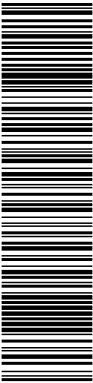


DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: CMIA, Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona, Núm. expedient: 2024/336, Codi Classificació: D050605, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 1 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



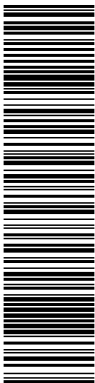
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494_2FPPW-EZHOF-OA03C_E698993C387DB53EF20B07A142429A2235AFDEE) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificacio/Conservatori>



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del
servei integral de manteniment informàtic del Conservatori de
Música Isaac Albéniz de la Diputació de Girona

DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: CMIA, Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona, Núm. expedient: 2024/336, Codi Classificació: D050605, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 2 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494_2FPPW-EZHOF-OA03C_E698993C387DB53EF20B07A142429A2235AFDEE) 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: <http://www.ddgi.cat/verificadorConservatori>



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

Clàusula 1. Objecte.....	3
Clàusula 2. Abast del servei.....	3
2.1 Entorn tecnològic.....	3
2.2 Modalitat de prestació de servei. Horari.....	5
2.2.1 Modalitat A: presencial (on-site).....	5
2.2.2 Modalitat B: remota.....	5
Clàusula 3. Descripció dels serveis.....	5
3.1 Administració dels sistemes.....	5
3.2 Gestió d'incidències i problemes.....	6
3.3 Gestió de peticions i consultes.....	6
3.4 Gestió de la configuració.....	7
3.5 Gestió del canvi.....	7
3.6 Gestió de versions.....	7
3.7 Gestió de la disponibilitat i capacitat.....	7
3.8 Gestió de la continuïtat del servei.....	7
3.9 Gestió de la documentació.....	7
3.10 Desplegament i instal·lació de noves aplicacions.....	8
Clàusula 4. Seguiment de la prestació del servei.....	8
4.1 Seguiment anual.....	8
Clàusula 5. Recursos Humans.....	8
5.1 Responsable del Servei.....	9
5.2 Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista.....	9
Clàusula 6. Gestió del nivell de servei.....	9
6.1 Qualificació de la prioritat de les incidències.....	9
Clàusula 7. Transferència tecnològica.....	10
Clàusula 8. Posada en marxa i devolució del servei.....	10
8.1 Definicions.....	10
8.2 Condicions generals.....	11
8.3 Posada en marxa.....	11
8.4 Devolució del servei.....	11



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la Diputació de Girona

Clàusula 1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions és establir les especificacions tècniques que hauran de regir la contractació del "servei de manteniment i assistència informàtica de la xarxa d'equipaments per als processos d'informació del Conservatori i l'Escola de Música Isaac Albéniz de Girona (en endavant Conservatori), situat al carrer Gaspar Casal, 5, 17001 de Girona i proveir d'un servei de suport tècnic presencial pels usuaris, així com el manteniment de l'equipament informàtic general, manteniment i resolució d'incidents en la infraestructura de Servidors i Xarxa que té el Conservatori.

Clàusula 2. Abast del servei

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

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

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

2.1 Entorn tecnològic

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

Relació de maquinari:

Unitats	Descripció
1	Impressora Toshiba Studio 5005ec en mode preu per còpia
1	Impressora HP LaserJet Pro MFP M225dn
1	Impressora HP Color LaserJet M553
1	Impressora HP LaserJet M402n
39	pantalles TFT LED o similar
34	Equips de sobretaula amb doble pantalla Windows 10 Pro HP o similar
1	Impressora Brother HL-L8260CDW
1	Impressora HP Color LaserJet M553
1	Impressora Dymo Labelwriter 400
1	Impressora Samsung ML-2855ND
3	Pantalles interactives Traulux tlm7500
20	Portàtils HP 255 G7 o similar i3, i5 o Ryzer Windows 10 Pro
15	Terminals telefònics Snom D735
1	Terminal telefònic Snom D785
1	Terminals mòbils Android
1	Sai APC UPS-2200
11	Switchos Unifi US8-60W o similars
6	Switchos Aruba 1930 24G
20	Antenes Unifi AC Mesh / AC LR o similars
2	Gateways RDSI – SIP
2	NAS per còpies de seguretat Synology i Iomega
1	Servidor ProLiant DL380 Gen10 Xeon 4120, 192Gb RAM, 3,2Tb Raid 5 SAS, 1Tb Raid 5 SSD, Esxi Vsphere 7 Essentials, doble font d'alimentació





Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

20	Ipads Apple
----	-------------

El Conservatori disposa d'un entorn Virtualitzat en el servidor HP dins aquests servidors hi ha el següents servidors:

Producte	Descripció
PDC	Servidor controlador de domini és on hi ha els usuaris – Windows Server 2019 Standard
Firewall	Servidor que controla el tallafocs del Conservatori, s'encarrega de balancejar la càrrega de les 2 connexions d'Internet, també es el que s'encarrega de que depèn de quina VLAN surti per una connexió o per l'altre - Linux
Eset	Consola Eset Nod32 antivirus - Windows Server 2019 Standard
Vcenter	Virtual Center per la gestió de l'Esxi - Vcenter
Centreon	Monitorització dels sistemes, gestió inventari GLPI, gestió d'auditoria d'accesos – Debian 11
FreePBX	Centraleta
BI	Sistema d'intercanvi de dades entre PowerBi i Codex - Windows Server 2019 Standard

Relació programari:

Producte	Descripció
Veeam Backup and Replication	Còpies de seguretat
Suite Office	Ofimàtica
Suite Adobe	Adobe Acrobat (fitxers en pdf), sobretato Reader i Professional
Codex	Programari per gestió del centre, DIAL SL
Suite Google Workspace for Education	suport al professorat, PAS, alumnes i famílies de les solucions de Google Ç(Classroom, calendari...)
ESET	Antivirus amb gestió centralitzada Consola ERA
Koha	Catàleg i programari de la biblioteca Koha – Debian 12
Kali	Sistema d'anàlisis de vulnerabilitats de les màquines
Programari Aytos Accede, Firmadoc, Sicalwin, Secretaria, Firmadoc Mobiles, GPA.	
Plataformes Eacat (E-notum, perfil contractant, portasignatures,...)	
Plataformes DDGI (TSextern, Epsilon,...)	

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

2.2 Modalitat de prestació de servei. Horari

2.2.1 Modalitat A: presencial (on-site)

Per a la prestació del servei objecte del contracte es considera necessari comptar amb la presència física del tècnic informàtic, un dia a la setmana, un mínim de 5 hores, en un horari de 8 a 16h. S'exclouen els períodes següents: el mes d'agost, les vacances de la Setmana Santa i el Nadal que coincideixin amb el calendari escolar de la província de Girona

Aquesta distribució podrà ser modificada i adaptada a les necessitats del Conservatori sempre

DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: CMIA, Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona, Núm. expedient: 2024/336, Codi Classificació: D050605, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 5 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Conservatori de Música Isaac Albéniz de la Diputació de Girona

que sigui necessari, i sempre que dita modificació es faci dintre d'una jornada laboral Standard i no signifiqui ni un augment ni una disminució d'hores dedicades.

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

2.2.2 Modalitat B: remota

La modalitat remota complementarà la modalitat presencial amb la finalitat de garantir el servei continuat de 9 a 21h, en dies laborables. Per tant, l'empresa contractista haurà de disposar a les seves dependències d'un centre de suport de sistemes, amb les instal·lacions adequades i les condicions de seguretat adients per tal de proporcionar assistència telefònica.

