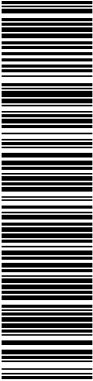


|                                                                                                                                    |                                                                                                                             |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                            | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                          |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: JXPKU-5U6H7-XCY70<br>Data d'emissió: 18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08<br>Pàgina 1 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><br>APROVAT<br>18/09/2024 13:08 |



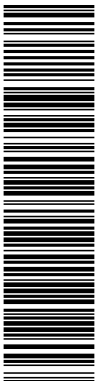
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)

Exp. 1891/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ CONJUNTA DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I MANTENIMENT INFORMÀTICS, SUPORT EN EL DESPLEGAMENT DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I DELS SERVEIS DEL CONSORCI AOC AL CONSELL COMARCAL DEL RIPOLLÈS, DIVERSOS AJUNTAMENTS I CONSORCIS DEL RIPOLLÈS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, AMB DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I REGULACIÓ HARMONITZADA

Diligència per fer constar que aquests Plecs han estat aprovats per acord del Consell de Govern en la seva sessió de data 17 de setembre de 2024

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>_Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT INFORMATIC DIL                                                            | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPku-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 2 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES2C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



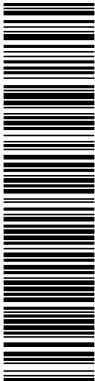
## Índex de contingut

|        |                                                                                                                                     |    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                                                                         | 4  |
| 1.1.   | Descripció general del servei .....                                                                                                 | 4  |
| 1.2.   | Ens públics adherits a la contractació conjunta.....                                                                                | 4  |
| 2.     | DIMENSIONAMENT DEL SERVEI I HORARI DE TREBALL .....                                                                                 | 5  |
| 2.1.   | Dimensionament del servei per cada ens adherit .....                                                                                | 5  |
| 2.2.   | Modalitats de prestació del servei.....                                                                                             | 7  |
| 2.2.a. | Consell Comarcal del Ripollès (CCR), Consorci Servei Recaptació Cerdanya Ripollès (CSRCR) i Consorci de Benestar Social (CBSR)..... | 7  |
| 2.2.b. | Resta d'ens adherits.....                                                                                                           | 8  |
| 2.3.   | Possible augment i/o minoració de les hores contractades.....                                                                       | 8  |
| 2.4.   | Albarans electrònics i registre d'hores per al control del servei.....                                                              | 9  |
| 3.     | DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                                                 | 9  |
| 3.1.   | Serveis d'assessorament tècnic especialitzat .....                                                                                  | 10 |
| 3.2.   | Serveis d'administració, gestió i manteniment de sistemes .....                                                                     | 10 |
| 3.3.   | Administració i gestió de serveis de telefonia .....                                                                                | 11 |
| 3.4.   | Administració, gestió i manteniment de la seguretat informàtica dels sistemes .....                                                 | 11 |
| 3.5.   | Servei de resolució d'incidències i suport a l'usuari .....                                                                         | 12 |
| 3.5.1. | Tipus d'incidències.....                                                                                                            | 12 |
| 3.5.2. | Terminis de resolució d'incidències.....                                                                                            | 14 |
| 3.6.   | Suport en l'assoliment dels objectius fixats en matèria d'administració electrònica pel Consorci AOC .....                          | 14 |
| 3.7.   | Formació de les eines emprades per la prestació de serveis .....                                                                    | 15 |
| 4.     | RECURSOS I EINES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS .....                                                                                  | 15 |
| 4.1.   | Inventari general de sistemes.....                                                                                                  | 15 |
| 4.2.   | Escriptori d'assistència.....                                                                                                       | 17 |
| 5.     | COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE .....                                                                                          | 18 |
| 5.1.   | Designació d'un responsable i reunions de seguiment del servei .....                                                                | 18 |
| 5.2.   | Elaboració d'informes de compliment de servei .....                                                                                 | 20 |
| 5.2.1  | Informe inicial .....                                                                                                               | 20 |
| 5.2.2. | Informes de compliment del servei (ICS).....                                                                                        | 21 |
| 5.2.3. | Acords de nivell de servei (ANS) .....                                                                                              | 22 |
| 6.     | EQUIP DE PERSONAL ADSCRIT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                                                                           | 22 |
| 6.1.   | Idoneïtat de l'equip de treball per a la correcta execució del contracte.....                                                       | 22 |
| 6.2.   | Composició mínima de l'equip.....                                                                                                   | 23 |
| 6.3.   | Obligacions de l'empresa adjudicatària en matèria de personal.....                                                                  | 24 |
| 7.     | PLA DE POSADA EN MARXA I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....                                                                           | 24 |

Consell Comarcal del Ripollès · NIF: P6700004B

Carrer del Progrés, 22 · 17500 Ripoll · [ripolles.cat](http://ripolles.cat) · 972 70 32 11 · FAX 972 70 26 54

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>_Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                         | IDENTIFICADORS                                                                                                              |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPku-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 3 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 |
|                                                                                                                                                  | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08                                                                                 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.1. Fase de posada en marxa del servei: Planificació o Pla del projecte de prestació de servei | 24 |
| 7.2. Fase de devolució del servei: Informe final                                                | 25 |
| 8. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA                                                                    | 25 |
| 9. RESPONSABILITAT                                                                              | 26 |
| ANNEX I. EQUIPAMENT INFORMÀTIC CCR, CSRC I CBSR1                                                | 27 |
| Consorci Servei Recaptació Cerdanya-Ripollès                                                    | 27 |
| Consorci de Benestar Social del Ripollès                                                        | 27 |
| ANNEX II. BASES SUBVENCIÓ ATORGAMENT CONSORCI AOC EXERCICI 2023                                 | 29 |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT INFORMATIC DIL                                                             | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 4 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ CONJUNTA DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I MANTENIMENT INFORMÀTICS, SUPORT EN EL DESPLEGAMENT DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I DELS SERVEIS DEL CONSORCI AOC AL CONSELL COMARCAL DEL RIPOLLÈS, DIVERSOS AJUNTAMENTS I CONSORCIS DEL RIPOLLÈS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, AMB DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ, REGULACIÓ HARMONITZADA**

**1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

**1.1. Descripció general del servei**

El contracte té per objecte la prestació del servei d'assistència, suport i manteniment informàtics, tant d'equipament informàtic (hardware) com del programari (software i certificats) en ús a les corporacions detallades a la clàusula 1.2. d'aquests PPTP.

L'objecte del contracte inclou també la resolució d'avaries dels equipaments i programaris indicats així com l'assistència i suport a les persones usuàries del programari habitual dels diferents ens adherits a aquesta contractació conjunta. Així mateix, forma part de l'objecte d'aquest contracte el servei d'assistència i suport en el desplegament de l'administració electrònica i dels serveis del Consorci AOC.

L'assistència i suport al personal de les diferents corporacions adherides a aquesta licitació conjunta es prestarà via presencial, telefònica o telemàtica amb eines de control remot segons la situació ho requereixi i de conformitat amb el que s'estableix en aquests plecs.

Totes les intervencions hauran de quedar registrades i actualitzades en un escriptori d'assistència (sistema *Help Desk*) perquè es puguin monitoritzar i controlar.

El contracte inclou, per tant, el suport i assistència al personal de tots els ens comarcals adherits a la contractació conjunta en matèria informàtica i el manteniment de tot l'equipament informàtic existent i d'aquell que s'adquireixi durant la vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, així com la resta de prestacions que es detallen en aquest Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP).

**1.2. Ens públics adherits a la contractació conjunta**

Els ens públics de la comarca del Ripollès que han acordat adherir-se a la compra agregada d'aquest servei són els que es relacionen a continuació:

1. Ajuntament de Campdevàrol
2. Ajuntament de Campelles
3. Ajuntament de Camprodon
4. Ajuntament de Gombren
5. Ajuntament de Llanars
6. Ajuntament de Molló
7. Ajuntament d'Ogassa
8. Ajuntament de Pardines
9. Ajuntament de Planols
10. Ajuntament de Queralbs
11. Ajuntament de Ribes de Freser

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES9C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\_entidad=



12. Ajuntament de Sant Pau de Segúries
13. Ajuntament de Setcases
14. Ajuntament de Toses
15. Ajuntament de Vallfogona del Ripollès
16. Ajuntament de Vilallonga de Ter
17. Consorci de Benestar Social del Ripollès
18. Consorci Servei Recaptació Cerdanya-Ripollès
19. Mancomunitat de la Vall de Camprodon
20. Agència de Desenvolupament del Ripollès
21. Centre d'Espais d'Interès Naturals del Ripollès

L'ANNEX I relaciona l'equipament informàtic dels tres ens que comparteixen instal·lacions a la seu del Consell Comarcal, al carrer Progrés 22, de Ripoll: Consell Comarcal del Ripollès (CCR), Consorci Servei Recaptació Cerdanya Ripollès (CSRCR) i Consorci de Benestar Social del Ripollès (CBSR).

En cas de necessitat, les empreses licitadores, podran consultar l'inventari informàtic i de telecomunicacions de la resta d'ens, adreçant una petició al Consell Comarcal del Ripollès. Aquest organisme en donarà trasllat a l'ens públic corresponent per tal que doni resposta a la petició.

