



CODI DE VERIFICACIÓ	4R611R0I5U0I2T6G0COH		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/65177/2022	DOCUMENT NÚM.	893999/2022
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL SERVEI D'ATENCIÓ A L'USUARI A L'ÀMBIT TIC A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT L'HOSPITALET

1. Objecte

L'objecte del contracte és el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de l'Hospitalet (en endavant AJL'H), el subministrament de llicències i configuració de la plataforma del tiqueting i del contact center del CAU.

2. Característiques tècniques

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els següents serveis:

- Servei de suport a l'usuari.
- Servei de provisions.
- Servei de suport a sistemes.
- Servei de trasllat d'equipament.
- Servei de suport a les instal·lacions TIC.
- Servei de tiqueting.
- Servei de contact center.

Tots aquest serveis requerits, s'hauran de prestar des de l'inici del contracte.

La definició del model de funcionament comú d'aquests serveis i les característiques tècniques particular d'aquests es defineixen en els següents apartats.

2.1 Govern del servei.

El govern del servei TIC de l'AJL'H té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels serveis municipals.

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell executiu i operatiu.

2.1.1 Nivell executiu



Per part del Servei d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i la Comunicació (en endavant SliTIC), participaran en aquest nivell el responsable del SliTIC i els tècnics que designi.

Els assistents per part de l'adjudicatari a les reunions d'aquest nivell hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

Els objectius d'aquest nivell són:

- Marcar les directrius tàctiques del contracte.
- Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades per l'adjudicatari.
- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, projectes en curs).
- Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les al responsable del SliTIC.
- Acordar els quadres de comandament del contracte.
- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord amb els acords de nivells de servei definits.
- Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu.
- Planificar, prioritzar i revisar les activitats.
- Fer el seguiment de les obligacions contractuals i del model econòmic.
- Desenvolupar propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del SliTIC.

La periodicitat serà trimestral o a petició del SliTIC i la documentació de la reunió serà enviada als assistents al menys 24 hores abans per la seva revisió prèvia i fer operatives les reunions de seguiment.

Responsable del contracte.

L'adjudicatari haurà d'anomenar un responsable del contracte que serà el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes de l'adjudicatari. Ha d'estar incorporat a l'inici del contracte. El responsable de compte ha de tenir capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte entre el SliTIC i l'adjudicatari, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins a la devolució d'aquest. Ha de ser garant de l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre SliTIC i l'adjudicatari.

En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

Entre les seves responsabilitats es destaquen:

- Consolidar i aportar al SliTIC les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada d'acord amb el coneixement del model) que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.
- Ser l'interlocutor principal amb el SliTIC en matèria jurídica-legal per a tots els serveis/contractes prestats per l'empresa adjudicatària.
- Ser el responsable que el SliTIC rebi els informes de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'empresa adjudicatària.
- Ser el responsable que l'adjudicatari faciliti la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel SliTIC, així com col·laborar en el procés de la conciliació.



2.1.2 Nivell Operatiu.

Aquest nivell executarà l'operació diària del servei segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin el servei prestat. Té com a objectius:

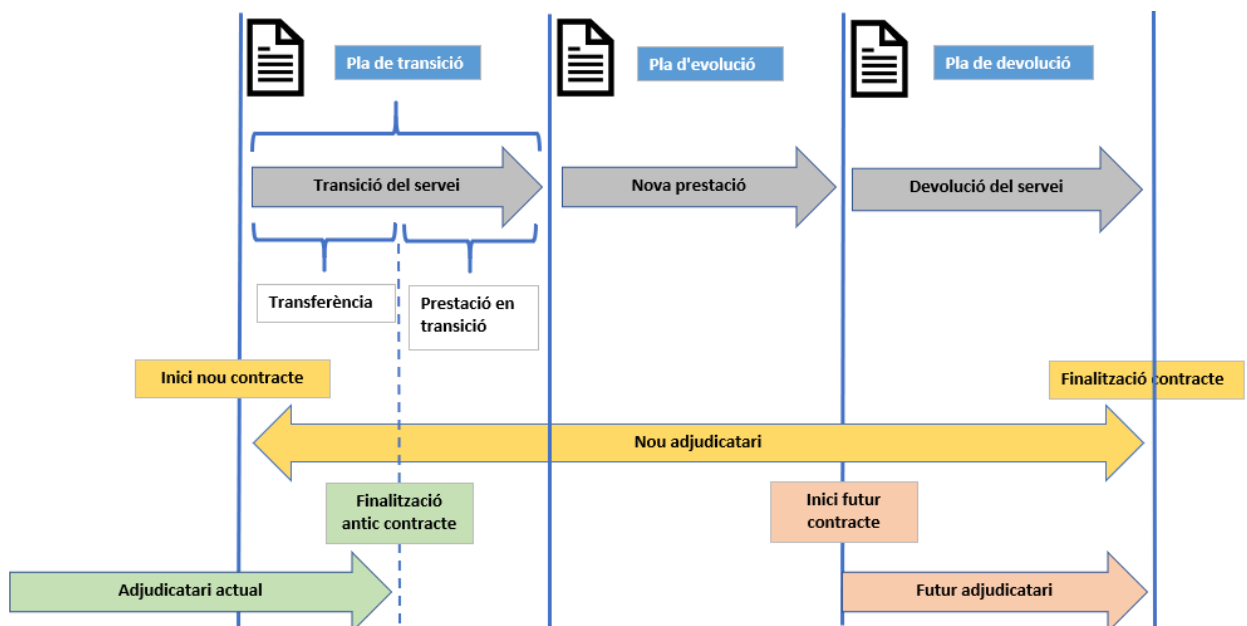
- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS.
- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents.
- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis.
- Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis.
- Fer seguiment del model econòmic.
- Escalat de possibles millores detectades en el servei.
- Tractament de les problemàtiques específiques.
- Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat.

Les reunions de seguiment d'aquest nivell, es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord amb les necessitats del servei i la documentació de la reunió serà enviada als assistents al menys 24 hores abans per la seva revisió prèvia i fer operatives les reunions de seguiment.

2.2 Fases del servei.

L'execució del servei es dividirà en diferents fases.

- Fase de transició.
- Fase d'evolució.
- Fase de devolució.





2.2.1 Fase de transició.

La transició del servei, és el període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins a l'estabilització dels serveis, en els nivells establerts, i es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel SliTIC.