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

Les hores invertides en el desplaçament dels tècnics no es computen

Clàusula 3. Descripció dels serveis

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

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

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

3.1 Administració dels sistemes

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

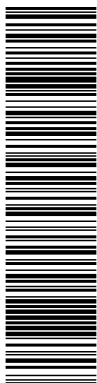
Per garantir un adequat nivell de seguretat el contractista haurà d'utilitzar els programes i eines que permetin el compliment normatiu en la seguretat de la informació i el compliment de la normativa de la UE de protecció de dades i, en concret, els servidors, incloent-hi els dels serveis associats,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

El servei comprendrà la gestió dels diferents equipaments definits en la clàusula 2, així com també dels nous sistemes que s'implantin durant el temps d'execució del propi contracte:

- Parametrització i *tunning* per al correcte rendiment dels diferents elements de la xarxa.
- Manteniment, configuració, actualitzacions, instal·lació dels llocs de treball (Pc's, Workstations, Portàtils, docks, pantalles, mòbils o qualsevol altre dispositiu validat per els responsables del CMG).
- Instal·lació i/o trasllat de nous llocs de treball amb els dispositius corresponents.
- Gestió d'Inventaris de tot el material TIC
- Gestió de garanties amb el fabricant fins a la resolució de l'averia
- Realitzar qualsevol tasca de caràcter preventiu i correctiu necessàries pel correcte funcionament del servei.



DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: CMIA , Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona , Núm. expedient: 2024/336 , Codi Classificació: D050605 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 6 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494_2FPPW-EZHOF-OA03C_E698993C387DB53EF20B07A142429A2235AFDEE) 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: http://www.ddgi.cat/verificadoc/Conservatori



Conservatori de Música Isaac Albéniz de la Diputació de Girona

- Actualitzar els sistemes a les versions superiors recomanades pel fabricant amb l'objectiu de millorar-ne el seu correcte funcionament.
- Anàlisi de viabilitat i de riscos.
- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació del sistema, així com el manteniment i la supervisió del seu compliment.
- Gestió i control de la seguretat dels usuaris administradors o de sistema.
- Instal·lació de servidors, que inclou: formateig i instal·lació del sistema operatiu, actualització de pedaços, agents antivírics i configuració de xarxa, etc.
- Instal·lació i configuració d'impressores, fotocopiadores i equips multi funció i qualsevol altre element que sigui adquirit pel Conservatori.
- Configuració i suport dels equips de videoconferència així com suport en les connexions dels usuaris.
- Configuració i manteniment dels equips de xarxa wifi
- Reutilització dels equips del Conservatori seguint el criteri d'esborrat segur.
- Realització de còpies de seguretat al nuvol i Onpremise i Offline.
- Gestió i configuració dels usuaris en Microsoft365 i Google Workspace, manteniment de regles del correu electrònic així com les bústies compartides i llistes de distribució del Office365 i Google Workspace, també dels alumnes i famílies.
- Configuració i manteniment de les diferents apps de Microsoft i Google que es fan servir al Conservatori: Teams, , Forms, Onedrive, Asana, Codex, Google Drive, Google Forms.

3.2 Gestió d'incidències i problemes

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment d'incidències en temps real i permetre l'accés electrònic al sistema al responsable del contracte del Conservatori, bé sigui mitjançant una aplicació client o amb un navegador web.

Aquest sistema haurà de portar un registre d'avisos d'avaría on es farà constar, com a mínim, les següents dades:

- Número de referència de l'avaría
- Identificació de l'equip
- Element avarià i resum dels símptomes de l'avaría
- Data i hora de recepció de l'avís
- Data i hora de resolució de l'avaría
- Tècnic de l'empresa adjudicatària que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de a incidència.
- Descripció de l'actuació realitzada
- Situació actual (resolta, pendent, etc.)

3.3 Gestió de peticions i consultes

La gestió de peticions consisteix a:

- Rebre i registrar les peticions originades pel personal del Conservatori.
- Avaluar les diferents opcions, costos, beneficis i riscos.
- Segons les seves implicacions, validar el Gerent del Conservatori la seva viabilitat.
- Si s'escau, procedir en conseqüència.
- En qualsevol cas, informar que ha originat la petició.
- Actualitzar el que es consideri necessari (inventari, configuracions, versions, etc.).

3.4 Gestió de la configuració

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

3.5 Gestió del canvi

Els canvis, s'esdevindran a iniciativa del Conservatori o de l'empresa contractista. En aquest darrer cas caldrà el vistiplau del Gerent del Conservatori. La gestió de canvis es produirà en

DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: CMIA, Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona, Núm. expedient: 2024/336, Codi Classificació: D050605, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 7 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

resposta a la solució de problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora concretes.