## 2. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI I HORARI DE TREBALL

### 2.1. Dimensionament del servei per cada ens adherit

Es detallen les diferents administracions adherides a la compra conjunta, l'adreça de les seves seus i les hores anuals i setmanals de prestació del servei encomanades, en la taula següent:

TAULA 1. CONSELL COMARCAL DEL RIPOLLÈS, CONSORCI SERVEI RECAPTACIÓ Cerdanya-RIPOLLÈS I CONSORCI DE BENESTAR SOCIAL DEL RIPOLLÈS, HORES DE PRESTACIÓ ANUALS:

| ADMINISTRACIÓ                                                                                       | ADREÇA DE LES SEUS                    | HORES PRESENCIALS ANUALS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Consell Comarcal del Ripollès (CCR) i<br>Consorci Servei de Recaptació Cerdanya<br>Ripollès (CSRCR) | Carrer Progrés, 22. Ripoll -<br>17500 | 1600 h                   |
| Consorci de Benestar Social del Ripollès<br>(CBSR)                                                  | Carrer Progrés, 22. Ripoll -<br>17500 | 300 h                    |

El conjunt d'hores anuals totals de prestació presencial del servei per al CCR, CSRCR i CBSR (1.600 + 300 = 1.900 h), resulta d'aplicar 37'5 h/setmana de treball presencial efectiu de mitjana en còmput anual, a les 52 setmanes que té un any, excloent els dissabtes, diumenges i 14 dies festius anuals.

La facturació mensual serà el resultat de dividir el pressupost anual per 12. Es faran dues factures mensuals diferents, una adreçada al CCR (que inclou el CSRCR), i una altra pel CBSR, segons es detalla a la clàusula 18 del PCAP.

TAULA 2. RESTA D'ENS ADHERITS, SEUS CORPORACIONS I HORES DE PRESTACIÓ ANUALS I SETMANALS ENCOMANADES:

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XYC70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

| Administració                      | Adreça de la seu                                  | Hores anuals / setmanals | Hores anuals / remot | Hores anuals/ presencials |
|------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------|
| Ajuntament de Campdevàrol          | Plaça Anselm Clavé, 2. Campdevàrol - 17530        | 312 (6h setmanals)       | 124h (40%)           | 188h (60%)                |
| Ajuntament de Campelles            | Plaça de l'Ajuntament, Campelles - 17534          | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |
| Ajuntament de Camprodon            | Plaça de la Vila, Camprodon - 17.867              | 416 (8h setmanals)       | 166h (40%)           | 250h (60%)                |
| Ajuntament de Gombrèn              | Avinguda Moisès Torrens,8. Gombrèn - 17.531       | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |
| Ajuntament de Llanars              | Plaça de l' Om, 3. Llanars - 17869                | 72 (1,38h setmanals)     | 28h (40%)            | 44h (60%)                 |
| Ajuntament de Molló                | Carrer de St. Sebastià, 2. Molló - 17.868         | 40 (0,76 h setmanal)     | 16h (40%)            | 24h (60%)                 |
| Ajuntament d'Ogassa                | Avinguda de les Mines, 13. Ogassa - 17861         | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |
| Ajuntament de Pardines             | Plaça del Padró, 7. Pardines - 17534              | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |
| Ajuntament de Planoles             | Plaça de l'Ajuntament, 1. Planoles - 17535        | 78 (1,5h setmanals)      | 31h (40%)            | 47h (60%)                 |
| Ajuntament de Queralbs             | Plaça de la Vila, 3. Queralbs – 17534             | 78 (1,5h setmanals)      | 31h (40%)            | 47h (60%)                 |
| Ajuntament de Ribes de Freser      | Plaça de l'Ajuntament, 3. Ribes de Freser - 17534 | 208 (4h setmanals)       | 83h (40%)            | 125h (60%)                |
| Ajuntament de Sant Pau de Segúries | Carrer Guàrdia, 11. Sant Pau de Segúries - 17864  | 72 (1,38h setmanals)     | 28h (40%)            | 44h (60%)                 |
| Ajuntament de Setcases             | Plaça Major, 1. Setcases - 17869                  | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |
| Ajuntament de Toses                | Carrer Solei, 2. Toses - 17536                    | 52 (1h setmanal)         | 20h (40%)            | 32h (60%)                 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc_entidad=)



|                                                        |                                                          |                       |             |               |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|---------------|
| Ajuntament de Vallfogona del Ripollès                  | Carrer Puig Estela, 9.<br>Vallfogona de Ripollès - 17862 | 52 (1h setmanal)      | 20h (40%)   | 32h (60%)     |
| Ajuntament de Vilallonga de Ter                        | Plaça de les Escoles,<br>1. Vilallonga de Ter - 17869    | 52 (1h setmanal)      | 20h (40%)   | 32h (60%)     |
| Agència de Desenvolupament del Ripollès (ADR)          | Carrer Joan Miró, 2-4, Ripoll - 17500                    | 216 (4,15h setmanals) | 86,4h (40%) | 129,6h (60%)  |
| Mancomunitat de la Vall de Camprodon                   | Carrer Sant Roc<br>22. Camprodon - 17867                 | 36 (0,75h setmanals)  | 14h (40%)   | 22h (60%)     |
| Centre d'Espais d'Interès Natural del Ripollès (CEINR) | Carrer Sant Miquel,<br>44. Ribes de Freser - 17534       | 36 (0,75h setmanals)  | 14h (40%)   | 22h (60%)     |
| <b>HORES TOTALS CONTRACTADES PELS ENS ADHERITS</b>     |                                                          | <b>1.980h</b>         | <b>792h</b> | <b>1.188h</b> |

Les hores que es detallen en aquest quadre són les que cadascuna de les corporacions ha encomanat per a la prestació del servei, de les quals un 60% seran de prestació presencial i el 40% de prestació remota, amb les condicions que s'estableixen en aquests plecs.

El total de les hores anuals és el resultat d'aplicar les hores setmanals encomanades per les 52 setmanes que té un any. No obstant això, aquestes hores podran distribuir-se durant l'any de la manera que l'empresa consensui amb cada ens i que, alhora, sigui més eficient per l'empresa licitadora.

A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el document de Planificació del projecte de prestació del servei que proposa per cadascun dels ens -segons regula la clàusula 7.1 PPTP-, en el termini d'un mes a comptar des de la data d'inici de la vigència del contracte.

L'adjudicatari emetrà una factura mensual independent per cadascun d'aquests ens. La facturació mensual serà el resultat de dividir el pressupost anual atribuïble a cada ens, per 12, segons es detalla a la clàusula 18 del PCAP.

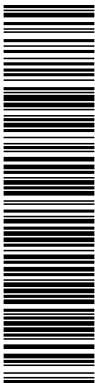
2.2. Modalitats de prestació del servei

La prestació del servei als ens que en són beneficiaris serà diferent pel que fa a la presència física del personal que l'empresa adjudicatària adscriu a la prestació del contracte, distingint-se els dos grups següents:

2.2.a. Consell Comarcal del Ripollès (CCR), Consorci Servei Recaptació Cerdanya Ripollès (CSRCR) i Consorci de Benestar Social (CBSR)

Es requerirà la presència permanent d'un tècnic de camp, d'acord amb la descripció que es fa d'aquest perfil a la clàusula 6.2 del present PPTP, a la seu que comparteixen aquestes tres corporacions, al carrer Progrés número 22, de Ripoll.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                          | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXP KU-5U6H7-XY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 8 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXP KU-5U6H7-XY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



La presència d'aquesta persona en aquestes instal·lacions haurà de coincidir amb la jornada laboral establerta pels tres ens (CCR, CSRCR, CBSR), que és de 37,5 hores/setmana de treball efectiu de mitjana en còmput anual. El personal tècnic assignat es sotmetrà al mateix sistema de control horari que el personal d'aquestes corporacions.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que hi haurà com a mínim una persona que presti el servei permanentment durant la jornada laboral d'aquestes corporacions i, per tant, haurà de preveure i assumir la substitució d'aquest personal en situació de vacances, baixa o malaltia.

L'horari d'aquestes corporacions és de dilluns a divendres, de 8 a 15 hores, així com tots els dimarts a la tarda, de 16 a 19 hores, excepte les setmanes dels mesos de juliol, agost i fins la setmana de l'onze de setembre, inclosa.

El Consell Comarcal del Ripollès facilitarà un espai de treball adequat al personal designat per prestar el servei presencialment a la seu de la corporació.

Amb independència de l'obligatòria presència física a l'edifici, la resolució de les incidències i l'execució de les tasques assignades s'efectuarà preferentment en remot des de l'espai de treball que s'assigni al personal a l'efecte. Això no obsta que, en casos d'urgència i/o necessitat, els usuaris puguin requerir l'assistència presencial del tècnic.

#### **2.2.b. Resta d'ens adherits**

La prestació del servei serà híbrida, de tal manera que del total d'hores anuals de prestació del servei encomanades i que es detallen en la Taula 2 d'aquesta clàusula, un 60 % s'haurà de prestar presencialment a les respectives seus de les corporacions i el 40 % restant s'haurà de prestar en remot.

El temps de prestació presencial del servei és el de prestació efectiva a les seus de les corporacions. Els trasllats estan inclosos en el preu, però no computen a efectes de dedicació.

La prestació del servei per aquests ens la durà a terme el què s'anomena tècnic de camp, d'acord amb la descripció que es fa d'aquest perfil a la clàusula 6.2 del present PPTP.