L'objectiu d'aquesta fase, és assegurar que l'adjudicatari podrà adquirir el coneixement, tècnic i funcional, del conjunt de tasques que han de ser assumides.

La fase de transició ha d'incloure la planificació de la incorporació de recursos al servei i ha de garantir que:

- El termini serà de dos mesos i quinze dies naturals des de la data de formalització.
- No hi haurà cap interrupció del servei.
- Es realitzarà una transferència de coneixement adequada.
- Els serveis es transferiran mantenint les configuracions existents sempre que sigui possible. El SliSIT vetllarà perquè l'empresa adjudicatària sortint i, en cas necessari, l'usuari final, proporcionin la informació necessària per fer-se càrrec del servei però l'empresa adjudicatària entrant ha d'estar en disposició i tenir procediments per fer la migració en qualsevol cas.
- Es disposa dels recursos necessaris.
- Hi ha mitjans i procediments per coordinar i controlar els recursos necessaris temporalment.
- El 100% dels recursos del servei previstos a l'inici del contracte, estaran incorporats a partir de la signatura del contracte.
- S'implantarà la nova eina de tiqueting, el suport i consultoria post implementació, que s'iniciarà a partir de la recepció de la implementació, segons el descrit a l'apartat Servei de tiqueting d'aquest PPT.
- S'implantarà la nova eina de contact center, segons el descrit a l'apartat Servei de contact center d'aquest PPT.

Per a poder elaborar aquesta fase s'han de tenir en compte una sèrie de consideracions:

- L'espai físic destinat al Servei. Actualment es disposa d'un espai, situat a la mateixa dependència del SliTIC, habilitat per a 11 llocs de treball.
- Tècnics de suport a usuaris actuals presencials. Actualment el Service Desk, gestionat per l'empresa SEMIC que té assignats 6 tècnics de forma presencial.
- La finalització de l'actual contracte de Service Desk és el 24 de juliol de 2024.
- Els licitadors podran sol·licitar qualsevol informació, que sigui necessària per a elaborar la proposta tècnica, de la configuració de l'actual servei al responsable del CAU (veure dades de contacte al PCAP).
- S'estableixen SLA's respecte a la disponibilitat inicial dels perfils requerits i en la incorporació del 100% dels recursos.

Durant la transició es duran a terme les següents subfases:

- Transferència:
 - Tindrà una durada de quinze dies naturals des de l'entrada en vigor del contracte.
 - Els serveis prestats pel nou adjudicatari, en aquesta subfase, **no es podran facturar**.
 - En el cas dels serveis de suport a usuaris:
 - L'adjudicatari, es posarà en contacte amb l'actual, per dur a terme les tasques de transferència del servei, traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.
 - Durant aquesta subfase l'actual adjudicatari continua prestant el servei.
 - El traspàs del coneixement, ha de contemplar:



- La formació específica per l'assumpció del servei. Aquesta formació serà proporcionada per l'adjudicatari sortint segons les condicions que hagi acordat amb l'adjudicatari entrant del servei i sota la supervisió del SLiTIC.
 - La documentació necessària per l'assumpció del servei, que ha de ser proporcionada per l'adjudicatari sortint. És responsabilitat de l'adjudicatari entrant identificar i recopilar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei (documentació dels equips, sistemes i aplicacions, documentació tècnica, procediments d'actuació, entre d'altres). En aquells casos en què no hi hagi documentació prèvia necessària per prestar el servei, l'adjudicatari haurà de planificar i executar la seva elaboració, d'acord amb el SLiTIC i sense cost addicional.
- La transferència de serveis entre adjudicataris serà responsabilitat de l'adjudicatari entrant, tot i que l'adjudicatari sortint col·laborarà perquè, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Per garantir aquesta col·laboració, el SLiTIC supervisarà els processos de transició.
 - Un cop finalitzada la transferència, l'adjudicatari sortint finalitza les seves responsabilitats i és l'adjudicatari entrant l'únic responsable del servei a tots els efectes.
- Prestació en transició:
 - Tindrà una durada de dos (2) mesos des de la finalització de la transferència.
 - L'adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans (inici facturació del servei), sent l'únic responsable. Tindrà una durada de dos (2) mesos.
 - Si bé la nova empresa adjudicatària haurà d'assolir els valors objectiu dels Acords de Nivell de Servei (en endavant ANS) descrits a l'apartat 2.4.6 "Acords de nivells de servei requerits", el model de penalitzacions no s'aplicarà en aquest període.

2.2.2 Fase d'evolució del servei.

Aquest període s'inicia a la finalització del Fase de transició.

Dintre del període d'evolució del servei, l'adjudicatari executarà els mecanismes per modificar els serveis adquirits durant el procés de transferència del servei. Aquestes modificacions podran ser de forma total o parcial, per tal d'ajustar-los al que està previst en aquest document.

Els licitadors hauran de disposar de protocols per la detecció de noves necessitats (procés de millora, canvi tecnològic del mercat, noves necessitats detectades pel SLiTIC, etc.) i per la incorporació de nous serveis al catàleg de l'AJL'H.

El període d'evolució serà vigent fins a la finalització del contracte.

2.2.3 Fase de devolució del servei.

L'objectiu és realitzar les activitats necessàries per a la devolució del coneixement específic de l'activitat del servei, tant a nivell tècnic com funcional, de forma tal que, al final del mateix, el



nou adjudicatari o el personal del SLiTIC designat, estigui en condicions de realitzar els treballs descrits en aquest document, que foren assumits pel servei, sense que sigui precisa la intervenció de cap personal per part de l'adjudicatari sortint.

En cas de cessament o finalització del contracte, l'adjudicatari sortint estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost adicional per al SLiTIC. Això ha de permetre a l'AJL'H poder, a la finalització del contracte, licitar novament el servei en igualtat de condicions per a tots els licitadors que es vulguin presentar, evitant que l'empresa adjudicatària sortint pugui fer un mal ús de la seva posició de domini a la finalització del contracte.

Els objectius que es pretenen assolir amb la fase de devolució són:

- Garantir l'adequada transferència de coneixement sobre els usuaris, serveis, infraestructura i model de gestió vigents al nou adjudicatari.
- Assegurar la nul·la afectació al servei dels usuaris en el procés de devolució, mantenint el nivell de servei acordat i indicat en els ANS.
- Ajustar els temps associats a la transferència de la infraestructura, dels serveis i de la seva gestió a la nova empresa adjudicatària en els terminis prefixats.

