

En dono fe,
El Secretari General de l'Ajuntament de Lleida

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SERVEI DE SUPORT AL
CENTRE D'ASSISTÈNCIA A LA PERSONA USUÀRIA I SUBMINISTRAMENT DE PERIFÈRICS I
CONSUMIBLES**



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | OBJECTE..... | 3 |
| 2. | ABAST | 3 |
| 1. | Servei de Service Desk | 3 |
| 2. | Equip de treball de suport a l'usuari in-situ (de camp): | 3 |
| 3. | Servei d'aprovisionament de perifèrics i consumibles | 4 |
| 4. | Bossa d'hores per serveis excepcionals:..... | 4 |
| 3. | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI | 4 |
| 3.1. | Base metodològica del servei | 4 |
| 3.2. | Estructura i organització del servei..... | 5 |
| 3.3. | Model de servei | 10 |
| 3.3.1. | Gestió de Nivell de Servei | 11 |
| 3.3.2. | Gestió d'Incidències..... | 11 |
| 3.3.3. | Gestió de Problemes | 11 |
| 3.3.4. | Gestió de Canvis | 12 |
| 3.3.5. | Gestió d'Entregues o Versions..... | 12 |
| 3.3.6. | Gestió de la Disponibilitat | 13 |
| 3.4. | Àmbit del servei | 13 |
| 4. | FASES DEL CONTRACTE | 13 |
| 4.1. | Fase de transició | 13 |
| 4.2. | Fase de servei regular | 15 |
| 4.3. | Fase de devolució..... | 15 |
| 5. | VOLUMETRIA DEL SERVEI..... | 16 |
| 6. | MEDIS MATERIALS..... | 16 |
| 7. | PLA DE QUALITAT DEL SERVEI | 18 |
| 7.1. | Acords de nivells de servei requerits | 18 |
| 7.2. | Calendari i horari de servei | 18 |
| 7.3. | Mètriques i nivells de servei | 19 |
| 7.4. | Seguiment i control dels treballs | 21 |
| 7.5. | Informes periòdics | 22 |

| | |
|---|----|
| 8. EINES DE GESTIÓ | 22 |
| 9. CONDICIONS GENERALS | 22 |
| 9.4. Propietat del resultat dels treballs | 22 |
| 9.5. Informació de base | 23 |
| 9.7. Transferència tecnològica | 23 |
| 9.8. Destrucció suports | 23 |
| 10. ANNEXOS | 24 |
| 10.1. Annex 1. Relació d'edificis amb equipament informàtic Ajuntament de Lleida. 24 | |
| 10.2. Annex 2. Inventari del parc informàtic Ajuntament de Lleida | 27 |
| 10.3. Annex 3. Relació de tiquets per servei | 28 |

1. OBJECTE

L'objecte del present document és establir les condicions tècniques que regiran el contracte de serveis d'atenció i suport a la persona usuària i de manteniment de sistemes del lloc de treball de l'Ajuntament de Lleida. Aquest servei sustenta el Centre d'Atenció a Usuaris (CAU) de l'Ajuntament de Lleida.

2. ABAST

Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida, com a responsable de proporcionar servei i garantir el subministrament de recursos tecnològics, tant per garantir la no obsolescència com la millor prestació de serveis, vol implementar un nou model de prestació de serveis TIC amb les següent finalitats:

Optimització dels recursos (humans i/o tecnològics) associats al suport als usuaris, mitjançant la consolidació i centralització, i aplicant els canvis organitzatius necessaris.

- Racionalització i bon govern de la demanda.
- Simplificació, homogeneïtzació i estandardització dels processos de suport a l'usuari i la seva gestió.
- Homogeneïtzació i estandardització tecnològica.
- Optimització de la distribució sobre el territori dels recursos en el suport in-situ.
- Racionalització de l'activitat mitjançant la implantació d'alguns serveis centralitzats.

L'abast del contracte regulat pel present document comprèn les següents prestacions:

1. Servei de Service Desk

És el servei d'atenció als usuaris de l'Ajuntament de Lleida que, principalment de forma remota (des de les oficines municipals), atén als usuaris de les diferents àrees (enfrent de consultes, peticions i incidències). Actualment està compost per una estructura tècnica organitzada per prestar serveis als usuaris en l'àmbit de la informàtica del lloc de treball:

- Recepció de tiquets (consultes, peticions i incidències).
- Gestió de tiquets.

2. Equip de treball de suport a l'usuari in-situ (de camp):

És defineix com l'equip de suport in-situ als usuaris, al conjunt d'eines, tant de programari, maquinari com de serveis necessàries perquè els usuaris puguin dur a terme les tasques pròpies del seu lloc de treball.

3. Servei d'aprovisionament de perifèrics i consumibles

Per cobrir l'adquisició d'accessoris i peces de recanvi per resoldre avaries de maquinari necessaris per al servei durant la durada del contracte es proporcionarà perifèrics i consumibles informàtics per a la persona usuària.

Aquests seran:

- Teclats,
- Teclats amb lector de certificats,
- Ratolins,
- Consumibles. Tals com: memòria RAM, plaques base, cables, etc. El subministrament d'aquests consumibles serà sota l'aprovació dels tècnics responsables del CAU de l'Ajuntament de Lleida.

En cas que un vint per cent (20%) del material subministrat d'una marca i model específics presenti anomalies dins dels dos primers anys, el contractista es compromet a no tornar a subministrar dita marca i model. El nou model a subministrar haurà de ser d'una qualitat superior sense cost addicional per a l'Ajuntament de Lleida.

4. Bossa d'hores per serveis excepcionals:

Es disposarà d'una part variable per contractar més hores dels tècnics, tant del perfil service desk com del perfil de suport a l'usuari in-situ (de camp), segons les necessitats del servei.

Aquestes hores serviran principalment per abordar situacions inesperades o per atendre necessitats urgents fora de l'horari establert.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Base metodològica del servei

El servei objecte del present contracte ha de basar-se en metodologies estàndards de bones pràctiques IT per obtenir beneficis tant a nivell conceptual de professionalitat com a nivell de concreció en quant a flux de la informació, protocols, planificació, execució, seguiment, documentació aportada, etc. És obligatori que aquests estàndards estiguin integrats en els processos i organització del contractista. Per aquest motiu, s'exigeix que el servei es dissenyi seguint les bones pràctiques de ITIL v4.

