

EXP. NÚM: 20240413

**INFORME DE NECESSITATS PER A LA CONTRACTACIÓ DE
SUPPORT TÈCNIC INTEGRAL EN
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ
PER A LA FARGA, GESTIÓ D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS, SA**

S'emet el següent informe en compliment de l'art. 28 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

La Farga és una empresa de titularitat pública que pertany íntegrament a l'Ajuntament de L'Hospitalet, i el seu objecte social comprèn aspectes de gestió molt diferenciats com l'explotació del Centre d'Activitats, la gestió dels Estacionaments Regulats i del Dipòsit Municipal de Vehicles, la comercialització dels Aparcaments de titularitat pública o la gestió dels Mitjans de Comunicació Municipals.

L'heterogeneïtat de l'organització implica que els serveis objecte del contracte han de satisfer un ampli espectre de necessitats tecnològiques en diferents àmbits com la microinformàtica, atenció a usuaris, sistemes d'informació, xarxes i sistemes, gestió tecnològica, enginyeria de projectes, subministrament de serveis a clients del Centre d'Activitats, etc.

Els recursos humans propis assignats al departament d'Informàtica i Comunicacions de La Farga fan necessària la **contractació de suport tècnic integral en Tecnologies de la Informació i la Comunicació**, per a l'explotació de les diferents línies de negoci de l'organització i la comercialització del Centre d'Activitats.

El suport tècnic integral es pot estructurar en tres nivells de servei:

- (1) **Nivell I : Suport tècnic presencial.** Es tracta d'un servei de proximitat, relacionat amb la microinformàtica, la gestió tecnològica i l'atenció a usuaris i clients.
- (2) **Nivell II : Manteniment preventiu i correctiu.** Fa referència al manteniment preventiu i correctiu de la infraestructura de sistemes i xarxes de la seu de les Oficines Centrals i Centre d'Activitats.
- (3) **Nivell III : Definició i execució de projectes.** Fa referència a la definició i execució de projectes TIC sota demanda per als clients del Centre d'Activitats i als projectes TIC de manteniment evolutiu i millora per al conjunt de La Farga.

La integració dels diferents nivells de servei en un únic contracte ha de facilitar la interlocució i la interrelació entre els diferents nivells, afavorint la transferència de coneixement, així com la planificació i coordinació de tasques.

L'Hospitalet de Llobregat, a 4 de desembre de 2024

Mario Nicolás
Departament d'Informàtica i Comunicacions