Per tal d'evitar que l'adjudicatari que estigui prestant el servei pugui fer un mal ús de la seva posició de domini a la finalització del contracte, estarà obligat a:

- Utilitzar tecnologies i sistemes que no dificultin o impedeixin, a una nova empresa adjudicatària, la continuïtat del servei i la seva gestió i explotació.
- Facilitar tota la documentació tant tècnica com administrativa necessària per a realitzar el traspàs del servei, en un termini màxim de dos (2) setmanes, després de la seva sol·licitud.
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els ANS durant el procés de transició.

El Fase de devolució haurà de complir:

- El termini d'execució serà de dos (2) mesos, abans de la finalització del contracte.
- L'adjudicatari sortint haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al SLiTIC,

2.3 Equip de treball.

L'equip de treball, durant la prestació del servei, haurà d'estar compost per persones que tinguin, els mateixos perfils, en quan a titulacions, experiència i condicions laborals, que s'hagin indicat a la seva oferta i que s'han de complir durant tota la durada del contracte. Aquesta obligació tindrà caràcter essencial i el seu incompliment constituirà causa de resolució del contracte a instàncies del SLiTIC.

Aquesta contractació no crearà cap vinculació laboral entre el personal que presti el servei del contracte i l'AJL'H. A l'extinció dels contractes de servei, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin prestat el servei objecte del contracte com a personal de l'AJL'H.

Durant l'execució del contracte, el nombre de cadascú dels perfils pot variar.

Les hores de prestació de servei, dels recursos presencials, són els de la jornada màxima que marqui el conveni col·lectiu al que pertanyin.

La formació contínua dels recursos destinats al servei, en les tendències del mercat, en les noves metodologies de gestió en entorns multiproveïdor i les eines que s'incorporin dintre de l'execució del servei, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària i ha de permetre evolucionar el servei en els paràmetres de millora acordats amb el SLiTIC.



2.4 Servei de suport a l'usuari.

Aquest servei, com a nivell 0 d'atenció als usuaris, té com a objectius:

- atendre, enregistrar, diagnosticar i resoldre el màxim de sol·licituds en la primera iteració amb els usuaris.
- Fer el seguiment informant l'usuari de l'evolució i validant amb ell la resolució de totes les sol·licituds que s'adrecin via els canals de contacte que s'estableixin i sobre tots aquells serveis que el SIiTIC determini.
- Resoldre in situ les sol·licituds que no s'hagin pogut resoldre en remot i/o requereixin la presència d'un tècnic.

En les ofertes presentades pels licitadors, per tal de garantir el compliment dels requeriments mínims per a cadascú dels perfils que es preveu tenir a l'inici del contracte, hauran de presentar una relació dels tècnics/ques i lloc que ocuparà a l'equip juntament amb el currículum.

Es valorarà la proposta de reforçar, l'equip de tècnics de suport, en cas que el backlog de tiquets oberts, responsabilitat de l'adjudicatari, superi els 100, en aquest total de backlog no s'inclouran els tiquets generats per projectes (trasllats, instal·lacions massives).

L'empresa adjudicatària posarà a disposició del seu equip de treball, eines de comunicació i interacció que permetin que, en casos puntuals, el servei de suport presencial pugui interactuar online amb l'equip del servei d'atenció frontal (per donar-li suport mentre es manté a l'usuari en línia) o d'altres equips experts del servei o fins i tot amb l'usuari directament per aconseguir una reducció en els temps de resolució (reducció de les interaccions amb l'usuari i els temps d'espera).

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació almenys de forma anual, per tots els integrants de l'equip de suport a l'usuari, centrat en la millora de les activitats del servei i en les eines a gestionar, i estarà obligada a realitzar un seguiment semestral de l'execució del pla reportant al SIiTIC el resultat.

2.4.1 Perfils del servei de suport a l'usuari.

Els perfils requerits per a aquest servei són:

Responsable del servei.

El responsable del servei és el punt de contacte central amb el SIiTIC respecte a la gestió del servei, amb visió global i transversal.

Les seves tasques principals seran:

- Garantir que el servei es duu a terme d'acord amb les necessitats del SIiTIC.
- Coordinar els recursos del servei i assumir les decisions segons necessitats del SIiTIC, en qualsevol àmbit que afecti la gestió del servei.
- Assegurar la col·laboració amb les empreses adjudicatàries d'altres contractes.
- Realitzar funcions de direcció, planificació, supervisió i coordinació dels diferents coordinadors de servei.
- Vetllar per la correcta coordinació dels serveis i projectes.
- Garantir que els equips de gestió siguin els més adequats per l'assoliment dels objectius.
- Participar en els òrgans de govern del contracte.

Els requeriments mínims d'aquest perfil són:



- Grau, Enginyeria Tècnica o Enginyeria Superior en Informàtica o Telecomunicacions, o altres estudis universitaris de branca tècnica assimilables als esmentats, o bé Titulació de Tècnic superior de cicles formatiu de grau superior en Administració de sistemes informàtics, electrònica o equivalent. .
- Coneixements d'ITIL Foundation.
- Experiència de 4 anys com a Service Manager / Coordinació, en Centres d'Atenció als Usuaris en entorns TIC. Acreditable amb certificat emès per l'empresa on hagi prestat el servei.

Coordinador.

L'objectiu principal es planificar i coordinar les activitats del servei del qual sigui responsable, sent l'interlocutor amb els responsables del SIITIC per al seguiment del servei, i realitzant propostes de millora del servei i dels processos d'operació. Es preveu que hi hagin 2 coordinadors i que estiguin incorporats a l'inici del contracte.

Les seves tasques principals seran:

- Coordinar als tècnics de suport.
- Balancejar les càrregues de feina entre els diferents serveis.
- Control del backlog de tiquets.
- Reportar al seu responsable l'avaluació del servei.
- Notificar als responsables del SIITIC les afectacions del servei.
- Validar la correcta gestió dels tiquets per part dels tècnics de suport.