3.2. Estructura i organització del servei

Per assegurar la correcta atenció als requeriments de l'Ajuntament de Lleida, el servei ha de dotar-se d'una organització i estructura que garanteixi, durant l'horari de cobertura acordat, la presència in-situ de personal amb coneixements suficients en les diferents tecnologies assignades al servei. A més, l'organització del servei ha de permetre variar, de forma planificada, la capacitat i el nombre de recursos i serveis per respondre a les necessitats que en cada moment tingui l'Ajuntament de Lleida.

Per part de l'**Ajuntament de Lleida**, es defineixen els següents rols:

1. Responsable estratègic: correspon a la persona responsable de TI de l'Ajuntament de Lleida
2. Responsable del contracte: correspon a la persona responsable del CAU o tècnic al qual delegui per part de l'Ajuntament de Lleida.

Per part de l'**empresa adjudicatària**, el servei s'organitza amb tres capes de gestió:

1. Una capa de Direcció
2. Una capa de gestió operativa que recau sobre el/s coordinador/s
3. I un equip de servei que s'encarrega de cobrir les diferents unitats de producció

Es requereixen com a mínim els següents **tipus de perfils** dins de l'equip proposat:

1. Responsable del servei
2. Cap de projecte
3. Coordinador del servei

Equip de treball de suport als usuaris:

4. Tècnic de Service Desk
5. Tècnic de suport a l'usuari in-situ (de camp)
6. Coordinador de subministrament d'accessoris i peces de recanvi

Per cadascun dels perfils proposats es requereix els següents recursos:

| Rol | Nombre Recursos | %Dedicació | Presencial/Remot |
|--|------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1. Responsable servei | 1 | 10% | Presencial/Remot |
| 2. Cap del projecte | 1 | 20% | Presencial/Remot |
| 3. Coordinador servei | 1 | 25% | Remot |
| 4. Tècnic Service Desk | 1 | 100% | Presencial |
| 5. Tècnic suport a l'usuari in-situ (de camp) | 2 | 100% | Presencial |
| 6. Coordinador provisió | 1 | 20% | Remot |

Les hores de servei s'han de prestar dins de l'horari de servei i d'acord amb el que estableix el conveni col·lectiu del sector. Per a cada perfil s'indicarà:

- Responsabilitats i funcions.
- Anys d'experiència mínima i coneixements.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se als processos de gestió de TI definits i haurà de participar en la definició i millora d'aquests processos. A més, haurà d'assumir els procediments operatius definits per proporcionar el servei i haurà d'adaptar-los, si escau, a l'organització o eines que proposi. Tant els processos com els procediments han de permetre atendre les necessitats de l'Ajuntament de Lleida garantint la prestació d'un servei de qualitat als usuaris dels sistemes d'informació de l'Ajuntament de Lleida. Els licitadors podran, en la seva proposta tècnica, elaborar propostes que millorin els requisits mínims. L'organització mínima requerida és:

1. Responsable del servei

És aportat per l'empresa adjudicatària, sent la seva responsabilitat la direcció del servei, identificant necessitats estratègiques i donant solució als requeriments contractuals del propi servei.

- Requisits del Responsable del Servei:
 - Experiència de 5 anys en la gestió de serveis similars.
 - Titulació universitària en l'àmbit tecnològic.
- Tasques principals:
 - Coordinació general.
 - Màxim responsable i interlocutor de servei de l'adjudicatari pel contracte.
 - Definició i compliment dels objectius de l'àrea de servei de l'adjudicatari.
 - Assignació de recursos de l'adjudicatari al servei.
 - Vetllar pel correcte funcionament del servei.
 - Presa de decisions respecte a problemes, incidents i conflictes escalats pel Cap de Projecte.
 - Revisar el compliment dels objectius establerts.
 - Gestionar els aspectes estratègics i econòmics del servei.
 - Assegurar l'alienament de totes dues parts tant en els aspectes estratègics i econòmics, vetllant per les necessitats del client i de l'organització a la qual pertany.
 - Actuar com a interlocutor al més alt nivell amb l'Ajuntament de Lleida i tractar aquelles discrepàncies ocasionades en l'abast del servei.

- Pactar les modificacions d'abast de servei que poguessin quedar fora del marc del servei regular.
- Vetllar pel compliment del contracte signat per totes dues parts.
- Coordinació dels comitès de Direcció i participació com a resposta global del servei per part de l'adjudicatari.
- Supervisió global de servei per part de l'adjudicatari com a garantia que es compleixen les especificacions acordades per l'Ajuntament de Lleida.
- Supervisió dels informes elaborats per l'equip de treball.

2. Cap de projecte

La funció d'aquest lloc de treball serà dirigir la posada en marxa o provisió del servei, així com la devolució del mateix a la finalització del contracte, gestionant ambdues fases com un projecte.

- Requisits del Cap de Projecte:
 - Experiència de 5 anys en la gestió de serveis similars.
 - Titulació universitària en l'àmbit tecnològic.
- Tasques principals:
 - Organitzar l'execució del projecte (de posada en marxa i de devolució del servei) d'acord amb el pla de realització dels treballs i posar en pràctica les instruccions del Responsable del Contracte.
 - Ostentar la representació de l'equip tècnic contractat en les seves relacions amb l'Ajuntament de Lleida, en el que fa referència a l'execució dels treballs.
 - Proposar al Responsable del Contracte les modificacions que estimi necessàries, sorgides durant el desenvolupament dels treballs.
 - Assegurar el nivell de qualitat dels treballs i documentació produïda.
 - Presentar al Responsable del Contracte, per a la seva aprovació i acceptació, els resultats parcials i totals de la realització del projecte.

3. Coordinador del servei

La funció del coordinador del servei consisteix a coordinar totes les tasques inherents a la implementació planificada d'equips.

- Requisits del coordinador de serveis:
 - Titulació amb grau mitjà en Administració de sistemes informàtics, electrònica o equivalent.
 - Experiència de 2 anys en la prestació de serveis similars.

- Tasques principals:
 - Coordinar l'equip tècnic del licitador en les seves funcions diàries.
 - Vetllar i assegurar el compliment dels ANS (Acords de Nivell de Servei).
 - Proposar procediments de millora del circuit de gestió d'incidències, peticions i consultes.
 - Gestionar les vacances, suplències i altres necessitats del personal adscrit al contracte.

