteniment i reparació d'equips (ordinadors, ordinadors portàtils, electrònica de xarxa, etc.). En aquest manteniment està inclosa la mà d'obra i la substitució dels equips per equivalents si és necessari mentre dura la seva reparació.
- Gestió davant del proveïdor de l'equipament que es trobi en garantia. Control de les garanties i de les seves caducitats.
- Manteniment de l'inventari d'equips. L'empresa adjudicatària haurà d'etiquetar cada equip de treball dels usuaris amb la informació identificativa corresponent a les màquines, així com els números de telèfon necessaris per accedir al servei d'assistència del Helpdesk.

6.2.2. Instal·lacions

El servei d'instal·lacions ha de proporcionar el suport necessari per a instal·lar equipament informàtic als llocs de treball de l'Ajuntament i Primilia Serveis, així com els perifèrics associats, des de la recepció del material fins a la instal·lació completa en el lloc de treball de l'usuari. Aquest servei inclou:

- Instal·lació i/o configuració d'estacions de treball.
- Instal·lació i/o configuració de sistemes operatius i programari base.
- Instal·lació i/o configuració de maquinari i programari específic necessari.
- Instal·lació i/o configuració d'aplicacions.
- Trasllat de dades d'usuari.
- Actualització del sistema operatiu o del programari bàsic d'un lloc de treball.
- Actualització de l'inventari referent a les noves configuracions o a les modificacions realitzades.
- Realització de proves de funcionament, suport tècnic post implantació,
- Formació i documentació tècnica de hardware i software.
- Instal·lació de programari corporatiu de tercers com són els entorns de secretaria i gestió d'expedients d'Absis, la gestió econòmica i de recursos humans d'Aytos, o altres programaris corporatius establerts a l'aparat 4.3. En cap cas es donarà suport directe d'operacions de funcionament d'aquest programari o de qualsevol altre, haurà de derivar-ho al personal fix de la corporació.

6.2.3. Trasllats

El servei de trasllats inclou les següents tasques:

- Desconnexió de maquinari de la ubicació d'origen.
- Trasllats de màquines entre la ubicació origen i la ubicació destí.
- Connexió de maquinari a la ubicació destí.
- Validació de funcionament del maquinari al nou destí.
- Actualització de l'inventari per tal de reflectir el canvi realitzat.

6.3. Servei d'explotació de sistemes i infraestructures informàtiques

Té com a funció principal la supervisió, gestió i resolució d'incidències de tota la infraestructura informàtica de l'Ajuntament, que dona servei als usuaris. Aquesta infraestructura està formada en aquests moments per servidors, equipament de xarxa i comunicacions, equips de back-up, software de seguretat, antivirus i antispam.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal de les oficines d'atenció sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.



Aquests servei s'aplica en els següents àmbits:

6.3.1. Gestió dels sistemes d'informació

L'Ajuntament disposa d'un sistema de virtualització amb el programari establerts en l'apartat 4.1. Per tal de garantir el seu òptim funcionament l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Monitorització i control dels servidors (rendiment, programari, etc.).
- Manteniment de la documentació relativa als procediments operatius.
- Gestió de permisos i accessos als recursos dels sistemes, garantint la seguretat segons els estàndards i directrius de l'Ajuntament.
- Actualització dels sistemes operatius i software de seguretat, renovació de llicències i generació de la documentació necessària que reflecteixi els canvis realitzats.
- Instal·lació i configuració de noves aplicacions i/o eines d'ús general d'acord amb els requeriments establerts per l'empresa de desenvolupament i conforme al protocol establert per l'Ajuntament per la posada en producció de nou programari.
- Gestió de l'emmagatzematge de dades.
- Planificació de la capacitat operativa del sistema.
- Optimització del rendiment dels sistemes.
- Manteniment dels equips i gestió de garanties remetent la incidència si escau, a l'empresa subministradora.
- Manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma.
- Col·laboració i assessorament tècnic per la implantació i posada en funcionament de nou programari vinculat a nous projectes de gestió de l'Ajuntament.