Els requeriments mínims d'aquest perfil són:

- Titulació de Tècnic superior de cicles formatiu de grau superior en Administració de sistemes informàtics, electrònica o equivalent.
- Experiència de 3 anys en la coordinació d'equips en Centre d'Atenció als Usuaris en entorns TIC, certificat per l'empresa on hagi prestat els serveis.
- Coneixements en:
 - Administració d'equips de lloc de treball basats en sistema operatiu Windows 10 o superior en entorn de domini Microsoft.
 - Directori actiu.
 - Aplicacions ITSM (exemple Service One).
 - Ús i configuració d'aplicacions d'ofimàtica, col·laboratives i programari bàsic de lloc de treball.
 - SCCM/MCM a nivell usuari, per facilitar la distribució remota de programari.

Gestor de problemes.

L'objectiu principal serà l'anàlisi d'incidències per trobar patrons per identificar, prevenir i resoldre problemes. Ha d'estar incorporat a l'inici del contracte.

També serà el responsable de supervisar els procediments i protocols tant del suport tècnic.

Les seves tasques principals seran:

- Anàlisi d'incidències.
- Vetllar per l'actualització de la documentació de la base de dades de la configuració d'actius (en endavant CMDB).
- Proposar millores tecnològiques en els protocols d'actuació del servei.
- Coordinar i revisar els procediments d'implementació d'equips.
- Detectar i proposar solucions a problemes repetitius.
- Donar suport als tècnics de suport.
- Participar en la definició i execució de projectes tecnològics a petició del SIITIC.
- Automatitzar processos relacionats amb els usuaris.



- Proposar noves eines o solucions que aportin valor al servei.
- Organitzar les execucions d'activitats en el servei i posar en pràctica les instruccions del responsable del servei per part de l'AJL'H.
- Informar a l'equip de govern del contracte dels nous protocols i actualitzacions
- Fer formació continua als tècnics del servei.

Els requeriments mínims d'aquest perfil són:

- Experiència en tasques de Problem Manager realitzades en Centres d'Atenció als Usuaris en entorns TIC. Certificat emès per l'empresa on hagi prestat aquests serveis.
- Coneixements en:
 - Administració d'equips de lloc de treball basats en sistema operatiu Windows 10 o superior en entorn de domini Microsoft.
 - Directori actiu.
 - Aplicacions ITSM (exemple Service One).
 - Ús i configuració d'aplicacions d'ofimàtica, col·laboratives i programari bàsic de lloc de treball.
 - Distribució i gestió centralitzada de programari amb SCCM/MCM i GPO del directori actiu.
 - ITIL. Certificat d'haver cursat la formació d'ITIL
 - Programari de seguretat per endpoint.

Tècnic de suport.

Es preveu que a l'inici del contracte s'incorporin 6 tècnics.

Les seves funcions són:

- Acompanyament i suport en la utilització de tots els serveis TIC.
- Registrar qualsevol sol·licitud o comunicació en les eines de gestió que el SLiTIC posa a la seva disposició. S'haurà d'informar a l'usuari del seu número de registre i s'ha de mantenir la informació actualitzada en cada una de les fases i estats de la gestió del tiquet fins al seu tancament definitiu.
- Resoldre les sol·licituds i incidències, mitjançant procediments, amb l'obligació de crear-los, consensuar-los amb la resta de serveis afectats, documentar-los, comunicar-los i revisar-los de forma contínua.
- Seguiment de l'evolució de les sol·licituds per mantenir informat a l'usuari final de la seva evolució i previsió de finalització. En el cas de derivar les sol·licituds a altres proveïdors haurà de fer el seguiment d'aquestes, dels temps de resposta fins a la seva resolució i validar el correcte tancament.
- Validar, mitjançant contacte amb l'usuari, la resolució satisfactòria de la seva sol·licitud per poder procedir al tancament.
- Escalar a la coordinació del servei les queixes reportades per l'usuari final relacionades amb el servei prestat de qualsevol dels proveïdors involucrats.
- Coordinar les accions de tots els proveïdors que intervinguin en la resolució d'una sol·licitud i així poder proporcionar un servei de qualitat a l'usuari final. Qualsevol agent d'aquest servei pot escalar una sol·licitud als nivells de suport dels altres proveïdors, a conseqüència de l'aplicació dels procediments establerts o en el cas d'una excepció.
- Escalar els incidents de seguretat als responsables del SLiTIC (robatori de credencials, suplantació d'identitat, etc.) d'acord amb els procediments d'actuació prèviament pactats.
- Comunicar als usuaris sobre incidents, alertes de seguretat, actuacions planificades i el seu resultat, i tota la informació vinculada (accions de prevenció, contenció, durada prevista de l'actuació, afectació, etc.).
- Davant una incidència de qualsevol naturalesa, la prioritat serà restablir el servei al més aviat possible.
- Configuració de mòbils i tauletes, substitució d'equipament avariats, connexió física dels dispositius als punts de xarxa, assignació de cablejat de l'electrònica de xarxa als racks



- d'edifici i gestionar els armaris de connectivitat, comprovar la connectivitat entre els elements de la xarxa local i wifi.
- Suport en l'ús de l'equipament TIC i audiovisual en sales de reunions, sales de premsa, auditoris, aules de formació dels edificis. Assisteix a esdeveniments especials com rodes de premsa, presentacions, etc. per donar suport presencial immediat als usuaris. Resoldrà incidències, dubtes i configuracions d'aquests espais.
- Proposar millores d'evolució tecnològica de l'equipament instal·lat en els edificis.
- Comunicar als usuaris les normes de bon ús de les solucions TIC de lloc de treball d'acord amb el marc normatiu del SliTIC.
- Reportar al SliTIC sobre qualsevol mal ús detectat per part dels usuaris de l'AJL'H que pugui significar un risc de ciberseguretat per l'entitat (propagació de codi maliciós, indisponibilitat de serveis, etc.), seguint el protocol establert a l'efecte.
- Els tècnics han de deixar, quan connectin un nou dispositiu o facin un trasllat, el lloc de treball de l'usuari amb tot connectat correctament i amb tots els cables recollits de la millor manera.
- Reparació d'equipament avariament amb els recursos disponibles. En cas de no poder fer la reparació es derivarà la incidència al servei de provisions.