4. Tècnic service desk

Aquest tècnic gestiona un primer nivell d'atenció als usuaris i tots els serveis relacionats amb el lloc de treball, definits en aquest plec.

L'objectiu d'aquesta línia de servei és actuar com un Service Desk (d'acord amb el que defineix ITIL) per atendre als usuaris tant en l'àmbit del suport com dels serveis relacionats amb el lloc de treball i resoldre:

- **Incidències:** l'usuari es dirigeix al Service Desk perquè alguna cosa no li funciona. Pot deure's a un mal funcionament general (del servei, els servidors o la xarxa, o un mal funcionament local de l'equip, programari o connexió de l'usuari).
- **Peticions de servei:** altes (usuaris, grups, impressores, connexions a la xarxa), modificacions (canvis de quota, canvis de contrasenya, canvis d'àlies,...) i baixes d'usuaris impressores, grups,...).
- **Consultes / Peticions d'informació:** preguntes tècniques sobre la plataforma d'usuari suportada o sobre els serveis.

- Requisits del tècnic de Service Desk:
 - Titulació de cycle formatiu de grau superior (CGS), en concret, que pertanyi a algun dels següents cicles de l'àmbit tecnològic:
 - CGS Administració de Sistemes Informàtics en la Xarxa.
 - CGS Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, perfil professional Ciberseguretat.
 - CGS Sistemes de Telecomunicacions Informàtics.
 - Experiència d'1 any en la prestació de serveis similars.
 - Perfil tècnic dual per poder exercir de tècnic de suport a l'usuari in-situ (de camp) quan sigui requerit.
 - Carnet de conduir de la categoria B (cotxe).
- Tasques principals:
 - Realitzar la gestió, seguiment i resolució dels tiquets mitjançant l'eina de helpdesk de l'Ajuntament de Lleida.

- Prioritzar els tiquets oberts d'acord amb els criteris descrits posteriorment en aquest plec.
- Assignar i activar els recursos necessaris per al seu diagnòstic i la seva resolució.
- Escalar els tiquets segons el descrit posteriorment en aquest plec.
- Comunicar i validar la resolució del tiquet a l'usuari que l'originà.
- Gestionar les reincidències (tiquets tancats que es tornen a obrir).
- Documentar la resolució de les incidències per tal d'elaborar procediments que fomentin la resolució en primer nivell de les incidències o consultes.
- Mantenir una relació de PMF's (Preguntes Més Freqüents) i documentació de suport.
- Proposar millores que permetin evitar els tiquets recurrents.
- Comunicar als usuaris l'estat dels seus tiquets.
- Fer seguiment dels tiquets escalats i pendents.
- Alertar els usuaris de les incidències que afectin els serveis.
- Utilització de les eines de control remot, escriptori remot i assistència remota a Windows.
- Gestionar l'inventari maquinari i programari.
- Gestió equipament telefonia fixa i mòbil.
- Configurar accessos remots.

5. Equip tècnics de suport a l'usuari in-situ (de camp)

El perfil del tècnic de suport a l'usuari in-situ (de camp) per a suport presencial destinat a aquest servei ha de tenir suficient experiència per al suport al lloc de treball, sent obligatori que aquesta experiència s'hagi desenvolupat en projectes similars de l'administració pública local (es sol·licitarà perfil professional complet per comprovar aquest punt).

- Requisits de l'equip de tècnics de suport a l'usuari in-situ (de camp):
 - Titulació de cycle formatiu de grau superior (CGS), en concret, que pertanyi a algun dels següents cicles de l'àmbit tecnològic:
 - CGS Administració de Sistemes Informàtics en la Xarxa.
 - CGS Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, perfil professional Ciberseguretat.
 - CGS Sistemes de Telecomunicacions Informàtics.
 - Experiència d'1 any en la prestació de serveis similars de l'administració pública local.
 - Carnet de conduir de la categoria B (cotxe).

- Tasques principals:
 - Gestió d'incidències/Peticions: Tots aquells casos, relacionats amb el maquinari i el programari del lloc de treball (sistema operatiu, eines ofimàtiques de productivitat, correu electrònic, etc.) que no puguin ser resolts de forma remota pel Service Desk.
 - Gestió de Canvis: Inclou totes aquelles tasques que el tècnic presencial haurà de realitzar per dur a terme un canvi sobre els llocs de treball, sempre que no sigui planificat segons les necessitats de l'Ajuntament de Lleida.
 - Les avaries, instal·lacions, modificació i retirada del maquinari que utilitzen els usuaris han de ser gestionades per l'adjudicatari.
 - En cas de necessitat, el servei donarà suport presencial al desplegament de nous serveis, projecte o qualsevol actuació extraordinària definida pel responsable del servei per part de l'Ajuntament de Lleida.
 - En general, tots els treballs de suport a l'usuari en les pròpies incidències del lloc de treball respecte als PCs i els seus perifèrics.

6. Coordinador de provisió

La funció del coordinador de provisió consisteix en la gestió de la demanda d'accessoris i peces de recanvi necessaris per a la prestació del servei.

- Requisits del coordinador de provisió:
 - Experiència d'1 any en la prestació de serveis similars.
- Tasques principals:
 - Rebre les peticions d'aprovisionament d'accessoris per part de l'Ajuntament de Lleida.
 - Rebre les peticions de recanvi per part dels tècnics del servei.
 - Gestionar els comandes un cop aprovats els pressupostos.
 - Seguir el procés d'entrega, des de la validació del comanda, l'expedició i l'acceptació un cop completada la provisió.
 - Coordinació amb el procés posterior de facturació.
 - Proposar procediments de millora del circuit d'aprovisionament.
 - Mantenir informat al responsable del projecte, per part de l'Ajuntament de Lleida.

3.3. Model de servei

Des de l'Ajuntament de Lleida es participarà activament en els processos de gestió de TI des de l'enfocament que proposa ITIL:

3.3.1. Gestió de Nivell de Servei

- Objectiu:

Mantenir i millorar contínuament la qualitat del servei de TI mitjançant un cicle constant de mesura, anàlisi i propostes de millora.

- Activitats:

- Participar en el manteniment del Catàleg de Serveis de l'Ajuntament de Lleida.
- Analitzar i revisar els indicadors respecte als Acords de Nivell de Servei (ANS) establerts entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Lleida.
- Generar informes de seguiment dels ANS de forma regular. Participar en el procés de revisió dels acords de nivell de servei.
- Realitzar les accions necessàries per mantenir o millorar els nivells de servei.