L'empresa adjudicatària s'adequarà als calendaris, jornades i horaris de treball establerts pels diferents ens adherits a aquesta licitació. En cas que durant la vigència del contracte es produeixi qualsevol canvi en el calendari, jornades i horaris laborables dels ens citats, l'empresa adjudicatària s'hi haurà d'adaptar, sense que això constitueixi modificació del contracte.

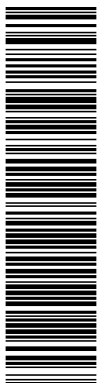
#### **2.3. Possible augment i/o minoració de les hores contractades**

En cas que qualsevol corporació adherida a la contractació conjunta incrementi el nombre d'hores contractades d'inici, el preu a aplicar per aquestes hores addicionals serà el mateix preu unitari pel qual s'hagi adjudicat aquest contracte.

En cas que algun dels ens contractants requereixi la minoració del nombre d'hores contractades d'inici, haurà de justificar-ho i comunicar-ho formalment a l'empresa adjudicatària i al tècnic d'administració electrònica del Consell Comarcal, responsable del contracte. El preu aplicable a la reducció serà el corresponent al preu/hora d'adjudicació d'aquest contracte.

L'augment o disminució d'hores puntuals, per necessitats puntuals del servei, s'hauran de

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                         | IDENTIFICADORS                                                                                                              |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 9 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 |
|                                                                                                                                                 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08                                                                                 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mijarçant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc_entidad=)



reflectir únicament en la facturació del període, de tal manera que s’hauran d’abonar els serveis efectivament prestats.

Així, la facturació es realitzarà per serveis prestats, remetent la corresponent factura mensual a cadascuna de les corporacions.

L’augment o minoració de les hores contractades exigirà la tramitació de la corresponent modificació contractual quan la necessitat d’hores de servei de l’ens sol·licitant no sigui puntual sinó sostinguda en el temps.

**2.4. Albarans electrònics i registre d’hores per al control del servei**

A fi de poder compatibilitzar el control que els ens contractants han de poder exercir sobre la prestació del servei per una banda, amb l’acreditació de l’adequada prestació del servei per part de l’empresa adjudicatària per l’altra, es preveu l’obligació d’expedir un albarà electrònic mensual per cada ens, relatiu a l’efectiva prestació del servei durant aquell període.

En aquests albarans electrònics hi constarà la data d’expedició i el període de temps que contempla, que ha de coincidir amb un mes natural, així com totes les tasques desenvolupades en aquell període en interès de l’ens de què es tracti -tant a nivell presencial com telefònic o remot-, amb el detall que conté la taula que segueix:

| TAULA Nº3. CONTINGUT DELS ALBARANS ELECTRÒNICS MENSUALS                          |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| DESCRIPCIÓ DEL CAMP                                                              | TIPOLOGIA   |
| Ens/ Institució                                                                  | Text        |
| Període de control (data inicial i final o descripció del mes en curs)           | Data / Text |
| Total número d’incidències / intervencions realitzades i registrades             | Numèric     |
| Total hores presencials registrades                                              | Numèric     |
| Total hores remotes registrades                                                  | Numèric     |
| Percentatge hores presencials                                                    | Percentatge |
| Percentatge hores en remot                                                       | Percentatge |
| Hores pendents d’execució (diferència respecte h mensuals previstes)             | Numèric     |
| Hores addicionals puntuals executades (diferència respecte h mensuals previstes) | Numèric     |

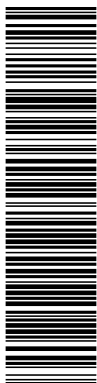
**3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE**

L’objecte del present contracte inclou tots aquells serveis relacionats amb el manteniment i assistència informàtica, la resolució d’avaries que se’n derivin i el suport a les persones usuàries del programari habitual dels diferents ens adherits a aquesta contractació conjunta. També formen part de l’objecte del contracte els serveis d’assistència i suport en el desplegament de l’administració electrònica i dels serveis del Consorci AOC.

Es procedeix a detallar els serveis i algunes de les tasques relacionades amb la seva prestació. S’inclouen, a mode d’exemple i guiatge per la comprensió del contingut dels serveis, llistes de tasques si bé aquestes llistes no són llistes tancades.

Els serveis que seguidament es detallen són els serveis que l’empresa adjudicatària haurà de prestar al Consell Comarcal del Ripollès, al Consorci Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès, al Consorci de Benestar Social del Ripollès i als ajuntaments i consorcis adherits a la licitació conjunta.

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                           | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPku-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 10 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPku-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



### 3.1. Serveis d'assessorament tècnic especialitzat

Aquests serveis fan referència a les tasques d'assessorament i acompanyament tècnic en:

- L'administració, gestió i manteniment de sistemes;
- L'administració i gestió de serveis de telefonia analògica i IP
- L'administració, gestió i manteniment de la seguretat informàtica;
- La resolució d'incidència i suport a l'usuari
- Suport en l'assoliment dels objectius fixats en matèria d'administració electrònica pel Consorci AOC

Per tant, l'empresa adjudicatària haurà d'orientar i efectuar les recomanacions, relacionades amb serveis de la tecnologia de la informació, que li siguin sol·licitades per part dels ens contractants amb l'objectiu d'ajudar-los a prendre decisions informades, resoldre problemes concrets, efectuar i implantar millores, etc.

### 3.2. Serveis d'administració, gestió i manteniment de sistemes

Aquests serveis fan referència a l'execució d'aquelles tasques relacionades amb la supervisió, configuració, manteniment i monitorització de sistemes informàtics, entesos aquests com el maquinari (hardware), el programari (software) - que inclou els certificats-, les xarxes, allotjament web i dominis així com els components tecnològics addicionals.

L'empresa adjudicatària gestionarà, controlarà, efectuarà el manteniment i prestarà el suport i l'assistència necessaris en relació amb el maquinari (hardware) i programari (software) als ens contractants.

Aquesta prestació inclou les tasques de reparació i ampliació de maquinari (hardware) i perifèrics; i, la reparació, manteniment i assistència relacionada amb el programari (software). En cas que el maquinari i el programari estiguessin subjectes a terminis de garantia o tinguessin un contracte de manteniment vigent amb un tercer, l'empresa adjudicatària gestionarà la resolució de les possibles incidències amb el fabricant.

Així mateix, queden incloses dins aquest servei, les tasques de supervisió, configuració, gestió i manteniment següents:

- Gestió i manteniment diaris del Centre de Processament de Dades (CPD); resolució de possibles incidències.
- Control i gestió, a nivell físic i lògic, dels servidors, la temperatura, les càrregues, el funcionament dels SAI, etc.
- Monitorització i supervisió de la xarxa interna. L'empresa adjudicatària serà responsable de la revisió, instal·lació i gestió d'aquesta xarxa i dels servidors així com de la coordinació amb externs i tercers, en cas de necessitat;
- Monitorització, comprovació i manteniment de les xarxes wifi i dels seus components (incloent-hi la instal·lació i configuració de tots els dispositius de xarxa);
- La configuració i gestió de sistemes Windows Server, SQL, o similars;
- La gestió de recursos externs com poden ser certificats digitals, allotjaments web (*hostings*), dominis (*DNS*), correus electrònics o recursos equivalents;
- La supervisió i acompanyament en tasques de manteniment de pàgines web corporatives;
- El control, gestió, configuració dels comptes de correu electrònic institucionals; la monitorització i gestió permanent del servei per garantir-ne el funcionament i ús adequat; la sincronització dels comptes de correu electrònic als diferents equips de les persones usuàries; i, la programació de llistes internes de difusió de correu electrònic

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                           | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 11 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc_entidad=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

per àrees, departaments, etc. d'acord amb les demandes de la institució;

- La programació menor, de poca complexitat tècnica, de petites aplicacions per al trasllat de bases de dades, per facilitar la interoperabilitat d'aplicacions per la gestió web, etc;
- L'inventari de maquinari i programari, de conformitat amb la Clàusula 4.1. d'aquest PPT que haurà de servir per monitoritzar el rendiment dels sistemes.

### 3.3. Administració i gestió de serveis de telefonia

La prestació d'aquest servei requerirà la gestió i ús de la xarxa telefònica així com del funcionament del programari (software) i maquinari (hardware) associat i necessari pel seu correcte funcionament. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de comprovar les línies assignades, configurar els terminals (fixos i mòbils), gestionar les altes i les baixes de les extensions, programar i gestionar la centraleta i donar suport tècnic general en matèria de telefonia mòbil.

L'empresa adjudicatària assumirà les tasques necessàries, a nivell intern i extern, per restablir el servei en cas de necessitat.

### 3.4. Administració, gestió i manteniment de la seguretat informàtica dels sistemes

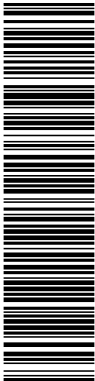
L'administració, gestió i manteniment de la seguretat informàtica és una qüestió fonamental en el desenvolupament de l'administració digital. Aquest servei inclou totes aquelles activitats, tasques i responsabilitats associades a la protecció dels sistemes informàtics (software i hardware) i les dades que aquests continguin contra possibles amenaces i vulnerabilitats.

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport actiu i efectiu en el desplegament de protocols, d'eines i solucions tecnològiques que afavoreixin i millorin la resiliència d'equips i sistemes. Tot això, de conformitat amb la normativa de Seguretat de la Informació vigent en cada moment. (Actualment, la norma aplicable de referència és el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat).