6.3.2. Gestió de la solució de protecció de la xarxa perimetral

Les tasques que l'adjudicatari ha de realitzar en relació amb els equips de firewall i la gestió de la solució de protecció de la xarxa perimetral són les següents:

- Gestionar la configuració inicial dels equips de firewall i assegurar-ne el manteniment regular, incloent actualitzacions de firmware i polítiques de seguretat.
- Establir un sistema de monitoratge continu de la xarxa perimetral per identificar activitats sospitoses, anomalies de trànsit i possibles amenaces de seguretat.
- Definir, implementar i gestionar polítiques de seguretat específiques en els equips de firewall per protegir la xarxa perimetral contra amenaces externes.
- Configurar i gestionar sistemes de prevenció d'intrusions (IPS) per detectar i respondre de manera proactiva a possibles intents d'intrusió a la xarxa perimetral.
- Implementar i gestionar filtres de continguts en el firewall per prevenir l'accés a continguts no desitjats o maliciosos.
- Realitzar anàlisi regular de vulnerabilitats en els equips de firewall per assegurar-se que estiguin protegits contra les últimes amenaces de seguretat.
- Configurar connexions VPN segures per permetre l'accés remot.
- Col·laboració i assessorament tècnic sobre millores en la solució de protecció de la xarxa perimetral, així com en l'adopció de noves tecnologies per augmentar la seguretat.

6.3.3. Administració de les còpies de seguretat

L'adjudicatari haurà de realitzar i supervisar les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades de l'Ajuntament seguint la política de seguretat establerta. A continuació, es detallen les tasques associades a aquesta responsabilitat:



- Implementar còpies automatitzades mitjançant Veeam Backup o similar, amb un tipus incremental de dilluns a dijous i còpies completes els divendres. Aquestes inclouran fitxers i bases de dades.
- Assegurar com a mínim còpies diàries de fitxers i bases de dades, així com còpies mensuals o després de canvis de configuració rellevants amb una retenció mínima d'un any.
- Hostatjar les còpies de seguretat al núvol de l'adjudicatari, situat dins del territori de la Unió Europea, assegurant que compleix amb les lleis i reglaments vigents de protecció de dades.
- Garantir que tant el núvol com els procediments i les comunicacions entre els sistemes de l'Ajuntament i l'adjudicatari compleixen amb tots els requisits legals i normatius vigents.
- Fer front a les despeses relacionades amb llicències i manteniment del programari, allotjament al núvol, i serveis i treballs tècnics per realitzar còpies i restauracions segons les necessitats de l'Ajuntament.
- Garantir que l'Ajuntament té accés a les còpies de seguretat per realitzar descàrregues parcials o totals segons sigui necessari per a procediments de restauració.

Actualment s'utilitzen 10'6 TB per copiar la totalitat de totes les còpies al núvol. Cal que el licitador justifiqui amb una memòria el tipus de datacenter, servei per crear i gestionar les còpies de seguretat, el programari i l'espai que podrem utilitzar com Ajuntament, etc.

6.3.4. Gestió de la xarxa i equips de comunicacions

El servei d'explotació ha d'incloure tant la gestió i configuració dels aparells electrònics de xarxa, com la gestió de la xarxa d'àrea local (LAN), xarxa d'àrea estesa (WAN), xarxa sense fils (WIMAX i WIFI), xarxa de fibra òptica i serveis de comunicacions de dades. Les funcions a realitzar són les següents:

- Operació i control de la xarxa, incloent-hi totes les funcions de suport operatiu per al correcte funcionament, monitorització del tràfic i disponibilitat dels enllaços. La resolució d'incidències referents a la xarxa es realitzaran mitjançant recursos propis, o bé amb l'ajut del proveïdor corresponent.
- Col·laboració i assessorament en tasques d'optimització de la xarxa en aspectes d'eficiència i costos. Assessorament en la millora del parc.
- Gestió i supervisió de la seguretat de la xarxa, mitjançant el control de Firewall, switches i routers de l'Ajuntament.
- Configuració i establiment de connexions VPN entre seus, VPN en el cas que l'usuari extern requereixi l'accés a la xarxa interna i als servidors principals de l'Ajuntament.
- Subministrament de noves versions de software dels equips de comunicacions, sense cost, així com la seva instal·lació.

6.3.5. Gestió i operació del CPDs

Aquest servei comprèn l'execució de les tasques següents:

- Operació i gestió tècnica de sistemes, realitzant el control, monitorització i operació de les consoles dels servidors, la monitorització del rendiment online i la resolució de problemes inherents al procés informàtic.
- Planificació i control d'explotació, que inclou la realització de treballs, i la generació de la documentació necessària.
- Operació dels sistemes de producció.
- Verificació del correcte funcionament del CPDs mitjançant la revisió dels logs generats pels sistemes operatius, les aplicacions i els processos.
- Reinici de servidors, elements de xarxa i comunicacions quan sigui necessari.
- Generació d'informes del servei.