3.3.2. Gestió d'Incidències

- Objectiu:

Restaurar la operativa normal del servei tan aviat com sigui possible i minimitzar l'impacte negatiu en les operacions de negoci.

- Activitats:

- Tractar les sol·licituds de servei. Monitoritzar els detalls de les incidències. Investigar i diagnosticar incidències.
- Detectar possibles problemes. Resoldre i recuperar les incidències.
- Informar del progrés en la resolució d'incidències.
- Mantenir la CMDB (Base de Dades de Gestió de Configuració) actualitzada.
- Registrar i documentar les incidències, problemes i actuacions.

3.3.3. Gestió de Problemes

- Objectiu:

Trobar les causes desconegudes de les incidències i iniciar accions de millora i correcció de la situació. Minimitzar l'impacte negatiu d'incidències actuant preventivament en millores de la infraestructura de TI.

- Activitats reactives:

- Identificar problemes.
- Participar en investigar problemes.
- Generar canvis per corregir problemes.

- Monitoritzar i gestionar el progrés de resolució d'errors coneguts.
- Proporcionar solucions provisionals per a la gestió d'incidències.
- Activitats proactives:
 - Proveir de dades per realitzar anàlisi de tendències.
 - Identificar fonts potencials de potencials.
- Activitats preventives:
 - Generar canvis per prevenir problemes.
 - Prevenir la replicació de problemes.
 - Realitzar la revisió de l'estat dels problemes.

3.3.4. Gestió de Canvis

- Objectiu:

Utilitzar mètodes i procediments estàndard per gestionar ràpidament i eficientment tots els canvis, minimitzant l'impacte negatiu dels canvis sobre la qualitat del servei. Avaluar els beneficis potencials del canvi enfront del risc i costos associats.

- Activitats:
 - Identificar i rebutjar canvis inadequats.
 - Participar en les reunions del CAB (Comitè Assessor de Canvis).
 - Generar la planificació o calendari de canvis (FSC).
 - Mantenir la planificació o calendari del Servei (PSA).
 - Col·laborar en el correcte registre i la correcta documentació dels canvis realitzats.

3.3.5. Gestió d'Entregues o Versions

- Objectiu:

Planificar i gestionar les entregues correctament, considerant aspectes tècnics i no tècnics d'entrega amb una visió global dels canvis en els serveis de TI.

- Activitats:
 - Participar en el correcte desplegament del programari i maquinari.
 - Assegurar que les implementacions s'integraran correctament en els sistemes de monitorització de l'Ajuntament de Lleida.
 - Acordar el contingut exacte del pla de marxa enrere pels canvis que sigui necessari.
 - Mantenir i assegurar les còpies de programari i documentació utilitzades (DSL - Definitive Software Library).
 - Mantenir i assegurar la informació sobre manteniments hardware, programari i llicències utilitzades en el servei.

3.3.6. Gestió de la Disponibilitat

- Objectiu:

Planificar, implementar i gestionar els serveis per satisfer els requeriments de disponibilitat de l'Ajuntament de Lleida.

- Activitats:

- Generar informes de disponibilitat dels serveis que incloquin, entre altres, el temps de disponibilitat, temps de no disponibilitat, durada de les caigudes, freqüència dels errors, i l'impacte dels errors, tant per la infraestructura tecnològica com pels serveis de l'Ajuntament de Lleida.
- Aplicar mètodes estàndard d'anàlisi d'errors en components, arbres d'anàlisi, anàlisi de riscos, etc.
- Dissenyar i mantenir un pla de disponibilitat que informi dels nivells assolits, i identifiqui organitzacions, eines i tècniques.

3.4. Àmbit del servei

Els serveis requerits s'aplicaran a tots els sistemes informàtics del lloc de treball gestionats per l'Ajuntament de Lleida i als usuaris situats en qualsevol dependència, així com als usuaris d'empreses externes que tinguin relació amb l'Ajuntament de Lleida i hagin d'accedir a informació corporativa.

4. FASES DEL CONTRACTE

La execució del contracte es dividirà en tres fases.

- Fase de transició
- Fase de servei regular
- Fase de devolució

4.1. Fase de transició

L'objectiu d'aquesta fase és assegurar que l'adjudicatari pugui adquirir el coneixement necessari, tècnic i funcional del conjunt de tasques que han de ser assumides pel Servei, així com aconseguir la configuració definitiva i detallada del mateix.

Aquesta fase es desenvoluparà abans de l'inici del període contractual previst per a aquest contracte, que correrà a càrrec de l'adjudicatari i no podrà facturar-se per cap concepte.

Els licitadors han de presentar una planificació del traspàs del servei garantint que no hi haurà cap distorsió ni interrupció del servei.

Per tal d'avaluar-ho, el licitador haurà d'incloure en la seva oferta, com a mínim, els següents aspectes:

- Temps necessari per a la fase d'assimilació.
- Organització de la fase: equip que intervé, metodologia a utilitzar, etc.
- Personal de l'Ajuntament de Lleida que ha d'intervenir per definir completament el Servei. Indicar perfils i esforços requerits per a cada perfil.
- Informació necessària que l'Ajuntament de Lleida ha de proporcionar.
- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del Servei.
- Detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment, que han d'incloure tant els informes finals com els informes periòdics d'aquesta fase, que permetin conèixer l'assoliment dels objectius.

En qualsevol cas, el termini de transició del servei no haurà de superar els 15 dies naturals després de la signatura del contracte. Transcorregut aquest període, s'ha d'iniciar la fase de servei regular.

Per poder elaborar aquesta fase cal tenir en compte una sèrie de consideracions:

- L'espai físic destinat al Servei. Actualment es disposa d'un espai, situat a la mateixa dependència de l'Ajuntament de Lleida, habilitat per a 3 llocs de treball.
- No es preveu la coexistència del servei actual amb el nou servei.

L'Ajuntament de Lleida haurà d'aprovar la finalització de la fase de transició, quan consideri que els components del servei han adquirit la capacitat necessària per prestar-lo amb garanties.

Per a això podrà utilitzar els següents mitjans:

- L'anàlisi dels informes de seguiment.
- La realització d'entrevistes als components assignats al servei, per avaluar el seu adiestrament tècnic i el seu coneixement funcional.
- La realització de proves pràctiques de resolució d'incidències reals o simulades.
- Qualsevol altre que consideri oportú.