Així mateix, l'empresa adjudicatària monitoritzarà i gestionarà els programaris, els tallafocs i els filtres de protecció antivirus que l'ens local hagi adquirit o al qual aquest estigui subscrit per garantir la seguretat dels sistemes, els equips, la informació i les dades contingudes.

L'adjudicatària gestionarà el servei de còpies de seguretat corporatives d'acord amb les indicacions que estableixi l'òrgan contractant i/o de conformitat a les polítiques de seguretat que cada ens determini. Les tasques de còpies de seguretat, queden incloses, entre altres, les següents:

- La restauració de les màquines virtuals i de les dades;
- La realització i la revisió diària i setmanal de còpies de seguretat incrementals dels servidors mitjançant programari de *backup* (còpia de seguretat al núvol);
- L'emmagatzematge a la infraestructura habilitada: NAS o discs durs, en funció de cada cas;
- La generació d'una segona còpia de seguretat amb un dispositiu extraïble, que serà custodiada on indiqui cadascun dels ens adherits a la licitació conjunta;
- Adaptació del sistema de còpies de seguretat a l'evolució i als canvis que es puguin adoptar en les polítiques de seguretat de cada ens;
- La gestió de les còpies de seguretat al núvol (conegut com servei de *backup* al núvol) que l'ens local hagi adquirit o al qual estigui subscrit, així com les màquines virtuals que



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEE52C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\_entidad=



les polítiques de seguretat de cada ens determinin.

### 3.5. Servei de resolució d'incidències i suport a l'usuari

Aquest servei es refereix a les activitats i tasques associades a l'atenció als usuaris per la resolució d'incidències tècniques (enteses aquestes com tots aquells esdeveniments que provoquen un mal funcionament de sistemes, processos o serveis) i/o consultes sobre el funcionament dels sistemes informàtics.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió, el registre i el control de les incidències detectades i/o informades per part dels usuaris. A fi i efecte de controlar, registrar i resoldre les incidències, l'adjudicatària posarà a disposició dels ens contractants un escriptori d'assistència de conformitat amb allò exposat a la clàusula 4.2. del present PPTP. No obstant l'anterior, els usuaris també podran sol·licitar la resolució d'incidències i/ l'assistència de suport via telefònica o correu electrònic.

La resolució d'incidències i el suport als usuaris es podrà realitzar de manera presencial o en remot en funció de la tipologia d'incidència, de la seva gravetat i/o de la planificació horària relativa a l'assistència, consensuada amb cada ens. Per la resolució d'incidències en remot, caldrà l'autorització prèvia de connexió als equips afectats.

Les incidències hauran de ser analitzades i classificades segons la gravetat de l'afectació que causen en el funcionament normal de l'ens contractant. Cada incidència s'haurà de registrar, tractar i traçar fins al seu total tancament. Els temps de resposta s'hauran d'adequar a les condicions establertes a les clàusules 3.5.1 i 3.5.2 d'aquest PPTP.

#### 3.5.1. Tipus d'incidències

La qualitat del servei prestat per l'adjudicatari està directament relacionat amb el temps màxim de resolució de les incidències que es generin, que varia segons la seva tipologia. Es consideren i relacionen dues tipologies d'incidències: les que afecten als sistemes i les que es produeixen als equips dels usuaris.

##### 3.5.1.a) Incidències amb afectació als sistemes

Es classificaran com a "Incidències amb afectació als sistemes" tots aquells esdeveniments sobrevinguts que tinguin com a conseqüència el mal funcionament dels sistemes informàtics (inclosos el maquinari (hardware), el programari (software) i els certificats) de l'ens contractant.

TAULA Nº4. DESCRIPCIÓ DE LES INCIDÈNCIES DE SISTEMES

| INCIDÈNCIES DE SISTEMES |          |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                          |
|-------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Tipologia               | Gravetat | Afectació                                                                                                                                                               | Exemples (llista oberta)                                                                                                                                                                                                                | Temps màxim de resposta | Temps màxim de resolució |
| Crítica                 | Alta     | Afecta de manera significativa a l'operativitat de la corporació. La seva afectació s'estén a múltiples usuaris i/o sistemes i serveis que resulten bàsics pel correcte | Caiguda de servidors essencials que comporta la interrupció de serveis bàsics<br>Atacs informàtics que comprometen la seguretat de les dades i els sistemes<br>Caiguda de la xarxa, provocant una interrupció total de la connectivitat | 1 hora laborable        | 1-4 hores laborables     |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES9C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cac&codigc\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cac&codigc_entidad=)



## Consell Comarcal del Ripollès

|      |         | funcionament de la corporació.                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                        |
|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Greu | Mitjana | Afecta un grup considerable d'usuaris i/o de sistemes però NO comporta l'aturada completa del funcionament de la corporació.                 | Problemes de rendiment en aplicacions bàsiques de funcionament de la corporació que afecten a la productivitat de la mateixa.<br>Errors en programaris (softwares) que impedeixen poder fer-ne l'ús correcte.<br>Problemes d'emmagatzematge per manca d'espai al/s servidors                                                                                           | 4 hores laborables  | 4-24 hores laborables  |
|      |         | L'afectació es concentra en un nombre limitat d'usuaris i/o a programari que no es considera bàsic pel funcionament normal de la corporació. | Problemes d'accés a certs recursos (maquinari i/o programari) que NO classificat com d'ús bàsic a la corporació.<br>Errors de programació que no impedeixen l'ús general del programa (software) a la resta d'usuaris.<br>Problemes de configuració d'usuaris.<br>Consultes sobre l'ús i funcionalitat de programari que no és bàsic pel funcionament de la corporació | 10 hores laborables | 24-72 hores laborables |

### 3.5.1.b) Incidències amb afectació als equips de les persones usuàries

Es classificaran com a “Incidències amb afectació als equips dels usuaris” aquelles comunicacions en què els usuaris manifestin errors de funcionament.

TAULA Nº5. DESCRIPCIÓ DE LES INCIDÈNCIES DE LES PERSONES USUÀRIES

| INCIDÈNCIES DE LES PERSONES USUÀRIES |              |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                            |                         |                          |
|--------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Tipologia                            | Gravetat     | Afectació                                                                                          | Exemples (llista oberta)                                                                                                                                                                                                   | Temps màxim de resposta | Temps màxim de resolució |
| <b>Greu</b>                          | <b>Alta</b>  | La incidència trasllada provoca la interrupció total de l'activitat laboral de la persona usuària. | Problemes relacionats amb la connectivitat de l'equip.<br>Errors en el funcionament normal de programari classificat com a bàsic pel funcionament de la corporació.<br>Problemes de funcionament del maquinari (hardware). | 1 hora laborable        | 1-4 hores laborables     |
| <b>Lleu</b>                          | <b>Baixa</b> | La incidència traslladada impacta en l'activitat laboral de la persona usuària però                | Problemes lleus de connectivitat.<br>Errors de funcionament de programari NO classificat com a bàsic pel funcionament de la corporació.                                                                                    | 10 hores laborables     | 24-48 hores laborables   |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES9C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

aquesta té  
alternatives per  
continuar  
treballant.

Problemes de funcionament de  
perifèrics i maquinari accessori.

### 3.5.1.c) Consultes de les persones usuàries.

Es classificaran com a “Consultes de les persones usuàries” aquelles sol·licituds o peticions d’informació que les persones usuàries efectuïn i que estiguin relacionades amb l’ús i/o el funcionament del maquinari (hardware) que tinguin assignat així com del programari (software) que utilitzin.

El temps màxim de resposta i resolució de les consultes que les persones usuàries traslladin a l’empresa adjudicatària serà de 16 hores laborables (dos dies laborables).

### 3.5.2. Terminis de resolució d’incidències

La data i hora que figurin en el registre de l’Escriptori d’assistència es considerarà com l’alta real de la incidència.

Els temps de resposta no impliquen la resolució de la incidència però sí la comunicació d’avís de rebuda, la categorització i la prioritització d’assistència.

El contractista quan prevegi que els temps de resolució seran superiors als terminis màxims establerts, ho haurà de registrar i motivar a través de l’escriptori d’incidències, a fi que la corporació de què es tracti pugui conèixer la previsió de resolució i valorar si s’han incomplert o no els terminis fixats.

Per aquelles actuacions que requereixin de material que s’hagi de demanar, el termini màxim de resolució començarà a comptar a partir del moment en què hagi arribat el material. La previsió i l’arribada real del material s’haurà de registrar en l’escriptori d’assistència. Els ens adherits a la licitació es reserven el dret a demanar els albarans de recepció corresponents.

### 3.6. Suport en l’assoliment dels objectius fixats en matèria d’administració electrònica pel Consorci AOC

Assistència i suport en l’execució de les tasques que estableixin les Bases reguladores de les subvencions per l’assistència en la implantació i ús dels serveis digitals de l’AOC realitzada pels consells comarcals de Catalunya i el Conselh Generau d’Aran, aprovades pel Consorci d’Administració Oberta de Catalunya (AOC) en data 13 de gener de 2023.