Els requeriments mínims d'aquest perfil són:

- Coneixements en:
 - Administració d'equips de lloc de treball basats en sistema operatiu Windows 10 o superior en entorn de domini Microsoft.
 - Directori actiu.
 - Aplicacions ITSM (exemple Service One).
 - Ús i configuració d'aplicacions d'ofimàtica, col·laboratives i programari bàsic de lloc de treball.
 - SCCM/MCM a nivell usuari, per facilitar la distribució remota de programari.
- Titulació en Formació professional de grau mig o grau superior en informàtica o equivalent.
- Experiència de dos anys en tasques de servei de suport en Centres d'Atenció als Usuaris en entorns TIC.
- Carnet de conduir de cotxe (aquest requeriment l'ha de complir com a mínim 5 dels 6 tècnics de suport previst a l'inici del contracte).
- Formació en Atenció i gestió telefònica. Certificat conforme s'ha cursat amb un mínim 6 hores.

2.4.2 Control de la rotació

L'estabilitat dels recursos del servei amb coneixement i compromís és molt important per a la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària podrà fer canvis en l'equip de treball durant l'execució del contracte, però ho haurà de notificar per escrit al SliTIC amb una antelació mínima de 14 dies naturals, justificant el canvi. En el moment que es disposi del nou tècnic, haurà d'informar del perfil i característiques de la persona que s'incorpora. El SliTIC comprovarà que la persona a incorporar compleix amb les condicions curriculars establertes al PPT.

Quan es produeixin baixes definitives, en el cas de que l'empresa adjudicatària no substitueixi un dels recursos assignat al contracte en el termini de 30 dies, a partir de la data de baixa, s'aplicaran les penalitzacions establertes en el ANS.

L'empresa adjudicatària assumirà la selecció i formació de les persones de nova incorporació i farà els controls necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement, garantint així que la qualitat del servei prestat es manté.



En el cas de rotació del personal o nova incorporació, s'estableix un període de formació, durant el qual no es facturarà, de:

FUNCIÓ	PERÍODE DE FORMACIÓ
Responsable del servei	2 mesos
Coordinador	1 mes
Tècnic de suport	1 mes
Gestor de problemes	1 mes

El període de formació no s'aplicarà en el cas que, els personal que s'incorpora, hagi passat prèviament el període de formació.

En cap cas la substitució de personal suposarà un cost addicional, havent-se de garantir que el servei no es vegi afectat per aquest canvi.

2.4.3 Horari de servei.

En la prestació del servei s'aplicarà el calendari laboral de l'Hospitalet de Llobregat.

L'horari del servei als usuaris és de 8:00h. a 18:00 h. els dies laborables. L'horari dels tècnics de l'empresa adjudicatària, s'establirà d'acord a l'horari que indiqui el SITIC.

El SITIC podrà establir un horari de servei diferent en determinats períodes, que serà comunicat amb suficient antelació a l'adjudicatari.

Els períodes de vacances del personal assignat al contracte, s'haurà de gaudir dins l'any natural.

L'empresa adjudicatària ha de contemplar que, ocasionalment, aquest suport es pot produir fora de l'horari laboral habitual del servei per atendre circumstàncies específiques. L'horari del servei del suport presencial, s'haurà d'adequar a les necessitats de la seu on es presti el servei, sense cap cost addicional.

Si durant l'execució del contracte el SITIC o l'empresa adjudicatària detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest contracte, ho consensuaran de forma conjunta la modificació dins les reunions establertes.

Es valorarà bossa d'hores anual de tècnic de suport, per a cada any del contracte, de serveis addicionals en festius o fora d'horari habitual, sense cap càrrec per l'AJL'H. Les hores no consumides durant l'any, no s'acumularan a les bosses dels anys següents.

2.4.4 Localització física.

Per tal d'oferir un bon servei, amb garanties i seguretat, els serveis requerits s'han de prestar a les dependències que el SITIC habiliti, per tal de garantir:

- Una ràpida resposta a incidències i peticions en el lloc de treball.
- La coordinació amb els serveis tècnics municipals.
- L'accés als recursos informàtics municipals amb garanties d'accessibilitat, de confidencialitat i d'immediatesa.
- L'accés als magatzems de material informàtic ubicats a les dependències municipals.



- El suport urgent presencial a actes que així ho requereixin.

El SLiTIC, podrà requerir a l'adjudicatari, que part del servei requerits, es prestin des de les seves instal·lacions, havent d'implementar tots els recursos necessaris, espai, equips, línies de comunicacions, telefonia, sistema contact center, En aquest cas, el servei s'ha de prestar en les mateixes condicions que si es prestés des les dependències municipals, sense cap cost addicional per l'AJL'H excepte els indicats expressament.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització d'aquest servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent.

Es preveu que, prèvia autorització del SLiTIC, algunes prestacions es puguin realitzar en la modalitat de teletreball. En aquest cas, el responsable del servei, haurà d'elaborar un pla de treball que haurà de ser aprovat pel SLiTIC.

2.4.5 Seguiment del servei.

L'adjudicatari haurà de presentar un informe de seguiment dels serveis objecte d'aquest plec. La informació serà utilitzada per avaluar el compliment dels nivells de servei i l'adequació de la prestació dels serveis durant el contracte. En cas que es detectin incompliments, les penalitats establertes es calcularan segons la tipologia i gravetat dels mateixos, tal com s'ha especificat en el règim específic de penalitats. En cas que es detectin incompliments, les penalitats establertes es calcularan segons la tipologia i gravetat dels mateixos, tal com s'ha especificat en el règim específic de penalitats.

Aquest informe s'avaluarà a les reunions mensuals de seguiment del servei.

L'informe de seguiment haurà de contenir, com a mínim:

- Indicadors de compliment dels nivells de servei.
- Nombre de tiquets oberts i tancats del període.
- Temps mínim, màxim i mig, de resposta i resolució dels tiquets del període.
- Especificació d'indicadors clau de rendiment (KPI): El proveïdor ha d'establir i monitoritzar Indicadors clau de rendiment (KPI) per a les àrees de gestió d'incidències, problemes, peticions i canvis. Aquests KPIs inclouran, però no es limitaran a, temps mitjà de resolució, percentatge d'incidències resoltes a la primera trucada, i nivell de satisfacció de l'usuari. Els KPI han de ser clars, mesurables i alineats amb els estàndards de la indústria.
- Revisió i actualització periòdica dels indicadors.
- Accions de millora: Per a cada acció de millora implementada, el proveïdor haurà de detallar la naturalesa de la millora, l'impacte esperat, com es mesurarà aquest impacte, i un cronograma per implementar-lo i revisar-lo. Cada millora implementada haurà d'anar acompanyada d'un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió de serveis.
- Transparència i accessibilitat de dades: Els informes de gestió han de ser clars, concisos i accessibles per a totes les parts interessades. S'haurà de proveir accés a panells de control en temps real i informes mensuals detallats, facilitant així la presa de decisions informada i la transparència en la prestació del servei.
- Gestió de riscos i plans de contingència: El proveïdor haurà d'identificar riscos potencials en la prestació del servei i desenvolupar plans de contingència adequats. Aquests plans han de ser documentats i revisats periòdicament per assegurar-ne l'efectivitat i l'actualització.