Durant aquesta fase, l'equip incorporat ha d'assimilar els coneixements necessaris sobre els diferents aspectes del seu treball propis dels entorns, eines, procediments...) per poder realitzar la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.

4.2. Fase de servei regular

La fase de funcionament del servei començarà amb la finalització de la fase de transició amb la corresponent acceptació per part de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari comunicarà, a efectes informatius, al responsable del CAU de l'Ajuntament de Lleida els canvis de personal necessaris durant l'execució del contracte.

Cada vegada que hi hagi un canvi o incorporació d'un tècnic a l'equip de treball, s'establirà un període d'aprenentatge, que es fixa en 10 dies laborables i no seran facturables.

4.3. Fase de devolució

S'entén per període de devolució aquell que, amb caràcter previ a l'extinció del contracte ja petició de l'Ajuntament de Lleida, s'iniciarà per cobrir les activitats necessàries per a la devolució del coneixement específic de l'activitat del servei, tant a nivell tècnic com funcional, de manera que al final del mateix, el nou adjudicatari o el personal de l'Ajuntament de Lleida designat, estigui en condicions de realitzar els treballs descrits en aquest document, que van ser assumits pel servei, sense que sigui necessària la intervenció de cap personal per part de l'adjudicatari.

La durada màxima d'aquest període de devolució serà d'un mes i l'Ajuntament de Lleida podrà sol·licitar pròrroga forçosa del contracte per a la seva realització, si per qualsevol causa no s'hagués pogut dur a terme abans de l'extinció del contracte.

Com a mínim, el licitador haurà de detallar en la seva oferta els aspectes i activitats necessàries a realitzar per assegurar la devolució del coneixement específic, com a mínim en els següents aspectes:

- Període necessari per a la devolució del servei.
- Organització de la devolució, equip, metodologia a utilitzar, ritme de la desincorporació de l'equip.
- Personal de l'Ajuntament de Lleida o del nou adjudicatari, que haurà d'intervenir per a tornar completament el servei. Indicar perfils i esforç estimat per a cada perfil.
- Informació que l'adjudicatari haurà de proporcionar.

- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor.

L'Ajuntament de Lleida haurà d'aprovar la finalització del període de devolució per assegurar que els receptors del servei han adquirit la capacitat necessària per poder prestar-lo amb les degudes garanties.

5. VOLUMETRIA DEL SERVEI

L'Ajuntament de Lleida no disposa de personal informàtic en les dependències on estan ubicats els usuaris i l'equipament informàtic. El servei s'ha dimensionat per resoldre les incidències dels usuaris que necessitin assistència remota o presencial per ser resoltes, així com la gestió de l'equipament i serveis associats al lloc de treball.

Els següents annexos detallen informació rellevant de volumetria del servei:

- Annex I. Relació d'edificis amb equipament informàtic.
- Annex II. Inventari del parc.
- Annex III. Relació de tiquets per servei.

Com a ordre de magnitud a tenir en compte pel que fa a aspectes de gestió, es pot considerar que el conjunt d'usuaris està format per unes 1650 persones aproximadament.

6. MEDIS MATERIALS

El servei sol·licitat es considera un servei estratègic per oferir un bon servei. Per a l'execució de l'objecte del contracte es requereix el següent:

- La coordinació amb els serveis tècnics informàtics de l'Ajuntament de Lleida.
- L'accés als recursos informàtics de l'Ajuntament de Lleida amb garanties d'accessibilitat, confidencialitat i immediatesa.
- L'accés als magatzems de material informàtic.
- Assistència personal per resoldre incidències que així ho requereixin.

L'Ajuntament de Lleida posarà a disposició de l'adjudicatari l'espai necessari a la dependència on es troba l'Ajuntament de Lleida com a ubicació específica per a la prestació del servei requerit des d'on s'haurà de prestar el servei. El local disposa de mobiliari, acometides elèctriques, de xarxa i telefòniques per a 3 tècnics.

L'Ajuntament de Lleida, donades les característiques i necessitats del servei a prestar, facilitarà l'equipament material informàtic necessari, configurat d'acord amb els protocols de configuració i seguretat establerts per l'Ajuntament de Lleida.

L'Ajuntament de Lleida posarà a disposició de l'adjudicatari:

- Eina de tiqueting pròpia.
- Mobiliari necessari (taules, cadires...).
- Telèfons fixos amb auriculars. Aquests dispositius han de ser de l'Ajuntament de Lleida ja que han de connectar-se al sistema de gestió de trucades propi de l'Ajuntament de Lleida.
- Targetes de control d'accés. Per poder accedir a magatzems i dependències dotades de control d'accés corporatiu, l'Ajuntament de Lleida facilitarà targetes d'accés.
- Accés a bústies corporatives. Per a la gestió del servei, l'adjudicatari ha de poder accedir a les bústies departamentals on es reben els tiquets dels usuaris.
- Identificadors i contrasenyes. Per poder prestar el servei requerit, és necessari donar accés als sistemes informàtics municipals (eina de tiqueting, control remot, distribució de programari...). Es facilitarà identificació per a:
 - Accés a la xarxa municipal.
 - Accés al sistema telefònic de gestió de trucades (ACD).
 - En qualsevol altre sistema necessari per a la prestació del servei.

Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran personalitzats sense que això impliqui cap vincle laboral amb l'Ajuntament.

Sessions formatives internes. Es considera necessari per a l'objecte del contracte l'assoliment, per part de l'equip assignat al projecte, de coneixements i protocols tècnics interns.

Correspondrà a l'adjudicatari el subministrament de l'equipament següent, que a consideració de l'Ajuntament de Lleida es considera necessari per a la prestació del servei:

- 3 mòbils amb línia de veu i dades.
- 2 vehicles tipus furgoneta (haurà d'estar a disposició del servei, durant tota la durada del contracte i s'utilitzarà per al trasllat d'equipament entre ubicacions i per al desplaçament per resoldre incidències in situ. Els vehicles hauran de tenir en vigor tots els assegurances necessàries, la inspecció tècnica de vehicles, identificat exteriorment com a vehicle del adjudicatari i qualsevol altre requisit legal necessari per a la prestació del servei requerit).
- Les eines necessàries per a la manipulació d'equips. Qualsevol eina necessària per les tasques de manteniment preventiu i correctiu.