*\*En cas que durant la vigència d’aquest contracte, el Consorci AOC aprovi un instrument jurídic diferent per regular les obligacions dels ens implicats en matèria d’administració electrònica, l’adjudicatari hi haurà de donar compliment.*

De conformitat amb allò establert a les bases reguladores anteriorment indicades, l’empresa adjudicatària prestarà assistència i suport al Consell Comarcal del Ripollès en l’execució dels treballs encomanats pel Consorci AOC amb l’objectiu de seguir impulsant l’administració electrònica a tots els municipis i ens públics de la comarca, en la millora de la prestació dels serveis públics mitjançant la utilització de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>_Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                         | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 15 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012ED7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



Així mateix, l'empresa adjudicatària assistirà i acompanyarà als ens contractants:

1. Prestant-los l'assistència necessària, si aquests així ho sol·liciten, en les reunions tècniques convocades pel Consorci AOC;
2. Assistint als usuaris dels serveis del Consorci AOC, sobre el contingut i l'ús de les seves aplicacions i/o serveis;
3. Acompanyant-los en el compliment de les obligacions dictades pel Consorci AOC que afectin als ens adherits en la contractació;
4. Donant suport tècnic en el procés de tramitació i d'adhesió a les diferents plataformes, aplicacions, certificats i sistemes per desenvolupar l'administració electrònica.

Totes les accions descrites en aquest apartat sempre hauran de ser supervisades per la tècnica d'administració electrònica del Consell Comarcal.

S'adjunten com a **ANNEX II**, les últimes Bases aprovades pel Consorci AOC (exercici 2023), que actualment encara són vigents.

### 3.7. Formació de les eines emprades per la prestació de serveis

A la clàusula 4 d'aquest PPTP es detallen els recursos i les eines que es considera que són imprescindibles per la prestació de l'objecte del contracte.

Atenent a la rellevància, sobretot de l'eina d'Escriptori d'Assistència, resultarà imprescindible que l'empresa adjudicatària, durant el primer any de prestació del servei, efectui una formació, de màxim 1 hora de durada, podent ser telemàtica, a tot el personal dels ens adherits a la licitació conjunta on es presenti aquesta eina i s'expliqui el seu funcionament.

## 4. RECURSOS I EINES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

En aquesta clàusula s'estableixen i defineixen dos dels elements bàsics que s'entenen necessaris per proporcionar i mantenir un servei de qualitat als ens contractants. Així, s'entenen com a dos elements fonamentals per a la correcta prestació dels serveis:

- **L'inventari general de sistemes.** Aquesta eina ha de servir per controlar el maquinari, el programari i els certificats titularitat dels ens contractants.
- **L'escriptori d'assistència a les persones usuàries.** És un recurs elemental, tant per les persones usuàries del servei com per l'empresa adjudicatària. Aquesta eina ha de servir per prestar un servei de suport i assistència de qualitat. Ha de poder ser un mitjà de comunicació d'incidències i ha de permetre l'obtenció de respostes d'una manera àgil i ràpida. Addicionalment, ha de servir com a eina de traçabilitat de l'execució de la prestació de serveis en tant que totes les tasques executades hi quedaran registrades.

### 4.1. Inventari general de sistemes

En el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data d'inici de la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de crear un inventari del maquinari (hardware), inclosos els equips principals i els perifèrics, del programari (software) i dels certificats propietat de tots els ens adherits a la compra agregada.

Atenent a l'abast de la prestació de serveis, que inclou una multiplicitat d'ens contractants, s'entén que el format idoni per aquest inventari és el d'una bases de dades (software

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE930548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc_entidad=)



especialitzat).

En la primera reunió del servei, que se celebrarà presencialment en el termini màxim d'un mes a comptar des de la data de la formalització del contracte, s'establiran de manera conjunta els camps d'informació que ha de contenir aquesta base de dades així com les seves característiques. La tècnica d'Administració Electrònica del CCR podrà efectuar a l'empresa adjudicatària una proposta de plantilles i les instruccions pertinents per omplir-les. A priori, i a expenses de les possibles aportacions que pugui fer l'empresa adjudicatària, s'estableixen els següents ítems:

TAULA 6. CAMPS PREVISTOS PER L'INVENTARI

| MAQUINARI                  | PROGRAMARI                 | CERTIFICATS               |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| ID Inventari               | ID inventari               | ID inventari              |
| Organisme                  | Organisme                  | Organisme                 |
| Àrea adscrita              | Àrea adscrita              | Àrea adscrita             |
| Tipologia                  | Tipologia                  | Tipologia                 |
| Nom del dispositiu         | Nom del programari         | Ens emissor               |
| Fabricant                  | Fabricant                  | Núm. de sèrie o llicència |
| Marca i model              | Versió                     | Validesa des de           |
| Descripció                 | Descripció                 | Validesa fins             |
| Núm. sèrie producte        | Núm. llicència producte    | Clau Pública              |
| Data d'adquisició          | Validesa des de            | Descripció                |
| Proveïdor                  | Validesa fins              | Ús principal              |
| Característiques tècniques | Localització instal·lació  | Localització instal·lació |
| Assignació / Localització  | Cost sense IVA             | Cost sense IVA            |
| Garantia                   | Clau de producte           | PIN                       |
| Cost sense IVA             | Característiques tècniques | Codi de suspensió         |
| Característiques tècniques | Expedient relacionat       | Serveis associats         |
| Documentació relacionada   | Documentació relacionada   | Documentació relacionada  |
| Estat                      | -                          | Estat                     |

Un cop acabades les primeres versions dels fitxers, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a la tècnica d'Administració Electrònica del CCR perquè pugui coordinar les revisions i donar-hi el vistiplau corresponent. Un cop s'hagi revisat l'inventari, es podrà procedir a etiquetar tot el material físic amb l'ID d'inventari corresponent, sota la supervisió i seguint les indicacions de la intervenció.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de mantenir, revisar i introduir permanentment el nou maquinari i programari a l'inventari, així com d'etiquetar tot el material amb la referència o codi corresponent (ID inventari), sempre sota la supervisió i seguint les indicacions de la intervenció del CCR.

L'incompliment de les obligacions fixades en matèria d'inventari es considerarà una falta que pot comportar les corresponents penalitzacions. Tots els canvis s'hauran de reflectir en un termini màxim de 15 dies hàbils.

En qualsevol moment el contractista podrà proposar, si ho creu necessari, un programari alternatiu per dur a terme les tasques d'inventari. Aquest canvi haurà de comptar amb el vistiplau de la tècnica d'Administració Electrònica, haurà de complir amb els objectius fixats en aquest plec i haurà de permetre la migració de les dades que s'hi puguin registrar a un format estàndard.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\_verificacio=



4.2. Escriptori d'assistència

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un escriptori d'Assistència (*Help Desk*) on s'hauran de registrar totes les actuacions de qualsevol naturalesa (incidència, intervenció preventiva, millora, assistència o manteniment).

Independentment de quin sigui el canal de comunicació amb què els usuaris traslladin les incidències, aquestes s'hauran de registrar i gestionar sempre a través del citat Escriptori. Si el programari ho permet, es registrarà si l'actuació ha estat presencial o remota.

L'eina haurà de preveure la recepció i l'enregistrament d'informació en una base de dades, que, com a mínim, haurà de contenir una sèrie de camps considerats obligatoris. Per altra banda, es valorarà positivament la possibilitat d'enregistrar altres ítems d'informació considerada complementària.

En la següent taula s'especifiquen els camps previstos inicialment:

| TAULA Nº7. CAMPS PREVISTOS PER L'ESCRITORI D'ASSISTÈNCIA |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                                                       | CAMP                                                                                                     |
| Obligatori                                               |                                                                                                          |
| 1                                                        | ID de referència únic de la incidència                                                                   |
| 2                                                        | Estat de la incidència [Selector estats. Pe ex: Pendent / En tractament / Tancada ]                      |
| 3                                                        | Organisme afectat [selector dels diferents ens]                                                          |
| 4                                                        | Data i hora de recepció de l'avís                                                                        |
| 5                                                        | Persona usuària que ha donat l'alerta ( <i>Login</i> )                                                   |
| 6                                                        | Descripció de la incidència                                                                              |
| 7                                                        | Possibilitat d'incorporar fitxers adjunts                                                                |
| 8                                                        | Tipologia d'incidència a partir d'un llistat d'opcions                                                   |
| 9                                                        | Sistema de prestació [presencial / remot]                                                                |
| 10                                                       | Data i hora de tancament de la incidència                                                                |
| Complementari                                            |                                                                                                          |
| 1                                                        | Àrea afectada [selector àrees]                                                                           |
| 2                                                        | Identificació de l'equip / programari d'acord amb l'inventari en un camp concret [selector ID inventari] |
| 3                                                        | Tècnic/a que assumeix la gestió                                                                          |
| 4                                                        | Descripció de l'actuació                                                                                 |
| 5                                                        | Total temps de resolució                                                                                 |

Els camps fixats com a obligatoris, independentment de la nomenclatura que acabin tenint, hauran de respondre a la funcionalitat descrita. En les dues primeres reunions del servei l'empresa licitadora podrà proposar altres camps d'informació que puguin aportar valor.

Aquestes dues reunions seran presencials i s'han de celebrar dins dels terminis següents:

- 1ra reunió: s'haurà de celebrar dins del termini màxim d'un mes, a comptar des de la data de l'inici de la vigència del contracte, coincidint amb la presentació del document

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                          | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 18 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



de planificació del projecte de serveis -veure clàusula 7.1. PPTP.

- 2na reunió: s'haurà de celebrar dins del termini màxim de tres mesos, a comptar des de la data de l'inici de la vigència del contracte, amb ocasió de la presentació de l'informe inicial, tal i com es disposa a la clàusula 5.3.1 PPTP.