3.6 Gestió de versions

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

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

3.7 Gestió de la disponibilitat i capacitat

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

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

3.8 Gestió de la continuïtat del servei

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

- Proactius: permeten impedir o minimitzar les conseqüències d'una interrupció del servei
- Reactius: els seu propòsit es tornar a donar servei tant aviat com sigui possible (i recomanable) després d'un desastre.
- Evolutiu: tenir els sistemes actualitzats, tant per seguretat com per rendiment

3.9 Gestió de la documentació

Mantenir la documentació i procediments actualitzats:

- Crear i mantenir la documentació sobre els diferents procediments, incidents, problemes i canvis que afectin a qualsevol dels elements dels sistemes administrats.
- Manteniment dels plans o procediments de contingència dels entorns.
- Manteniment de les còpies de seguretat de tota la informació
- Documentació dels procediments de recuperació davant desastres.
- Documentació dels procediments de posada en marxa dels sistemes.
- Realitzar qualsevol altra tasca de documentació que tingui relació amb elements que són objecte d'aquest contracte.

3.10 Desplegament i instal·lació de noves aplicacions

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

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



DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: CMIA , Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona , Núm. expedient: 2024/336 , Codi Classificació: D050605 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 8 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

- Suport a la implantació de nous programaris o sistemes

Clàusula 4. Seguiment de la prestació del servei

4.1 Seguiment anual

Es constituirà una comissió de seguiment del contracte per tal de treballar per a la millora constant del servei. Aquesta comissió es reunirà com a mínim 4 cops a l'any amb caràcter trimestral, i de manera extraordinària sempre que es consideri convenient.

La Comissió de Seguiment estarà composta, amb caràcter paritari, pels següents membres amb veu i vot:

- Un representant de l'empresa adjudicatària.
- Un representant del Conservatori.

En aquesta reunió es farà un seguiment del contracte i es generaran propostes de millora.

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

- 3.4.1 Inventari actualitzat
- 3.4.2 Estat dels equipaments
- 3.4.3 Estat de les incidències i documentació de les mes crítiques
- 3.4.4 Estat de les peticions i documentació de les mes crítiques
- 3.4.5 Relació de consultes rebudes
- 3.4.6 Valoració del servei i propostes de millora
- 3.4.7 Propostes adquisició nou equipament
- 3.4.8 Aquells aspectes que es considerin necessaris pel seguiment del servei
- 3.4.9 Presentació de l'informe Tècnic de Sistemes (ITS) on inclourà un pla de manteniment anual correctiu i preventiu i un informe amb el total d'incidències produïdes.

Clàusula 5. Recursos Humans

El contractista disposarà del personal necessari per atendre adequadament les condicions del contracte i complirà amb els seus empleats la legislació i convenis vigents que els afectin. Les persones que el contractista assigni a la prestació dels serveis hauran de comptar amb la titulació i formació adequada per a la realització de les seves funcions.

El contractista assignarà a la realització del contracte, com a mínim, una persona amb la formació i titulació necessària per executar el servei objecte del contracte, que haurà de ser com a mínim F.P. II d'Informàtica o equivalent.

La distribució de les hores es farà en funció de la conveniència dels serveis i hauran de quedar garantides la seva realització i la resposta immediata davant eventuals necessitats que puguin produir-se.

5.1 Responsable del Servei

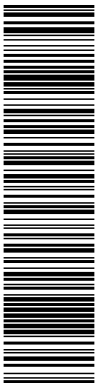
L'empresa contractista assignarà un Responsable del Servei que serà qui respondrà davant el Patronat d'Apostes de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei.

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

5.2 Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista

Degut a les característiques intrínseques de les instal·lacions a mantenir, l'empresa adjudicatària ha de mantenir el personal actual de manera continuada i fixa per executar les

DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versió 2)	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: CMIA, Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona, Núm. expedient: 2024/336, Codi Classificació: D050605, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 9 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494_2FPPW-EZHOF-OA03C_E698993C387DB53EF20B07A142429A2235AFDEB) 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: <http://www.ddgi.cat/verificadorConservatori>



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la Diputació de Girona

feines contractades.