- L'adjudicatari haurà de facilitar a l'equip assignat al projecte identificacions i peus de firma que els identifiquin com a personal de l'empresa adjudicatària de empresa col·laboradora del Servei d'Informàtica i TIC, a tal model acordat.

7. PLA DE QUALITAT DEL SERVEI

7.1. Acords de nivells de servei requerits

Els següents nivells de servei s'aplicaran a la fase de servei regular.

L'Ajuntament de Lleida realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari, reservant-se el dret a afegir nous nivells de servei, segons les necessitats, d'acord amb l'adjudicatari.

Els nivells de servei es refereixen als valors de la mesura assolits durant un període màxim de temps determinat (normalment mesos naturals), i sense tenir en compte els valors acumulats o mesures de períodes anteriors, llevat que es digui explícitament el contrari.

Al llarg de la prestació del servei, davant de qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, l'Ajuntament de Lleida conjuntament amb l'adjudicatari consensuaran i planificaran la seva implantació.

Els següents indicadors de gestió hauran de ser considerats com un conjunt mínim a contemplar dins de la proposta, de manera que el licitador pugui proposar-ne més dels aquí relacionats.

7.2. Calendari i horari de servei

En la prestació del servei s'aplicarà el calendari laboral de l'Ajuntament de Lleida.

L'horari del servei proposat és de dilluns a divendres no festius de 8:00 a 18:00 h distribuït de la següent manera:

- Servei d'Atenció al Client (Service Desk): un recurs de dilluns a divendres no festius de 08:00 a 14:00 h i de 16:00 a 18:00 h. Aquest recurs cobrirà les intervencions de camp que sorgeixin de dilluns a divendres no festius de 16:00 a 18:00 h.
- Tècnics de suport a l'usuari in-situ (de camp): tots els recursos de dilluns a divendres no festius de 08:00 a 16:00 h.

Es valorarà la aportació d'hores de servei addicionals en festius sense cap càrrec per l'ajuntament.

7.3. Mètriques i nivells de servei

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

ANS de gestió d'incidències:

| Indicadors informatius |
|--|
| Nombre d'incidències molt crítiques obertes durant el període |
| Nombre d'incidències crítiques obertes durant el període |
| Nombre d'incidències no crítiques obertes durant el període |
| Nombre d'incidències molt crítiques resoltes |
| Nombre d'incidències crítiques resoltes |
| Nombre d'incidències no crítiques resoltes |

| Indicadors ANS | Objectiu |
|---|-----------------|
| Percentatge d'incidències molt crítiques resoltes en temps igual o inferior al temps indicat a la taula de temps de resposta per a aquest concepte | 95% |
| Percentatge d'incidències crítiques resoltes en temps igual o inferior al temps indicat a la taula de temps de resposta per a aquest concepte | 90% |
| Percentatge d'incidències no crítiques resoltes en temps igual o inferior al temps indicat a la taula de temps de resposta per a aquest concepte | 85% |
| Percentatge màxim d'incidències reobertes responsabilitat de l'adjudicatari | 5% |
| Nombre màxim d'incidències atribuïdes a l'adjudicatari en el període | 10 |

ANS de gestió de canvi:

| Indicadors informatius |
|--|
| Nombre de peticions de canvi registrades |
| Nombre de peticions de canvi originades per incidències |
| Nombre de peticions de canvi realitzades pels usuaris (acceptades i rebutjades) |
| Nombre de peticions de canvi pendents de valoració |
| Nombre de peticions de canvi aprovades realitzades en el període |
| Nombre de peticions de canvi pre-aprovades no urgents realitzades en el període |
| Nombre d'interrupcions del servei degudes a errors en la planificació |

| Indicadors ANS | Objectiu |
|-----------------------|-----------------|
|-----------------------|-----------------|

| | |
|--|-----|
| Percentatge de canvis pre-aprovats urgents executats en el temps que estava planificat | 95% |
| Percentatge de canvis pre-aprovats ordinaris executats en el temps que estava planificat | 90% |

ANS de gestió de nivell de servei

| |
|--|
| Indicadors informatius |
| Percentatge d'ANS incomplets respecte al total d'ANS |

ANS de gestió de millora continua

| |
|-------------------------------|
| Indicadors informatius |
| Nombre de plans d'acció |

| | |
|---|-----------------|
| Indicadors ANS | Objectiu |
| Iniciatives orientades a promoure la millora contínua durant el període | 3 a l'any |

A continuació es descriuen els temps de resposta i resolució necessaris per a garantir el compliment dels ANS:

| Procés | Activitat | Impacte | Temps laboral |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|---------------|
| Gestió de incidències | Temps de resposta | Molt urgent | 2 h |
| | | Urgent | 4 h |
| | | Normal | 8 h |
| | Temps de resolució | Molt urgent | 6 h |
| | | Urgent | 8 h |
| | | Normal | 16 h |
| Gestió de peticions de canvi | Temps de resposta | Urgent | 8 h |
| | | Normal | 16 h |
| | Temps de resolució | Urgent | 16 h |
| | | Normal | 24 h |

El temps de resposta i resolució d'una incidència es mesurarà en funció del impacte que aquesta tingui sobre el servei. En aquest sentit es defineix la següent taula d'impacte:

| | |
|----------------|------------------|
| Impacte | Definició |
|----------------|------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Molt urgent | Qualsevol incident que provoqui la interrupció d'un servei. Els incidents que provoquen un Tall de Servei han de ser informats com a tals a l'eina de gestió d'incidències. També s'inclouen en aquest grup d'impacte Molt Crític qualsevol incidència que, sense suposar inicialment un Tall de Servei, pugui acabar produint-lo si no s'executen les accions necessàries per evitar-ho. |
| Urgent | Qualsevol incident que provoqui una degradació greu d'un servei o bé pugui acabar provocant un Tall de Servei. |
| Normal | Incidència que genera una degradació mitjana o lleu del servei o que no afecta al seu funcionament. |

Notes:

- El temps de resposta s'entén com el temps transcorregut des que es rep l'avís fins que comencen les accions correctives pertinents.
- El temps de resolució s'entén com el temps transcorregut des que es rep l'avís fins que la incidència queda resolta.

7.4. Seguiment i control dels treballs

L'empresa adjudicatària elaborarà un programa de treball al inici de l'execució del contracte, que haurà de ser aprovat per la persona responsable del contracte i servirà com a punt de partida. Aquest s'anirà adaptant a les necessitats que requereixi el projecte.