Com a part de l'avaluació i seguiment del servei, s'haurà de realitzar una auditoria externa del servei a mitat del període del contracte, sense cost addicional.

L'objectiu de l'auditoria serà:

- Identificar, de forma col·laborativa, punts de millora i accions a impulsar dins del servei per millorar.
- Avaluar el grau de compliment del servei de helpdesk IT segon l'establert al PPT i l'oferta.

L'auditoria, consensuada amb el SLiTIC, haurà de contemplar:

- Avaluació de la implementació dels servei oferts a l'oferta de l'adjudicatari.
- Anàlisi dels serveis que s'estan prestant.
- Informe de situació.
- Propostes de correcció i millora.

El SLiTIC podrà sol·licitar informació de forma immediata i l'empresa adjudicatària hi donarà resposta ràpida fora de la planificació establerta.

2.4.6 Acords de nivells de servei requerits

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acord de Nivell de Servei (en endavant ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa adjudicatària i el SLiTIC per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria a L'AJL'H.

El SLiTIC pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el SLiTIC pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'empresa adjudicatària tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- L'adjudicatari haurà de lliurar els valors dels indicadors al SLiTIC de forma mensual, aplicant la penalització proposada al contracte i la proposta de reducció de la factura si s'escau. Això permetrà al SLiTIC monitoritzar la qualitat del servei i assegurar-se que l'adjudicatari compleix amb els ANS establerts, proporcionant així un servei de qualitat als usuaris.

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

Indicadors de nivell de servei.

Els indicadors s'aplicaran en el càlcul de les penalitzacions per incompliment del lliandar mínim requerit.

Definicions:

Incidència molt urgent: La incidència té un impacte mot elevat per poder exercir les seves funcions.

Incidència urgent: La incidència té un impacte elevat per poder exercir les seves funcions.



Incidència normal: Nivell de servei estàndard, mínim requerit per realitzar les seves funcions.

Temps de resposta (TRESP): S'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de l'avaria fins que comencen les accions correctives pertinents.

Temps de resolució (TRSEO): S'entén com el transcorregut d'ençà que es rep l'avís de l'avaria fins que l'equip avariament queda en perfecte estat de funcionament.

Codi	Indicadors Informatius	Periodicitat
MI-01	Nombre d'incidències molt urgents obertes en el període	Mensual
MI-02	Nombre d'incidències urgents obertes en el període	Mensual
MI-03	Nombre d'incidències normals obertes en el període	Mensual
MI-04	Nombre d'incidències molt urgents resoltes	Mensual
MI-05	Nombre d'incidències urgents resoltes	Mensual
MI-06	Nombre d'incidències normals resoltes	Mensual
MI-07	Nombre d'incidències d'afectació de servei.	Mensual
MI-08	Nombre d'incidències reobertes	Mensual
MI-09	Nombre total de tiquets registrats	Mensual
MI10	Nombre de problemes registrats	Mensual

Codi	Indicadors ANS	Servei	de	Periodicitat	Objectiu	Nivell de servei	Fórmula	PPmax
IA-01	Percentatge d'incidències molt urgents amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	98%	30min.	Nombre d'incidències molt urgents amb TRESP <= 30min. / Total incidències molt urgents	GREU
IA-02	Percentatge d'incidències urgents amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%	1h	Nombre d'incidències urgents amb TRESP <= 1 / Total incidències urgents	LLEU
IA-03	Percentatge d'incidències normals amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	90%	2h	Nombre d'incidències normals amb TRESP <= 2 / Total incidències normals	LLEU
IA-04	Percentatge d'incidències molt urgents resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	98%	6h	Nombre d'incidències molt urgents amb TRSEO <= 6 / Total incidències molt urgents	GREU
IA-05	Percentatge d'incidències urgents resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%	12h	Nombre d'incidències urgents amb TRSEO <= 8 / Total incidències urgents	LLEU
IA-06	Percentatge d'incidències normals resoltes en un temps igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	90%	16h	Nombre d'incidències normals amb TRSEO <= 16 / Total incidències normals	GREU
IA-07	Percentatge de tiquets informats correctament sobre total mensual	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	95%		Nombre de tiquets informats correctament / Total de tiquets	LLEU
IA-08	Informe de seguiment amb la informació requerida	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	100%			LLEU
IA-09	Màxim de dies laborables sense substitució de tècnic per baixa definitiva	Servei suport l'usuari	de a		< 10 dies			MOLT GREU
IA-10	Percentatge de tiquets de peticions molt urgents d'instal·lació o substitució amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei provisions	de	Mensual	99%	3 dies		MOLT GREU
IA-11	Percentatge de tiquets de peticions normals d'instal·lació o substitució amb un temps de resposta igual o inferior al temps indicat en Nivell de servei	Servei provisions	de	Mensual	99%	5 dies		GREU
IA-12	Temps de resposta per a l'actualització de la CMDB: temps màxim per a l'actualització de la informació de la CMDB després de realitzar un canvi en un element de configuració	Servei suport l'usuari	de a	Mensual	100%	2 dies		LLEU
IA-13	Auditories del servei	Servei suport l'usuari	de a	Puntual	100%	1		MOLT GREU
IA-14	Percentatge Màxim d'errors, responsabilitat de l'adjudicatari, detectats a l'eina de helpdesk del SIITIC en les validacions i auditories realitzades pel SIITIC	Servei suport l'usuari	de a	Anual	95%		Nombre tiquets CMDB responsabilitat adjudicatari erronis / Nombre elements responsabilitat adjudicatari	LLEU
IA-15	Elaboració i execució del pla de formació	Servei suport l'usuari	de a	Anual	100%	1		LLEU



IA-16	Incorporació dels perfils a l'inici del contracte	Contracte	Puntual	100%	PPT	El que indica el PPT	MOLT GREU
IA-17	Disponibilitat del servei de contact center	Servei Contact Center	Mensual	97%	< 2hores	Nombre d'incidències molt urgents amb TRESP <= 30min. / Total incidències molt urgents	GREU
IA-18	Reforç de tècnics	Servei de suport l'usuari	Puntual	100%	PPT	backlog de tiquets oberts, responsabilitat de l'adjudicatari, superiors 100	GREU
IA-19	Donació equips al tercer sector	Servi provisions de	Anyal	70%	Anyal	Percentatge del total de màquines retirades	LLEU
IA-20	Seguiment de l'execució del pla de formació	Servei de suport l'usuari	Semestral				

Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

Codi. Identificador únic de l'indicador.