6.4. Suport a aplicacions per internet i hosting

En aquest apartat, es detallen les funcions i responsabilitats relacionades amb el suport a aplicacions web i els serveis d'allotjament. Tant des dels servidors interns de l'Ajuntament com des d'allotjaments externs, s'accedeix a diverses aplicacions informàtiques. El servei licitat abasta les següents tasques:

- Supervisió constant per garantir un rendiment òptim i la seguretat de les màquines d'allotjament, implementant mesures proactives per prevenir incidents.
- Coordinació eficient amb empreses de desenvolupament per respondre a les seves peticions relacionades amb el servei d'allotjament, assegurant una implementació efectiva i resolució de problemes.
- Actuar com a pont entre l'Ajuntament i el proveïdor d'allotjament, facilitant una comunicació clara i assegurant la satisfacció de les necessitats de totes les parts implicades.
- Realitzar reunions periòdiques amb el proveïdor d'allotjament per revisar el rendiment de les màquines, discutir propostes noves, planificar migracions i abordar altres qüestions rellevants.
- Supervisió i gestió efectiva de la configuració dels aplicatius accessibles a través d'internet, assegurant la disponibilitat, la actualització i la coherència amb les necessitats de l'Ajuntament.

6.5. Subministrament de renovacions de garanties i llicències

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat de gestionar les següents garanties de l'Ajuntament, supervisant-ne la renovació i gestionant els pagaments durant la vigència del contracte:

- En el context d'un procés actual de migració de la solució d'antivirus centralitzat de Trendmicro a SentinelOne, l'adjudicatari serà responsable de subministrar 200 llicències més per a la solució SentinelOne i de donar suport en el procés de migració associat sense cap cost addicional del TrendMicro.
- L'adjudicatari haurà de realitzar les tasques de manteniment i suport per a les 100 llicències de SentinelOne existents, incloent 3 llicències més per servidors i aquelles que l'adjudicatari requereixi per l'operativa del servei de suport i assistència tècnica, alhora que donarà suport a les 200 noves llicències de SentinelOne durant la totalitat del contracte.
- Gestió del manteniment continu i renovació de les garanties dels 3 servidors HP Proliant DL 360.
- Gestió del manteniment continu i renovació anual pel programari de les còpies de seguretat Veeam Backup, en la seva modalitat actual "VEEAM BACKUP & REPLICATION ESSENTIALS STD FOR VMWARE".
- Gestió del manteniment continu i renovació anual del programari de virtualització VMWare.
- Gestió del manteniment continu i renovació de garanties i filtratge d'un firewall SonicWall - firewall en la seva modalitat "GATEWAY SECURITY SUITE BUNDLE".
- Gestió del manteniment continu i renovació de les garanties de les cabines de discos NetApp.
- Gestió del manteniment continu i renovació de les dues llicències de ISLOnline per connexió equips fora la xarxa.
- Programari, configuració i espai de les còpies al núvol (12 TB mínim) de tot el sistema informàtic.
- Gestió de la llicència LANSWEEPER amb limitació a 500 usuaris, incloent la renovació anual i el suport tècnic associat durant la vigència del contracte.
- Gestió i renovació anual de 10 llicències "Microsoft® SQL CAL Software Assurance Open Value Level D 1 Year Acquired Year 1 AP Device CAL". L'adjudicatari assegurarà la disponibilitat i actualització d'aquestes llicències durant el contracte.
- Gestió i renovació anual de la llicència "Microsoft® SQL Server Standard Software Assurance Open Value Level D 1 Year Acquired Year 1 AP". L'adjudicatari mantindrà aquesta llicència clau actualitzada, garantint la compatibilitat i rendiment amb la infraestructura del Ajuntament.