En aquesta programació s'haurà d'especificar en el temps les activitats i tasques, així com l'assignació de recursos necessària en funció dels diferents perfils implicats. A més de la planificació global, serà necessari mantenir de forma contínua la planificació detallada dels treballs realitzats.

El seguiment i control del projecte es durà a terme sobre les següents bases:

- El seguiment continu de l'evolució del projecte de posada en marxa i de devolució del servei entre el Cap de Projecte per part de l'adjudicatari i el Responsable del Contracte.
- Reunions de seguiment, quan es consideri necessari, del Responsable del servei de l'empresa adjudicatària i del Responsable del Contracte o persona en qui delegui, amb l'objectiu de revisar les estadístiques, el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cadascun dels objectius i la validació de les programacions d'activitats realitzades. Compliment dels ANS.
- Després de les Reunions de seguiment, de les quals es redactarà acta, el Responsable del Contracte podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats,

en la mesura que no responguin al que s'ha especificat a les reunions de planificació o no superin els controls de qualitat acordats.

- Independentment de les Reunions de Seguiment, en qualsevol moment al llarg de la durada del projecte, podran tenir lloc Revisions Tècniques, per tractar temes puntuals.

7.5. Informes periòdics

Cada mes es lliurarà com a mínim la següent informació. El contingut i format de cada informe es pactarà de comú acord i inclourà com a mínim:

- Els valors dels indicadors definits en el punt "Nivells de servei requerits".
- Distribució de casos per edifici i per tipus/causa mensual.
- Relació de casos recurrents en casos que es repeteixen i tenen la mateixa causa.
- Propostes per resoldre casos recurrents.

Adicionalment, es posarà a disposició dels responsables de serveis informes i alarmes específics de seguiment. Actualment, l'Ajuntament de Lleida no disposa de cap eina específica, podent l'adjudicatari suggerir eines per implantar aquesta funció.

8. EINES DE GESTIÓ

El seguiment, monitorització i gestió del servei es realitzarà mitjançant la plataforma i eines de gestió actualment disponibles a l'Ajuntament de Lleida. Durant la gestió del servei, les empreses licitadores, si ho consideren convenient, podran proposar eines diferents a les existents a l'Ajuntament de Lleida amb l'objectiu de millorar el servei. Quedarà a criteri de l'Ajuntament de Lleida utilitzar les noves eines o continuar amb les actuals.

L'Ajuntament de Lleida disposa d'una eina de tiquets pròpia i utilitza actualment aquest producte per gestionar els casos i tasques derivades de serveis i projectes i la CMDDB.

9. CONDICIONS GENERALS

9.4. Propietat del resultat dels treballs

Tots els estudis i documents, així com els productes i subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat de

l'Ajuntament de Lleida, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, total o parcialment, sense que pugui oposar-s'hi el contractista autor material dels treballs.

El contractista renunciarà expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte pogués correspondre-li, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats en base a aquest Plec de condicions, ja sigui de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Lleida. Específicament tots els drets d'explotació i titularitat de les aplicacions informàtiques i programes d'ordinador desenvolupats al cobert d'aquesta contractació, corresponen únicament a l'Ajuntament de Lleida.

9.5. Informació de base

L'Ajuntament de Lleida facilitarà al contractista tota la informació de què disposi relacionada amb les matèries objecte del present treball. Tota la informació que es proporioni és propietat de l'Ajuntament de Lleida i no podrà ser utilitzada en futurs treballs ja sigui com a referència o com a base dels mateixos, llevat que es compti amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Ajuntament de Lleida.

9.7. Transferència tecnològica

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament de Lleida, a aquests efectes, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuals problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

9.8. Destrucció suports

L'empresa contractista durà a terme la destrucció de suports garantint el compliment de la legislació vigent i de confidencialitat respecte al tractament de la informació, l'eliminació segura de la informació i la generació de registres de destrucció que assegurin la possibilitat de controls d'auditoria.

L'empresa contractista haurà d'emetre els corresponents certificats de destrucció segura, que han d'incloure com a mínim la referència del suport que s'ha destruït, la data, el mètode utilitzat i la signatura o segell de l'empresa que ho realitza. Aquests certificats podran ser emesos pel mateix proveïdor o per altre tercer.

10. ANNEXOS

10.1. Annex 1. Relació d'edificis amb equipament informàtic Ajuntament de Lleida.

| NOM EDIFICI / INSTAL·LACIÓ | ADREÇA |
|---|--|
| EB Balàfia | c/Lérida-Colombia, 1 |
| EB Bordeta | c/Hostal de la Bordeta, 68 |
| EB Cappont | c/Santa Cecília, 9 |
| EB Centre Històric | c/Tallada, 32 |
| EB Gargot | c/Bisbe Irurita, 3 |
| EB Llivia | c/Grealó, 5 |
| EB Magraners | c/Vila-Rodona, 2 |
| EB Mitjana | c/Vicenç Ximenis, 2 |
| EB Parc Gardeny | c/ Onze de Setembre, 76 |
| EB Pardinyes | c/Enginyer Celler, 2 |
| EB Raimat | c/Sifó, 4 |
| EB Rellotge | c/Roca Labrador, 2 |
| EB Ronda Mercè | c/de la Mercè, s/n |
| EB Secà | c/Llibertat, 1 |
| EB Sucs | c/Del Bou, 1 |
| Espai Infantil "Lo Marraco" | c/ Cardenal Cisneros, 13 |
| Ludoteca Balàfia | c/Penedès, 10 |
| Ludoteca Centre Històric | c/Tallada, 34-36 |
| Ludoteca Parc Gardeny | Av. Onze de Setembre, 76 |
| Ludoteca Cappont | c/Santa Cecília, s/n |
| GRUPS La Pau - Espai Imagina Aula de Suport Digital | C/Anastasi Pinós (Blocs grup La Pau) 10 - 14 |
| Centre Interpretació Mitjana | Àrea de lleure del Parc de la Mitjana (Av. Pearson i c/Xavier Puig i Andreu) |
| Aula Municipal de Teatre | c/ Roca Llaurador, 2 |
| Escola Municipal de Belles Arts (EMBA) | c/ Palma, 12 |
| Conservatori i Auditori Enric Granados | Plaça Mossèn J. Verdaguer, s/n |
| Bucs d'assaig el Mercat | Plaça St Jordi, s/n |
| Edifici Teatre Escorxador | pl. Esteve Cuito, s/n |
| Local Castellans | c/Nou, 3 |
| Centre Art Panera | Plaça de la Panera, 2 |
| Museu Automoció Roda Roda | c/ Santa Cecília, 22 |