Indicadors ANS. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.

Categoria. Agrupa diferents ANS d'un mateix tipus.

Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.

Objectiu. Valor mínim exigit d'acompliment del nivell de servei.

Nivell de servei. Valor màxim exigit a l'indicador

Fórmula d'obtenció. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.

Règim específic de penalitats (PPMax). S'aplicarà sobre l'establert al règim específic de penalitats del PCAP.

Pla de millora

En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Nivell de Servei, durant un període de 3 mesos consecutius o 3 mesos alternats en un període de 6 mesos, l'adjudicatari estarà obligat a presentar un pla de millora del servei amb l'objectiu d'assolir el compliment dels ANS. S'entén com a incompliment dels ANS que un 25% o més dels indicadors de mesura estiguin per sota del requerit.

El pla de millora s'haurà de presentar en un termini de 2 setmanes a partir que es compleixi la condició anterior i, un cop validat pel SLITIC, s'executarà amb els mitjans propis de l'empresa adjudicatària, sense que aquesta pugui repercutir-ne el cost al SLITIC ni dedicar els recursos del servei de forma significativa.

El pla de millora haurà de permetre el compliment dels ANS en un termini màxim de 2 mesos.

La falta de presentació del pla de millora en el termini fixat, o el no compliment dels ANS en el termini màxim indicat, serà causa de resolució del contracte.

2.5 Servei de provisions.

L'objectiu és la gestió de l'aprovisionament (preparació, trasllat, reparació, instal·lació) d'equipament informàtic als usuaris i a les dependències municipals.

L'equipament, adquirit en un altre contracte, és propietat de l'AJL'H, la seva adquisició no és objecte d'aquest contracte específic i resten en possessió de l'empresa adjudicatària fins que s'hagin de posar a disposició dels usuaris o les dependències municipals.



Aquest servei s'ha de executar amb recursos no assignats al servei de suport a l'usuari, i amb el dimensionament, de l'equip de treball, per garantir un nivell d'implementació mínim de 5 equips al dia i, orientativament en base a l'estadística de les instal·lacions realitzades fins ara, màxim de 10. Aquest volum d'equips pot variar a requeriment del SLiTIC.

Les seves funcions són:

- La recepció i emmagatzematge de qualsevol equipament:
 - Que es peticioni a l'adjudicatari del contracte de subministrament d'equipament.
 - Que es retiri als usuaris per reutilitzar.
- Gestionar amb l'empresa proveïdora d'equipament, la reparació o reposició que correspongui en el cas que:
 - Algun dels béns subministrats estiguin deteriorats.
 - S'hi acrediti l'existència de vici o defectes.
 - Tingui una avaria durant el període de garantia.
 - El trasllat dels equips avariats al taller que correspongui.
- La reparació dels equips avariats fora de garantia, que inclourà el transport i qualsevol despesa. En el cas que l'equip avariats tingui una antiguitat:
 - Superior a 5 anys, proposarà al SLiTIC la substitució de l'equip.
 - Fins a 4 anys i el cost de reparació no superi el 30% d'un equip equivalent actual, demanarà la validació de la reparació presentant un pressupost de reparació, que en tot cas serà com a màxim de 100 euros IVA exclòs per reparació.
 - Fins a 5 anys i el cost de reparació no superi el 20% d'un equip equivalent actual, demanarà la validació de la reparació presentant un pressupost de reparació, que en tot cas serà com a màxim de 100 euros IVA exclòs per reparació.
- Etiquetar els dispositius que formin part de la CMDB, amb el contingut i característiques que indiqui el SLiTIC.
- Configuració dels equips:
 - La integració dels "màster" que el SLiTIC determini:
 - Per la creació de cada "màster", l'adjudicatari proporcionarà al SLiTIC tres equips, del mateix model, per tal que els serveis tècnics municipals facin la instal·lació i configuració del programari base que servirà per la creació del "màster".
 - Clonarà, amb eines pròpies i en les seves dependències, totes les màquines a subministrar.
 - Instal·lació del programari adicional que correspongui.
- Inventari. Actualització de la informació de la CMDB.
- Facilitar al SLiTIC amb periodicitat trimestral, l'inventari dels equips en format electrònic (csv), dels equips recepcionats. En aquest inventari figuraran l'etiqueta identificativa, marca, model, número de sèrie, llicència sistema operatiu, número de comanda, data de lliurament si està instal·lat o en magatzem.
- Fer arribar al SLiTIC els albarans, de l'empresa subministradora d'equipament, de l'equipament rebut durant el període.
- Transport i lliurament d'equipament al lloc de treball. Es considera lloc de treball tots els elements destinats a un usuari o a una dependència (per exemple la instal·lació d'un lloc de treball (cpu,/portàtil, monitor, teclat, dock ...), instal·lació d'un monitor en un lloc de treball, instal·lació d'un sistema de videoconferència, instal·lació d'una antena wifi...).
- Breu formació bàsica de funcionament de l'equipament a l'usuari.
- Retirada i trasllat al punt verd dels residus generats per l'emballatge dels equips. El cost del transport i tractament de residus serà a càrrec de l'adjudicatari, mitjançant un sistema homologat integrat, d'acord amb els sistemes de recollida selectiva que estableixin els Ens locals o l'organisme autonòmic competent.
- En el cas de substitució d'ordinadors, traspàs d'informació del dispositiu antic al nou. Es guardarà una imatge del disc durant un mes. Si el SLiTIC no indica el contrari.
- Pels equips retirats:



- Amb menys de 6 anys: són re-aprofitables per l'AJL'H. Caldrà traslladar al magatzem de l'adjudicatari per tractar-lo com si fos un equip nou.
- Amb més de 6 anys:
 - L'adjudicatari lliurarà l'equipament a entitats del tercer sector, garantint l'eliminació de la informació del dispositiu de forma segura i fiable perquè aquesta no sigui recuperable en cap cas.
 - Al menys, anualment, l'adjudicatari lliurarà al SliTIC, un certificat signat per cada entitat del tercer sector on constin els equips retirats del parc de servei de l'AJL'H i que s'han reciclat a l'entitat.
 - Es podran demanar evidències a l'empresa adjudicatària per la validació d'aquest procediment.
- Avariats que no es puguin reparar:
 - Reciclar-lo d'acord amb la normativa mediambiental vigent.
 - Caldrà emetre un certificat emès per l'adjudicatari, amb la relació d'equips, que es lliurarà al SliTIC, que evidenciï la destrucció segura del dispositiu perquè la informació d'aquest no sigui recuperable en cap cas.