El programari haurà de poder registrar el màxim d'ítems a partir d'un llenguatge controlat per poder explotar-ne les dades. El programari haurà de permetre l'explotació estadística de les dades i la generació d'informes a partir d'aquestes. També haurà de posar a disposició dels usuaris un sistema de consultes per filtres per poder localitzar actuacions concretes en l'històric d'incidències.

L'escriptori d'assistència haurà de permetre a les persones usuàries poder fer seguiment de les incidències donades d'alta, a temps real, accedint a l'aplicació. Igualment, també haurà de facilitar la recerca dels ítems registrats i de tot l'històric, a partir d'un sistema de consulta per filtres dels diferents camps informats.

També haurà de permetre al responsable designat pel Consell Comarcal del Ripollès així com els responsables de cadascun dels ens contractants, l'accés electrònic al sistema, amb privilegis, ja sigui mitjançant una aplicació client o a través d'un navegador web, per poder fer el seguiment, explotar dades, elaborar informes, etc. (perfil d'administrador).

Així, el programari posat a disposició haurà d'oferir la possibilitat d'exportació/migració de les dades a formats estàndard com ara ".CSV", ".XLS" o ".XLSX". Com a mínim el responsable designat pel CCR amb perfil d'administrador tindrà permisos per exportar i entregar les dades resultants a l'ens corresponent. Un cop finalitzat el servei, l'adjudicatari haurà d'entregar una còpia completa, amb tot l'històric acumulat, en format "Excel", ".CSV" o equivalent (prèvia validació del CCR), a cadascun dels ens.

A més a més, l'empresa adjudicatària haurà de posar el sistema a disposició del CCR i del CSRCR, per tal que el tècnic corresponent hi pugui gestionar les incidències d'administració electrònica. Aquesta cessió serà temporal i es circumscriu al termini de vigència del contracte incloses les prorroques, per tal que els usuaris d'aquestes dues entitats treballin amb una sola plataforma d'incidències.

D'acord amb els criteris d'adjudicació, es valoraran addicionalment, altres aspectes com el fet de poder configurar avisos voluntaris mitjançant correu electrònic per tal que les persones usuàries, que ho desitgin, rebin qualsevol novetat sobre l'estat de les incidències (veure clàusula 15.3.2. PCAP), etc.

## 5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE

A fi de garantir que els ens que s'han adherit a aquesta licitació puguin fer efectiu el control del projecte i del degut compliment del contracte, s'estableixen les obligacions i mitjans que es descriuen a continuació:

### 5.1. Designació d'un responsable i reunions de seguiment del servei

L'empresa contractista haurà de designar una persona que exerceixi de coordinador tècnic o responsable del contracte. Aquesta persona, que podrà la persona tècnica de sistemes descrita a la clàusula 6.2 del PPTP, haurà d'estar integrada a la plantilla de l'empresa, i tindrà les

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                           | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 19 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



obligacions següents:

- Actuarà com a interlocutor/a de l'empresa contractista amb els responsables designats pels diferents ens contractants i serà el canal de comunicació entre aquests i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte, quan sigui necessari.
- Coordinarà les relacions entre l'equip tècnic adscrit a la prestació del contracte i els responsables designats pels diferents ens contractants i serà el canal de comunicació entre aquests i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte, quan sigui necessari
- Donarà al personal adscrit a la prestació del servei aquelles instruccions i directives que siguin necessàries per a la seva correcta execució.
- Supervisarà el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, controlarà l'assistència d'aquests al lloc de treball i aplicarà mesures correctives en cas de desviació.
- Definirà els plans de formació contínua del personal de l'equip.
- Organitzarà les substitucions del personal que forma part de l'equip de treball, especialment, les que pertocquen en període de vacances o baixes laborals, de manera que el servei no es vegi afectat.
- Analitzarà els informes d'indicadors i resums executius per a realitzar el seguiment periòdic del servei i proposar millores.
- Elaborarà i proposarà l'execució d'actuacions que permetin optimitzar el servei.
- Assistirà a les reunions previstes enviant, prèviament, l'informe de servei que es detalla en la clàusula 5.2.2. PPTP, mitjançant correu electrònic.

La persona designada com a responsable per l'empresa adjudicatària haurà d'ostentar un grau de responsabilitat suficient dins l'empresa que li permeti prendre decisions executives.

El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària, en el marc de les funcions de coordinació que se li atribueixen, haurà d'assistir a les reunions de seguiment que se celebrin amb el responsable del contracte designat pel Consell Comarcal del Ripollès i aquelles persones que, si és el cas, puguin designar els altres ens adherits a la licitació.

Com a mínim les dues primeres reunions que se celebrin durant la fase d'inici de la vigència del contracte seran presencials. La resta de les reunions se celebraran per via telemàtica sempre que sigui possible. En tot cas, quan alguna de les parts sol·liciti la celebració presencial, s'haurà de celebrar per aquest mitjà.

En aquestes reunions es determinaran les prioritats d'acció i s'avaluarà el rendiment del servei proporcionat. Igualment, quan toqui per calendari, es posarà en comú el resultat de les avaluacions, els informes de compliment del servei o altres documents que sempre s'hauran de posar a disposició del personal designat, amb 3 dies hàbils d'anticipació a la celebració de la reunió.

En el cas del CCR i el CSRCR, la periodicitat d'aquestes reunions serà semestral.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mijancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\_verificaci\_entidad=



En el cas de la resta d'ens adherits, la periodicitat serà com a mínim d'una a l'any. En cas que algun dels ens adherits manifestés que no està interessat en efectuar les reunions anuals de seguiment, haurà de traslladar aquesta petició, per escrit, al responsable del contracte de l'empresa adjudicatària i informar d'aquest extrem, també formalment, a la tècnica d'administració electrònica del Consell Comarcal. Tot i la renúncia a les reunions de seguiment anuals, l'empresa adjudicatària haurà de remetre, com a mínim, un informe anual de seguiment, amb el contingut que es detalla la clàusula 5.2.2. d'aquest PPTP de manera addicional a l'entrega, també anual, del Pla de projecte establert a la clàusula 7.1. del PPTP. Aquest punt s'acabarà de definir en les primeres reunions de servei atenent a les necessitats manifestades pels ens contractants.

El Consell Comarcal tindrà la prerrogativa de canviar o modificar la periodicitat i durada d'aquestes reunions, així com de convocar-ne d'extraordinàries, sempre que concorri causa justificada.

Amb independència de la periodicitat d'aquestes reunions, el responsable de servei haurà d'estar permanentment disponible per tractar els assumptes que es considerin necessaris via correu electrònic, telefònic o videotrucada.

5.2. Elaboració d'informes de compliment de servei

5.2.1 Informe inicial

En el termini de tres mesos a comptar des de la data de formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe inicial, per cadascun dels ens contractants, on es detallin els resultats de l'avaluació inicial efectuada per l'empresa adjudicatària relativa als sistemes (maquinari, programari i certificats) que haurà d'administrar i gestionar. L'objectiu és obtenir un document on es relacioni en quin estat es troben els sistemes i quines millores s'hi poden aplicar.

Aquest informe inicial tindrà, com a mínim, el següent contingut:

TAULA Nº8. CONTINGUT MÍNIM DE L'INFORME INICIAL

| INFORME INICIAL                                                                                                 |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítems                                                                                                           |                                                                                                                 |
| <b>1. Dades generals</b>                                                                                        | <b>3. Serveis d'administració i gestió de sistemes, inclosos telefonia IP/analògica i seguretat informàtica</b> |
| Ens contractant                                                                                                 | Avaluació de sistemes                                                                                           |
| Data                                                                                                            | Necessitats detectades                                                                                          |
| Període analitzat                                                                                               | Propostes de millora                                                                                            |
| ID informe (ICS)                                                                                                | Alertes                                                                                                         |
| <b>2. Informació addicional</b>                                                                                 | <b>4. Resum executiu</b>                                                                                        |
| Peticions específiques de l'ens contractant                                                                     | Indicació dels punts més importants de l'informe                                                                |
| Possible despesa addicional i justificació                                                                      | Recomanacions i propostes de millora                                                                            |
| <b>3. Serveis d'administració i gestió de sistemes, inclosos telefonia IP/analògica i seguretat informàtica</b> | Accions a executar                                                                                              |
| Inventari de sistemes                                                                                           | Calendari d'execució d'accions                                                                                  |

La presentació d'aquest informe inicial determinarà la celebració d'una reunió presencial entre com a mínim la persona designada com a responsable per l'empresa adjudicatària i el responsable

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigc\_entidad=



del contracte de cada ens adherit a la licitació conjunta. En el cas del CCR, aquesta reunió s'efectuarà amb la tècnica d'administració electrònica.

5.2.2. Informes de compliment del servei (ICS)

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar l'anomenat informe de compliment del servei (ICS) amb una periodicitat semestral, pel cas del CCR i el CSR. La periodicitat relativa a l'entrega i presentació de l'ICS per la resta d'ens adherits a la licitació conjunta podrà ser semestral o anual, segons els acords a què arribin l'empresa adjudicatària i cadascun dels ens contractants.