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

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

Qualsevol modificació del tècnic per causa major, haurà de ser comunicada al Conservatori amb un termini mínim d'una setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip.

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

Clàusula 6. Gestió del nivell de servei

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

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

6.1 Qualificació de la prioritat de les incidències

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

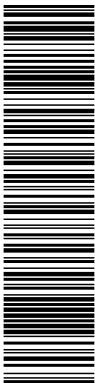
Nivell 1: Urgent. Si la incidència afecta al desenvolupament ordinari de l'activitat i del servei, que impossibilitin el desenvolupament normal de l'activitat del centre o posin en perill a les persones i/o instal·lacions.

Cal destacar que les incidències relacionades amb el servidor, tindran, en tot cas, un termini màxim de resposta de 6 hores laborables, amb possibilitat de millorar aquest termini d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.

Nivell 2: No urgent. Si la incidència afecta a no afecti al desenvolupament ordinari de l'activitat i els seus serveis. En aquest cas el termini de resposta serà com a màxim, amb caràcter general, de 8 hores des de la seva comunicació a l'empresa (via telefònica, Internet, contestador automàtic o fax) o bé siguin detectades per la pròpia empresa. Quan no sigui possible complir aquest termini l'empresa ho posarà en coneixement del Conservatori a efectes d'establir un nou termini per a la seva reparació.

En aquest cas, doncs, totes les incidències no urgents i que no tinguin una relació directa amb el servidor del Conservatori s'estableix un termini màxim d'execució de 8 hores, sens perjudici, que es pugui millorar per l'empresa adjudicatària, d'acord amb les especificacions de la clàusula I del plec de clàusules administratives.

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



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494_2FPPW-EZHOF-OA03C_E698993C387DB53EF20B07A142429A2255AFDEED) 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: http://www.ddgi.cat/verificadorConservatori



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la Diputació de Girona

Proces	Indicadors	Nivell de qualitat del servei
Gestió d'incidències	Resolució d'incidències urgents	Temps de resolució 6 hores
	Resolució d'incidències no urgents	Temps de resolució 8 hores

Clàusula 7. Transferència tecnològica

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

Clàusula 8. Posada en marxa i devolució del servei

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al seu cicle de vida i que són: la fase de posada en marxa del servei i la fase de devolució del servei.

8.1 Definicions

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

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

8.2 Condicions generals

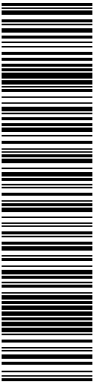
El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari del Conservatori i l'anterior prestatari del servei.
En tot cas, el contractista serà responsable del servei a partir de la data d'inici del contracte. L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i actualitzar la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició del Conservatori de manera contínua.

8.3 Posada en marxa

El contractista es reunirà amb el Conservatori en el termini de dues setmanes des de la signatura del contracte per definir i planificar les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el servei.
En cas que continuï el mateix contractista no serà necessari.

8.4 Devolució del servei

DOCUMENT Plec de clàusules: PPT contracte servei de manteniment informàtic (versión 2)	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: CMIA , Codi UACG: Tresoreria Diputació de Girona , Núm. expedient: 2024/336 , Codi Classificació: D050605 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 2FPPW-EZHOF-OA03C Data d'emissió: 9 de Octubre de 2024 a les 10:05:06 Pàgina 11 de 11	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tècnica de Gestió Administrativa de CONSERVATORI DE MÚSICA ISAAC ALBÉNIZ. Signat 27/09/2024 11:45	ESTAT SIGNAT 27/09/2024 11:45



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 376494.2FPPW-EZHOF-OA03C-E698993C387DB53EF20B07A142429A2235AFDED) 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: <http://www.ddgi.cat/verificacio/Conservatori>



Conservatori de Música Isaac Albéniz
de la **Diputació de Girona**

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

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

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