| | |
|--|--|
| Museu Adoberies i Oficina Pla Barris Magdalena-Noguerola | Rambla Ferran, 9 |
| Castell de Templeers | Turó de Gardeny, s/n |
| Centre Cívic Balàfia | c/ Penedés, s/n |
| Centre Cívic Bordeta | c/ Pla d'Urgell, 38-30 |
| Centre Cívic Cappont | c/ Alfons II, 14 |
| Centre Cívic Centre Històric | Plaça de l'Ereta, s/n |
| Centre Cívic Democràcia | c/ Democràcia, 19 |
| Centre Cívic Llívia | c/ Gran, 58 |
| Centre Cívic Magraners | Plaça Joan XXIII, 1 |
| Centre Cívic Mariola | c/ Artur Mor, 1 |
| Centre Cívic Pardinyes | c/ Sant Pere Claver, 5 |
| Centre Cívic Raimat | c/ Major, s/n |
| Centre Cívic Secà | Plaça Secà de Sant Pere, s/n |
| Casal Dona | Plaça Fanalets de St Jaume, s/n baixos |
| Centre Obert Espai Gairoles | c/ Gairoles, 4 |
| Centre Obert Espai Moreres | Parc de l'1 de maig, s/n |
| Menjador i espai polivalent Escola Seu Vella | c/ Companyia, 2 |
| Oficina Centre Històric | c/ Tallada, 32 |
| Centre Distribució Paper | c/ Segarra, s/n |
| Casino Municipal | c/ Major, 31 |
| Paeria | Plaça Paeria, 1 |
| Pal·las | Plaça Paeria, 11 |
| St Francesc (Paeria II) | Av. Blondel, 16 |
| Regidoria Educació i sales d'actes (IME), SIFE i Mediateca | c/ Bisbe Torres, 2 |
| Edifici Casal Blondel (IMAC) | Av. Blondel, 64 |
| EMAU - OLH (Empresa Municipal Agenda Urbana) | c/ Cavallers, 14-20 |
| EMAU- (Empresa Municipal Agenda Urbana) | c/ Cavallers, 10 |
| Palma (Centre Recursos Juvenils) | c/La Palma, 6-10 |
| Regidoria de comerç, mercats i consum | Av. Tortosa, 4 |
| Oficina Atenció Social Centre Històric | c/ Tallada, 1 |
| Arxiu Municipal Gardeny | Parc Científic i Tecnològic Gardeny |
| Brigada Electricitat | c/ Xavier Puig i Andreu, 32 |
| Brigada Semàfors | c/ Xavier Puig i Andreu, 30 |
| Brigada Obres Caparrella | Ptda. Caparrella, s/n |

| | |
|---|---|
| Brigada Mediambient i Laboratori | Pda Copa d'Or, s/n |
| Canera Municipal (CAAC) | Partida Caparrella, s/n |
| Brigada Jardineria Parc de l'Aigua | c/Enginyer Santi Company, s/n (Parc Joan Oró) |
| Pavelló Magraners | c/Vila-Rodona, s/n |
| Pavelló Agnès Gregori | c/Baró de Maials , 117 |
| Pavelló Barris Nord | av. Prat de la Riba, s/n |
| Pavelló Bordeta | Travessera St Jordi, 49-53 |
| Pavelló Camps Elisis (Antorxa) | c/Sta Cecília, s/n |
| Pavelló Cappont | c/Riu Ebre, s/n |
| Pavelló Juanjo Garra | C/Camí de Marimunt, 48 |
| Pavelló Onze Setembre | av. Onze de Setembre, s/n |
| Pavelló Pardinyes | av. Tortosa, s/n |
| Pista Atletisme i Camp de Futbol Basses Alpicat | crtà Osca 5 Parc Alcalde Pons, s/n |
| Camp Escolar | Camps Escolar |
| Centre Acollida Panera (Alberg) | c/ Panera, 7 |
| Cementiri | Avinguda Francesc Bordialba Montardit, s/n |
| Centre Cívic Sucs | c/del Bou, 9 (EMD Sucs) |
| Centre Obert Gínjol | c. Cerdanya, 29 |
| OMAC | Rambla Ferran, 32 |
| Oficina Municipal Mercolleida. Global Lleida | Av. Tortosa, 2 |
| Oficina Salut Pública EMU | c/Cavallers, 10-12 Altell |
| Edifici administració IMO | c/ Pare Palau, 5 |
| Escola Jardineria | c/ Til·ler |
| Local Tallada 1 IMO | c/Tallada, 1 |
| Museu Morera | Rambla Ferran, 13 |
| Brigada Jardineria Camps Elisis | c/ Santa Cecília, s/n |
| Espai Iglu | C. la Parra |
| Ajuntament de Sucs | Plaça Major, 1 Sucs |
| Oficina Salut Pública EMU | c/Cavallers, 10-12 Altell |
| Guàrdia Urbana | c/Salmeron, 1 |

Lleida, a la data de la signatura electrònica.

Xavier Pinyol Esteban

Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia

10.2. Annex 2. Inventari del parc informàtic Ajuntament de Lleida

| Inventari Parc Informàtic | |
|----------------------------------|-------------|
| Monitors | 1570 |
| Portàtils | 222 |
| All-In-One | 33 |
| Sobretaula | 1242 |

10.3. Annex 3. Relació de tiquets per servei

TICKETS PER SERVEI AJUNTAMENT DE LLEIDA ANY 2023

| Mes | Consultes | Incidències | Peticions | Total |
|--------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| Gener | 6 | 219 | 46 | 271 |
| Febrer | 11 | 243 | 55 | 309 |
| Març | 11 | 253 | 61 | 325 |
| Abril | 5 | 213 | 47 | 265 |
| Maig | 5 | 243 | 48 | 296 |
| Juny | 11 | 364 | 77 | 452 |
| Juliol | 5 | 274 | 70 | 349 |
| Agost | 5 | 209 | 43 | 257 |
| Setembre | 6 | 279 | 34 | 319 |
| Octubre | 3 | 252 | 59 | 314 |
| Novembre | 5 | 213 | 54 | 272 |
| Desembre | 4 | 134 | 25 | 163 |
| Total | 77 | 2896 | 619 | 3592 |