Com s'apuntava anteriorment, la presentació d'aquest informe es realitzarà mitjançant una reunió entre el responsable del servei designat per l'empresa i el responsable del contracte de cada ens. Si bé la celebració de la reunió (com a mínim anual) s'estableix com a obligatòria, els ens adherits a la licitació conjunta poden manifestar formalment la renúncia a aquest dret. Aquesta renúncia no eximirà l'obligació de l'empresa adjudicatària a elaborar i enviar l'ICS, com a mínim un cop l'any, a l'ens en qüestió.

L'ICS té com a objectiu avaluar i verificar que els serveis contractats s'executen de conformitat amb allò pactat per les parts contractants.

L'ICS, que tindrà el contingut següent:

TAULA Nº9. CONTINGUT MÍNIM DELS INFORMES DE COMPLIMENT DE SERVEI (ICS)

| INFORME DE COMPLIMENT DE SERVEI (ICS)                                                                           |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Ítems                                                                                                           |                                                                       |
| <b>1. Dades generals</b>                                                                                        | <b>5. Servei de resolució d'incidències i suport a l'usuari</b>       |
| Ens contractant                                                                                                 | Classificació de les incidències totals segons tipologia              |
| Data                                                                                                            | Històric de l'evolució d'incidències                                  |
| Semestre analitzat                                                                                              | Històric de l'evolució d'incidències per tipologia                    |
| ID informe (ICS)                                                                                                | Hores totals presencials                                              |
| <b>2. Informació addicional</b>                                                                                 | Hores totals en remot                                                 |
| Peticions específiques de l'ens contractant                                                                     | Temps mitjà de resposta per tipologia                                 |
| Possible despesa addicional i justificació                                                                      | Temps mitjà de resolució per tipologia                                |
| <b>3. Servei d'assessorament i acompanyament</b>                                                                | <b>6. Suport en l'administració electrònica</b>                       |
| Necessitats detectades                                                                                          | Hores totals dedicades a assistència, suport serveis del Consorci AOC |
| Recomanacions                                                                                                   | Indicació de l'ens sol·licitant                                       |
| <b>4. Serveis d'administració i gestió de sistemes, inclosos telefonia IP/analògica i seguretat informàtica</b> | Identificació del servei AOC                                          |
| Inventari de sistemes                                                                                           | Breu descripció de les tasques realitzades                            |
| Avaluació de sistemes                                                                                           | Històric d'assistència per servei                                     |
| Necessitats detectades                                                                                          | <b>7. Resum executiu</b>                                              |
| Propostes de millora                                                                                            | Indicació dels punts més importants de l'informe                      |
| Alertes                                                                                                         | Recomanacions i propostes de millora                                  |
| <b>5. Servei de resolució d'incidències i suport a l'usuari</b>                                                 | Accions previstes                                                     |
| Nombre total d'incidències del trimestre                                                                        | Calendari d'execució d'accions                                        |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPku-5U6H7-XCY70\_1FE93B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\_entidad=



L'ICS s'haurà de lliurar durant els mesos de juliol i gener de cada any de vigència del contracte i es referirà al semestre anterior respectivament.

Aquesta documentació s'haurà de posar a disposició del tècnic d'administració electrònica del CCR i de les persones designades per la resta d'ens adherits per al seguiment del contracte, amb 3 dies hàbils d'anticipació a la celebració de les reunions de servei, i en format digital PDF-A.

5.2.3. Acords de nivell de servei (ANS)

Amb la voluntat de garantir el compliment d'uns estàndards elevats de qualitat de prestació del servei objecte de licitació, s'estableixen uns mínims de compliment, que s'anomenaran acords de nivell de servei (ANS).

A efectes del càlcul dels Acords de Nivell de Servei (ANS) es considera que el període de servei és anual, de 12 mesos. Així, el Consell Comarcal, amb la col·laboració dels ens adherits a la licitació, calcularà els acords de nivell de servei (ANS) i els plasmarà en un informe anual que compartirà amb l'empresa adjudicatària en alguna de les reunions de valoració. Els ANS que s'estableixen, són els següents:

TAULA Nº10. DESCRIPCIÓ DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

| ASPECTES QUANTITATIS                                                                                                          | NIVELL DE SERVEI DEMANAT                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Control i inventari actualitzat, en els temps descrits en la clàusula 3.3 PPTP, de tots els equips, programaris i certificats | 85 % dels ítems registrats en el termini previst                   |
| Gestió i registre a l'Escriptori d'assistència de totes les intervencions d'acord amb la clàusula 3.4. PPTP.                  | 95 % de les intervencions registrades a l'escriptori d'assistència |
| Temps de resolució de les incidències d'acord amb el que figura en la clàusula 3.5.2 PPTP i Taula 10.                         | 90 % de les incidències resoltes en els terminis estipulats        |
| Elaboració dels informes descrits en la clàusula 4.3 PPTP.                                                                    | 90 % dels informes elaborats segons el patró sol·licitat           |
| Enviament dels informes segons termini descrit en la clàusula 4.3.                                                            | 90 % dels informes entregats en el termini previst                 |

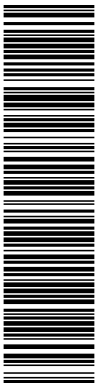
L'incompliment dels Acords de nivell de servei comportarà l'aplicació de les penalitzacions que s'estableixen a la clàusula 25.2 del PCAP.

6. EQUIP DE PERSONAL ADSCRIT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1. Idoneïtat de l'equip de treball per a la correcta execució del contracte

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a la prestació del servei el personal que resulti necessari per a la seva correcta prestació, tant en nombre de persones, com pel que fa a la seva qualificació acadèmica i/o perfil professional.

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                             |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                                        | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina <b>23</b> de <b>29</b> | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XY70\_1FE9B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



Per poder donar una adequada resposta a les necessitats derivades de la prestació del servei objecte del contracte, l'equip que s'adscriu a l'execució del contracte haurà de tenir un perfil professional que li permeti cobrir les àrees de coneixement següents:

- Microinformàtica
- Sistemes informàtics
- Seguretat de sistemes (ciberseguretat)
- Aplicacions i serveis web
- Administració electrònica
- Instal·lacions i xarxa de telecomunicacions

El document de Planificació del Projecte –clàusula 7.1. PPTP-, haurà d'incloure el detall de l'equip de treball que l'empresa adjudicatària adscriurà a la prestació del servei i haurà de definir el rol i tasques que s'assignaran a cadascun dels membres de l'equip, segons la tipologia dels ens beneficiaris del servei -clàusula 2.2. PPTP-, l'organització d'aquest personal i del servei i les previsions que s'adoptaran per a la seva substitució.

## 6.2. Composició mínima de l'equip

A l'equip que l'empresa adjudicatària adscriu a la prestació del contracte hi haurà d'haver una persona que exerceixi les funcions de coordinador o responsable, que executarà les funcions que estableix la clàusula 5.1. d'aquest PPTP.

Així mateix, d'entre les persones que s'adscriu a la prestació del contracte hi ha d'haver una persona tècnica de sistemes (anàleg/similar) pels casos, excepcionals, en què la prestació de serveis requereixi de coneixements avançats en Enginyeria informàtica i/o gestió de Sistemes de la Informació i, tants tècnics de camp com els que siguin necessaris per poder fer efectives les hores totals de servei sol·licitades.

L'equip de l'empresa contractista haurà de poder assumir pics de treball puntuals sense que això afecti a la correcta prestació del servei.

La persona tècnica de sistemes haurà de tenir el grau d'enginyeria informàtica de sistemes o una titulació equivalent i haurà d'estar adscrita a la prestació del servei en tot moment, en remot o presencialment, estant disponible dins l'horari laboral en cas que resulti necessari per executar tasques d'alta complexitat tècnica o assistencial. L'empresa adjudicatària haurà de preveure la seva substitució per una persona que compleixi les mateixes condicions requerides, per quan aquesta persona faci vacances, estigui de baixa o hagi de ser substituïda per qualsevol altre motiu. A la persona a la qual s'atribueix el rol de tècnic de sistemes li corresponen fonamentalment les funcions d'assessorament i suport tècnic especialitzat si bé no en exclusiva i només pels casos en què les qüestions a tractar siguin d'alta complexitat. Aquesta figura serà complementària a dels tècnics de camp i no podrà coincidir o acumular-se amb els mateixos. No existeix cap impediment, en canvi, perquè aquesta figura coincideixi amb la del responsable del contracte -veure clàusula 5.11-, sempre que es doni compliment a tots els requeriments exigits per ambdues figures en aquests plecs.

La resta de l'equip que s'adscriu a la prestació del servei haurà d'estar integrat per tots aquells efectius que siguin necessaris, d'acord a les hores de prestació sol·licitades. Aquest personal serà designat com a tècnic de camp. El personal tècnic de camp haurà d'estar en possessió d'un certificat de professionalitat d'operacions de muntatge i manteniment de sistemes microinformàtics o equivalent, com a mínim, i/o haurà de tenir la titulació de Cicle Formatiu en Grau Superior en Informàtica o equivalent o de Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Informàtica o

|                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                            | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXP KU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 24 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXP KU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mijantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



equivalent. El personal tècnic de camp haurà d'estar adscrit a la prestació del servei en tot moment, en remot o presencialment – segons allò establert a la clàusula 2.2. del present PPTP - estant disponible dins l'horari laboral. Les tasques a desenvolupar pel personal tècnic de camp seran les ordinàries incloses a l'objecte del present contracte i de complexitat mitja. En aquest cas, l'empresa adjudicatària també haurà de preveure la seva substitució per personal que compleixi les mateixes condicions requerides, per quan aquest personal tècnic de camp faci vacances, estigui de baixa o hagi de ser substituït per qualsevol altre motiu.