Les dates actuals de fi de garanties i llicenciament del programari de l'Ajuntament són les següents:

Fabricant	Servei	Fi contracte
SentinelONE	200 Llicències SentinelOne i substituir Trendmicro per SentinelOne	29/1/2025
SentinelONE	Renovació Llicències actuals de SENTINELONE (100 Workstation + 3 Servidors) + SSGG	30/11/2024
HP	HPE Tech Care Basic HPE DL360 Gen 9 ES-2630v4	24/11/2024
HP	HPE Tech Care Basic HPE DL360 Gen 9 ES-2630v4	24/11/2024
HP	HPE Tech Care Basic HPE DL360 Gen 10 4114v4	18/11/2024
Veeam	Veeam Backup	26/10/2024
VMWare	Basic suport/subscripció Vmware vSpher 6 Essentials	26/10/2024
SonicWall	NAS2650 TOTAL SECURE (ADVANCED GATEWAY SECURITY SUITE BUNDLE FOR NSa 2650)	4/5/2024
Netapp	NetApp FAS2750HA	31/1/2025
Netapp	NetApp AFFC190	30/11/2024
LansWeeper	LANSWEEPER LICENSE limited to 500	10/11/2024
Cisco	CISCO duo - mfa suscription	4/12/2024
Microsoft	2 Llicències ISLOnline per connexió equips fora la xarxa	6/11/2024
Microsoft	10 x Microsoft SQL CAL Software Assurance Open Value Level D 1 Year Acquired Year 1 AP Device CAL	1/6/2025
Microsoft	Microsoft SQL Server Standard Software Assurance Open Value Level D 1 Year Acquired Year 1 AP	1/6/2025
Cloud per copies	Contracte 12TB (Llicència, veeam cloud + Servidor)	

Les dates actuals de fi de garanties i llicenciament del programari de Primilia serveis són les següents:

Fabricant	Servei	Fi contracte
SentinelOne	10 llicències SentinelOne	29/1/2025
Veeam	Renovació Veeam backup basic maintenance. Essencial Estandart 2 sockets	09/02/2025
SonicWall	TZ500 TOTAL SECURE	16/12/2024
Cloud per copies	Contracte 750GB (Llicència, veeam cloud + Servidor)	15/02/2025

L'adjudicatari haurà d'actuar com a intermediari entre l'Ajuntament i els proveïdors de garanties i Primilia i els proveïdors de garanties, proporcionant suport en tots els processos vinculats a reclamacions, substitucions, consultes i altres qüestions derivades d'aquest llicenciament.



7. Operació i seguiment del contracte

7.1. Gestió de l'assistència tècnica

L'Ajuntament, controlarà mitjançant la figura d'un Cap de Projecte de l'Ajuntament, l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i la seva execució segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes d'arquitectura, instal·lacions, integracions, entre d'altres, a algun altre treballador del departament d'informàtica de l'Ajuntament.

El departament d'informàtica de l'Ajuntament proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per una reunió inicial amb els principals membres del projecte.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Mantenir en funcionament des de el primer dia la xarxa corporativa, servidor i donar suport als usuaris.
- Revisió del inventari actual i parametrització en la nova eina.
- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments tècnics, funcionals i d'integració.
- Documentació tècnica.
- Fase de posta en marxa.
- Seguiment del correcte funcionament durant tota la durada del contracte.

L'Ajuntament garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions, per portar a terme el manteniment segons dates i horaris planificats.

7.2. Dedicació del personal

La dedicació del tècnic presencial s'ajustarà als horaris establerts per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, especificats a l'apartat 6.1, que comprenen un total de 40 hores setmanals.

Quant a la dedicació de l'equip especialitzat, aquesta es registrarà segons els següents punts:

- Dedicació de suport al tècnic presencial.
- Dedicació associades al servei HelpDesk detallat a l'apartat 6.1.
- Dedicació a altres projectes o sol·licituds que pot fer l'ens.

Aquesta última categoria s'inclourà quan l'Ajuntament sol·liciti dedicació per a projectes específics. En aquests casos, el Cap de Projecte de l'Ajuntament ha de fer la sol·licitud i l'adjudicatari estimarà les hores necessàries per a la tasca. Si l'Ajuntament accepta aquesta estimació, les hores dedicades s'associaran a una bossa d'hores independent. És important destacar, que en cap cas les operacions de suport tècnic presencial o HelpDesk no seran imputables a aquesta bossa d'hores.

Independentment dels perfils tècnics assignats per l'adjudicatari a l'equip especialitzat, el còmput d'aquestes es basarà en la dedicació real, sense diferenciar entre cap dels tècnics.