**6.3. Obligacions de l'empresa adjudicatària en matèria de personal**

L'empresa adjudicatària preveurà les substitucions de tot el personal i garantirà la deguda prestació del servei, en cas que el personal habitual no pugui realitzar les seves funcions. El personal suplent disposarà dels coneixements necessaris, tant a nivell tècnic com a nivell funcional de l'ens on efectui la prestació, per garantir una bona qualitat del servei i el compliment d'aquests plecs. L'adjudicatària haurà d'informar de qualsevol canvi de personal així com de qualsevol eventualitat que pugui repercutir en la composició de l'equip i/o en la normal execució del servei.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de proporcionar als tècnics de camp tota la formació i els coneixements necessaris per garantir el correcte acompliment dels serveis, d'acord amb la infraestructura tècnica de què disposa cadascun dels diferents ens.

El personal adscrit a la prestació del servei depèn directament de l'empresa adjudicatària que en serà responsable, així com del compliment de la normativa laboral, de la seguretat social i en matèria de seguretat i salut, de conformitat amb el que determina la normativa vigent d'aplicació.

Les titulacions acadèmiques de les persones que integrin l'equip titular adscrit a la prestació del servei, s'hauran de facilitar d'acord amb les clàusules expressades en el PCAP.

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

Per tal de garantir la qualitat necessària en la prestació dels serveis a executar és necessari diferenciar les diferents fases del cicle de vida del present contracte. Aquestes fases són, la fase de posada en marxa, la d'execució de la prestació i la de devolució del servei.

La fase de posada en marxa és fonamental, ja que és la fase en què es defineixen els aspectes essencials de la prestació de serveis. En aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i presentar en el termini d'un mes el Pla del Projecte a cadascun dels ens contractants de conformitat amb el què s'estableix a la clàusula 7.1 d'aquest PPTP; s'haurà de reunir, amb la tècnica d'administració electrònica del Consell Comarcal del Ripollès per definir el contingut definitiu dels recursos i eines necessaris per la prestació de servei (clàusules 4.1 i 4.2 del present PPTP) així com haurà de posar-los en marxa i a disposició dels responsables corresponents dins els terminis establerts a l'efecte en el present document; i haurà d'elaborar un Informe Inicial d'avaluació de l'estat dels sistemes (hardware, software i certificats) de conformitat amb allò establert a la clàusula 5.2.1 d'aquest PPTP.

**7.1. Fase de posada en marxa del servei: Planificació o Pla del projecte de prestació de servei**

En el termini d'un mes, a comptar des de la data de formalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar i entregar un document de Planificació del Projecte de prestació de servei

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>_Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                          | IDENTIFICADORS                                                                                                              |                                             |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 25 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08 |

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE9B0548C21DEBA73B1FEES9C430012EDE7E9F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig\\_verificador=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codig_verificador=)



per cadascun dels ens adherits a la contractació conjunta.

El document de Planificació detallarà les actuacions que es pretenen executar anualment fins a la finalització de la vigència del contracte, classificades segons la tipologia de servei a què pertanyen i d'acord a les característiques i necessitats de les diferents corporacions. La Planificació del projecte inclourà la proposta d'horaris, els dies de presència efectiva a les diferents seus i la proposta d'organització del treball.

Aquest pla haurà de ser consensuat amb els representants legals de les diferents administracions que podran efectuar-hi aportacions.

El document de Planificació del projecte també haurà de preveure de manera detallada l'equip de treball que l'empresa adjudicatària destinarà a la prestació d'aquest servei i haurà de definir el rol i les tasques que s'assignaran a cadascun dels membres de l'equip, d'acord amb aquests plecs.

L'adjudicatària haurà de facilitar a tots els membres de l'equip adscrit a la prestació del servei, telèfons mòbils de l'empresa, que permetran contactar-hi de manera directa quan sigui necessari. Això no exclou el fet que el personal adscrit a la prestació del servei haurà d'utilitzar obligatòriament els comptes de correu electrònic corporatius del Consell Comarcal per a l'execució de tots els treballs derivats d'aquest contracte. Així mateix, el Consell Comarcal facilitarà extensions de telèfon fix al personal que es destini a la prestació del servei a la seva seu.

La presentació de la Planificació del projecte anirà acompanyada de la celebració d'una primera reunió presencial.

L'empresa adjudicatària actualitzarà la Planificació del projecte anualment.

**7.2. Fase de devolució del servei: Informe final**

La fase de devolució del servei té com a objectiu principal efectuar el tancament ordenat de la prestació executada quan aquesta arriba a la fi de la seva vigència.

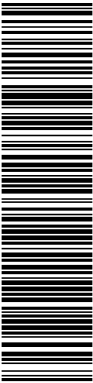
L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un informe final de devolució del servei, tres mesos abans de la finalització del contracte. El contractista haurà de presentar aquest informe a tots els ens adherits a la licitació conjunta i contindrà la mateixa informació establerta pels informes ICS.

Així mateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar el traspàs del coneixement i de tota la documentació vinculada a la prestació del servei a l'ens contractant corresponent i/o a la persona/es en qui aquest delegui aquesta qüestió, en el termini màxim d'un mes a comptar de la data de finalització del contracte. Aquesta obligació només podrà ser excusada, de manera individualitzada, per part de l'ens contractant si aquest considera que no necessita que l'empresa adjudicatària efectui el traspàs indicat.

**8. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA**

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per la part contractant a tal efecte, tota la informació i la documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement tècnic de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>_Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                          | IDENTIFICADORS                                                                                                              |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXPKU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina 26 de 29 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 |
|                                                                                                                                                   | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08                                                                                 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes, i eines utilitzats per a resoldre'ls.

9. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions derivades del contracte.

Ripoll, 5 de setembre de 2024.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



ANNEX I. EQUIPAMENT INFORMÀTIC CCR, CSRC I CBSR<sup>1</sup>

Consell Comarcal del Ripollès

| Tipus                      | Quantitat |
|----------------------------|-----------|
| Sobretaula                 | 39        |
| Portàtils                  | 22        |
| Pantalles                  | 80        |
| Fotocopiadores multifunció | 2         |
| Impressores làser          | 1         |
| Impressores carnets        | 1         |
| Impressora tinta A3        | 1         |
| Plotter                    | 1         |
| NAS                        | 2         |
| Escàner                    | 3         |
| Switch                     | 6         |
| Firewall                   | 1         |
| Servidors                  | 1         |

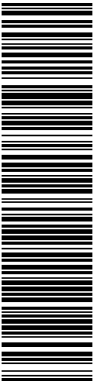
Consorci Servei Recaptació Cerdanya-Ripollès

| Tipus                      | Quantitat |
|----------------------------|-----------|
| Sobretaula                 | 16        |
| Portàtils                  | 3         |
| Pantalles                  | 21        |
| Fotocopiadores multifunció | 1         |
| Impressores làser          | 1         |
| Impressores carnets        |           |
| Impressora tinta A3        |           |
| Plotter                    |           |
| NAS                        | 1         |
| Escàner                    |           |
| Switch                     | 3         |
| Firewall                   |           |
| Servidors                  | 1         |

Consorci de Benestar Social del Ripollès

| Tipus | Quantitat |
|-------|-----------|
|-------|-----------|

<sup>1</sup> Actualització realitzada per l'empresa de servei informàtic el setembre de 2024.



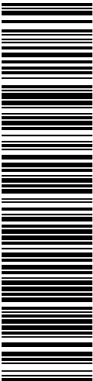
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_JXPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEE53C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mijarçant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: [https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\\_entidad=](https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo_entidad=)



Consell Comarcal  
del Ripollès

|                     |    |
|---------------------|----|
| Sobretaula          | 7  |
| Portàtils           | 49 |
| Pantalles           | 57 |
| Fotocopiadores      |    |
| multifunció         | 2  |
| Impressores làser   | 1  |
| Impressores carnets |    |
| Impressora tinta A3 |    |
| Plotter             |    |
| NAS                 | 1  |
| Escàner             |    |
| Switch              | 4  |
| Firewall            | 1  |
| Servidors           | 1  |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPTP MANTENIMENT<br>INFORMATIC DIL                                                                   | IDENTIFICADORS                                                                                                              |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>JXP KU-5U6H7-XCY70</b><br>Data d'emissió: <b>18 de Setembre de 2024 a les 13:30:08</b><br>Pàgina <b>29 de 29</b> | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 18/09/2024 13:08 |
|                                                                                                                                                           | ESTAT<br><b>APROVAT</b><br>18/09/2024 13:08                                                                                 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1222200\_1XPKU-5U6H7-XCY70\_1FE3B0548C21DEBA73B1FEES3C430012EDE7E2F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?idioma=cat&codigo\_entidad=



**ANNEX II. BASES SUBVENCIÓ ATORGAMENT CONSORCI AOC EXERCICI 2023**

Les últimes bases publicades de subvencions per a l'assoliment de determinats objectius en matèria d'administració electrònica per part dels consells comarcals de Catalunya, es poden trobar al Tauler Electrònic del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i daten del 2018.

Enllaç al Tauler d'edictes i anuncis del Consorci AOC:

<https://www.seu-e.cat/ca/web/consorciao/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/accio-de-govern-i-partits-politics/tauler-d-edictes-i-anuncis>