Inicialment, es requerirà una reserva d'hores de 25 hores anuals per a tota la durada del contracte en els seus 2 primers anys. En cas de prorrogar el contracte, es requerirà incloure, sense cap cost addicional per l'Ajuntament, 25 hores addicionals per anualitat prorrogada. Addicionalment, les hores seran acumulables entre anualitats en cas de no utilitzar-se la totalitat de les mateixes. L'increment d'aquesta bossa per part dels licitadors es valorarà com a millora.





D'igual manera, es requerirà una segona bossa d'hores amb les mateixes característiques per Primilia, les hores també seran acumulables entre anualitats i disposarà de continuïtat la bossa en cas de prorroga del contracte. Aquesta bossa serà independent de la bossa de l'Ajuntament, i per tant, s'haurà de computar l'execució de les hores a una bossa hores diferent, no poden computar hores executades per Primilia a la bossa de l'Ajuntament o viceversa. La dedicació, serà de manera aproximada de 2 hores mensuals. El que fa un total de 24 hores anuals (12*2). Aquesta segona bossa també ha d'estar gestionada pel mateix equip del contracte que dona suport a l'Ajuntament.

7.3. Model de gestió d'incidències i peticions

El contractista tindrà un sistema de recepció de peticions o incidències a través d'una plataforma accessible via web i/o correu electrònic, mitjançant una eina de tiquets que en permeti el seguiment i la gestió per a la resolució de les incidències detectades.

7.4. Formació

La contractació ha d'incloure la formació necessària del personal municipal per a la gestió, administració i posada del programari de tiquets d'incidències informàtiques internes del departament i dels usuaris de l'Ajuntament. Les ofertes presentades pels licitadors hauran de preveure la formació de tots els usuaris del departament d'informàtica.

Les sessions a realitzar i les hores de cada sessió es concretaran amb el tècnic d'informàtica responsable del contracte.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la formació continuada de tots els tècnics assignats (tant de primer com de segon nivell) per tal de dur a terme la correcta realització dels serveis que es contracten i la seva evolució. Un cop a l'any l'adjudicatari enviarà la informació referent als cursos realitzats pel seu personal a l'Ajuntament.

7.5. Proactivitat en el servei

Es requereix per part de l'adjudicatari una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els següents aspectes:

- Informar a l'Ajuntament dels nous serveis i evolucions tecnològiques que puguin ser d'interès en cadascun dels seus àmbits.
- Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu pels sistemes i equips recollits a l'apartat 4.1.
- Proposar solucions o alternatives per reduir el consum elèctric dels sistemes i equips amb l'objectiu d'optimitzar l'eficiència energètica i reduir l'impacte ambiental.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a l'Ajuntament.

7.6. Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, les solucions tècniques han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre adjudicatari.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució / migració del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix es compleixin els següents requeriments:





- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà d'utilitzar tecnologies i sistemes que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir el traspàs dels serveis. Per exemple, tecnologies que limitin el manteniment i la gestió dels sistemes.
- Els adjudicataris hauran de certificar que les tecnologies i sistemes a instal·lar no són propis i/o exclusius de la seva companyia, ni dificultaran un futur procés de traspàs del servei.
- A la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació tècnica i administrativa per garantir el traspàs al nou adjudicatari en un termini màxim de 4 setmanes.
- L'adjudicatari no podrà degradar la qualitat d'aquells serveis i/o infraestructures que continuïn operatives un cop realitzada la migració al nou adjudicatari.

En cas d'incompliment d'aquests requeriments del model de devolució, per negligència o mala fe, l'Ajuntament podrà aplicar les següents penalitzacions:

- 10% de la facturació mensual de la totalitat dels serveis contractats, per cada setmana de retard en facilitar la informació al nou adjudicatari.
- El doble de les penalitzacions establertes per aquells SLA i serveis que siguin d'aplicació.

Abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari realitzarà la devolució del servei al possible futur proveïdor. Aquest traspàs d'informació es realitzarà durant les últimes 4 setmanes seguint els següents punts:

- L'adjudicatari:
 - Prestarà tots els serveis del present contracte.
 - Posarà a disposició els recursos necessaris per fer la transferència de coneixement a l'equip designat pel proveïdor futur, facilitant i explicant tota la documentació de la configuració, l'estat, els serveis, la infraestructura, etc.
 - Realitzarà les sessions de traspàs de la informació amb la documentació recopilada durant la durada del contracte.
 - Començarà a transferir gradualment al proveïdor futur tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb ell.
 - Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis.
- El proveïdor futur:
 - Posarà a disposició els recursos necessaris per portar a terme la captura del coneixement i l'apoderament gradual de la prestació dels serveis.
 - Començarà a assumir gradualment tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb l'adjudicatari del present contracte.
 - No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis.

Un cop finalitzada la fase de devolució, l'adjudicatari mantindrà un canal de comunicació obert amb el proveïdor futur i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o suport tècnic que requereixin algun coneixement específic que no estigui degudament documentat.

7.7. Informes dels serveis

Als efectes de poder analitzar la bona marxa del servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar i explicar a les persones designades per l'Ajuntament, els següents informes d'acord amb el model consensuat entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària:

- Informe de procediment d'avaluació i control: Per tal de poder valorar estadísticament la marxa del servei en el seu conjunt, amb periodicitat mensual, l'adjudicatari haurà de presentar un informe que inclogui informació sobre els serveis oferts:
 - Servei d'atenció i suport informàtic a l'usuari (Helpdesk en primer i segon nivell).



- Servei de suport "in-situ".
 - Servei d'exploració de sistemes.
 - Suport a aplicacions per internet i hosting.
 - Detall de les hores de la bossa emprades en cadascuna de les peticions efectuades per l'Ajuntament.
- Informe de compliment dels SLA i càlcul dels imports de penalització si aplica.
 - Trimestralment l'adjudicatari presentarà per cadascun dels SLA el valor real obtingut.
 - Trimestralment l'adjudicatari calcularà les penalitzacions en base a les fórmules definides.
 - Informe de formació: Per tal de valorar l'eficàcia dels programes de formació, identificar àrees de millora i assegurar que tant el personal de l'Ajuntament com els membres de l'equip especialitzat es mantinguin actualitzats en les darreres tendències i tecnologies. L'adjudicatari tindrà l'obligació de presentar anualment un informe detallat que abordi els següents aspectes relacionats amb la formació:
 - Es detallaran les sessions de formació realitzades pel personal de l'Ajuntament, destacant els temes abordats, la durada i la de la formació.
 - S'inclourà una descripció dels cursos realitzats pel tècnic presencial assignat a l'Ajuntament, especificant els continguts i la durada.
 - Es proporcionarà informació detallada sobre altres formacions que hagin cursat els membres de l'equip especialitzat assignat, especificant els continguts i la durada.

La llengua vehicular, així com la de redacció de tots els informes, serà el català.

7.8. Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de contractació, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, que hauran d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La normativa de prevenció de riscos laborals, en concret respecte del personal adscrit al contracte.

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit, es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

7.9. Model de facturació dels serveis

- L'adjudicatari haurà de disposar d'un model de facturació que, com a mínim, compleixi els següents requeriments:
 - La facturació dels serveis haurà de realitzar-se mensualment. L'import facturat serà de caràcter mensual i no variarà independentment del nombre d'hores executades de la bossa d'hores.
 - Aquesta facturació mensual inclourà els serveis d'assistència TIC, renovacions i subministrament de llicències i el consum de la bossa d'hores de l'Ajuntament i Primilia que s'hagi realitzat durant el període mensual.
 - S'haurà d'incloure per a cadascuna de les bosses d'hores el detall de com a mínim:
 - Nombre d'hores dedicades a cada procés / projecte.
 - Nombre d'hores totals.
 - La facturació es farà de forma diferenciada per Primilia i l'Ajuntament.
 - La facturació de Primilia, correspondrà a un percentatge del 4,5 % del import de la facturació total del servei.
 - Aquesta part percentual podrà ser ajustada durant tota la vigència del contracte si així ho sol·licita l'Ajuntament.
 - La informació serà accessible via web i en format electrònic tractable, sense cap cost addicional.
 - La forma de pagament de les factures per part de l'Ajuntament i de Primilia serà d'acord amb la normativa vigent.

8. Pla de qualitat

Paràmetre	Definició de l'SLA	Fórmula de càlcul de l'SLA	SLA requerit	Penalització requerida
Gestió de peticions i canvis				
Temps màxim per aplicar peticions i canvis que no impliquin instal·lació d'equipament addicional (configuracions, actualitzacions, etc.)	Temps màxim transcorregut entre la sol·licitud del servei per part de l'Ajuntament i el lliurement del mateix.	$\text{Temps prov} = T \text{ lliurament} - T \text{ sol·licitud}$	Igual o inferior a 5 dies laborables	1% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps màxim per aplicar peticions i canvis que impliquin instal·lació d'equipament addicional	Temps màxim transcorregut entre l'arribada de l'equipament i el lliurement del servei.	$\text{Temps prov2} = T \text{ lliurament} - T \text{ equipament}$	Igual o inferior a 5 dies laborables	1% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps de substitució d'un tècnic.	Temps màxim transcorregut entre la sol·licitud de substitució d'un dels tècnics per part de l'Ajuntament i substitució d'aquest per part de l'adjudicatari.	$\text{Temps subs} = T \text{ substitució} - T \text{ sol·licitud}$	Igual o inferior a 10 dies laborables	2% de l'import de la mensualitat per cada dia de desviació
Gestió d'incidències				
Temps de resolució d'avaries molt greus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría molt greu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	$\text{Temps resolure avaries molt greus} = T \text{ resol} - T \text{ notif}$	Inferior a 4h laborables	2% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps de resolució d'avaries greus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría greu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	$\text{Temps resolure avaries greus} = T \text{ resol} - T \text{ notif}$	Inferior a 8h laborables	1% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps de resolució d'avaries lleus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría lleu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	$\text{Temps resolure avaries lleus} = T \text{ resol} - T \text{ notif}$	Inferior a 24h laborables	0.5% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Facturació i informes				
Lliurament de la facturació en termini	Temps màxim transcorregut des de la data de fi de mes fins a la recepció de la factura.	$\text{Temps facturació} = \text{Data factura} - \text{Data últim dia del mes}$	Inferior a 30 dies laborables	1% de l'import de la factura per cada mes de retard.



Paràmetre	Definició de l'SLA	Fórmula de càlcul de l'SLA	SLA requerit	Penalització requerida
Lliurament d'informes de SLAs	Temps transcorregut des del final d'un període de mostreig fins al lliurament dels informes corresponents.	$\text{Temps informes} = T \text{ lliurament informe} - T \text{ final mostreig}$	Igual o inferior a 25 dies laborables	1% de l'import de la factura per cada mes de retard.

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

- Avaries molt greus
 - Avaries que afectin a més del 30% dels usuaris d'un centre crític. Es consideren centres crítics (Policia, Biblioteques, Espai Ter, Oficina d'atenció al públic i centres esportius) i a la seu principal de l'Ajuntament.
 - Avaries que provoquin la pèrdua de serveis o funcionalitat. Aquesta consideració serà independent del volum d'usuaris afectats.
- Avaries greus
 - Avaries que afectin a més del 30% dels usuaris d'un centre no crític.
 - Avaries que afectin a usuaris rellevants (Alcalde, Interventor, Secretari).
- Avaries lleus
 - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

9. Model de Proposta tècnica

Els licitadors lliuraran, addicionalment al model de proposta adjunt al Plec de Clàusules Administratives Particulars degudament omplert, una memòria tècnica que reculli, almenys les seves propostes tècniques incloent, almenys, la informació següent.

Cal tenir en compte que, si bé la informació tècnica aportada pels licitadors no serà objecte de puntuació segons criteris de valoració, es requereix a efectes de valorar el compliment de tots els requeriments establerts al present plec. Per tant, la informació proporcionada ha de permetre, com a mínim, validar que les propostes tècniques dels licitadors compleixen les necessitats identificades per l'Ajuntament.

- Model d'implantació:
 - Pla d'implantació previst. Metodologia, activitats, calendari, durada, recursos assignats i responsabilitats, etc.
 - Equip de projecte per part del licitador, integrants, perfils, certificacions, experiència prèvia, matriu d'escalat, etc.
- Model d'operació i facturació:
 - Model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament.
 - Model proposat per a la gestió d'incidències i problemes.
 - Model proposat de facturació dels serveis. Nivell de detall de la facturació, elaboració d'informes, eines que s'ofereixen pel processat de les factures, centres de cost i accés online.
- Model de devolució del servei
- Pla de qualitat:
 - Metodologia de l'operador per garantir el compliment dels SLAs requerits.
- Altra informació que el licitador consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta.

El licitador haurà de complimentar l'Annex contingut al PCAP referent als criteris automàtics.