2.6 Servei de suport a Sistemes.

L'objectiu principal del servei de suport a Sistemes, és proporcionar un recurs amb coneixements tècnics adients per desenvolupar tasques dins de la Secció de Sistemes i Comunicació per tal de garantir el correcte funcionament de la infraestructura de sistemes que dona suport al servei de suport als usuaris.

Es preveu per tant que durant el contracte, es pugui sol·licitar l'assignació d'un tècnic pel servei de suport a Sistemes per realitzar tasques puntuals durant períodes de temps pactats amb l'empresa adjudicatària.

La seva funció serà per tant participar en els projectes de la Secció de Sistemes i Comunicació com a tècnic informàtic especialista, sota la direcció del responsable de Sistemes i Comunicacions, dins dels següents àmbits entre d'altres:

- Gestió, administració i actualització de versions de l'entorn de Windows Server Update Services (WSUS).
- Gestió, administració i actualització de versions de Microsoft SCCM/MCM.
- Gestió i suport en l'àmbit de directives de grup dins d'Active Directory.
- Gestió, administració i actualització de control·ladors de domini Microsoft, serveis DNS i DHCP i sistema de polítiques de grup (GPOs).
- Gestió i configuració de servidors de remotització basats en Microsoft Remote Desktop Services.
- Gestió, administració i actualització de versions de la infraestructura de virtualització VMware vSphere
- Gestió, administració i actualització de versions del programari de còpies de seguretat Veeam Backup and Replication

Els requeriments mínims d'aquest perfil són:

- Grau, Enginyeria Tècnica o Enginyeria Superior en Informàtica o Telecomunicacions, o altres estudis universitaris de branca tècnica assimilables als esmentats.
- Certificació Microsoft MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) en l'àmbit Windows Server Technologies o MCSA (Microsoft Certified Systems Administrator).
- Certificació VMware Certified Professional o VMware Certified Specialist en qualsevol àmbit.
- Certificació Veeam Certified Engineer o Veeam Certified Architect.



2.7 Servei de trasllat d'equipament.

Donada la diversitat de dependències municipals, i la necessitat de traslladar equipament entre aquestes, l'empresa adjudicatària, haurà prestar el servei de trasllat d'equipament i de tècnics, per a resoldre incidències i peticions, entre les diferents seus municipals, posant a disposició del SLITIC els mitjans necessaris durant tota la durada del contracte.

2.8 Servei de suport a les instal·lacions TIC.

Aquest servei consisteix en donar suport al CAU a les tasques relacionades amb l'adequació de les instal·lacions als llocs de treball i dels elements de telecomunicacions relacionats de les seus de l'AJL'H, que inclou el material necessari per les tasques d'adequació.

Durant el contracte, es preveu un mínim d'un tècnic quan es requereixi aquest servei.

Les funcions a desenvolupar són les relacionades amb la instal·lació i adequació del lloc de treball, i dels elements de connexió associats, d'acord amb els nostres procediments, les quals inclouen les tasques pròpies de:

- Resolució d'incidències i peticions de la infraestructura TIC.
- Instal·lació i reparació de cablejat elèctric i de dades al lloc de treball.
- Instal·lació i adequació d'elements accessoris relacionats amb la connexió dels equips a la xarxa de dades i a la xarxa elèctrica.
- Subministrament del material necessari per l'adequació del lloc de treball i dels elements de telecomunicacions relacionats (cablejat, material elèctric, control d'accés, armari de comunicacions amb els seus elements, ...).

Les tasques relacionades amb el servei es duren a terme a través de petició des del Centre d'Atenció a l'Usuari del Servei d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació, quedant sempre sota la seva supervisió i control.

Els requeriments mínims per aquest perfil són:

- Tècnic auxiliar d'electricitat i electrònica.
- Experiència mínima de 2 anys en instal·lacions de sistemes de telecomunicacions i elèctriques.

2.9 Servei de tiqueting.

Fins ara, l'AJL'H disposat d'un gestor de tiqueting i d'actius IT, el Service One, que ha estat clau per a la gestió del Servi de TIC i del CAU. No obstant, davant l'evolució tecnològica i les noves demandes operacionals, hem identificat la necessitat d'avançar cap a una solució més adaptada. L'avançament tecnològic ha superat les expectatives inicials, proporcionant eficiència i optimització de recursos municipals. Les actualitzacions de la Seu electrònica, SEA i App CH, juntament amb la necessitat d'una major adaptabilitat a canvis i una adequació al dinamisme del mercat tecnològic, han reforçat la decisió de discontinuar l'ús de Service One. Aquesta transició, motivada per una anàlisi tècnica detallada, busca una solució que respongui eficaçment al ritme del mercat tecnològic i les necessitats d'evolució de la gestió municipal.

En aquest context, i atès que ja comptem amb una implementació amb èxit de Jira Service Management (JSM) per a la gestió d'incidències de ciberseguretat, es presenta una oportunitat estratègica per implementar una solució per la gestió de ticketing i d'inventari TIC sota una



mateixa plataforma. El licitador haurà de presentar una solució equivalent a les especificacions tècniques de Jira Service Management, en endavant JSM, i que permeti la total compatibilitat i integració amb el servei de gestió d'incidències de ciberseguretat. Aquesta proposta no només atén la necessitat de trobar una solució a la discontinuació del servei actual, sinó que també busca optimitzar els processos, millorar l'eficiència operacional i assegurar la integritat i la seguretat dels nostres sistemes i dades.

2.9.1 Situació actual.

El servei TIC disposa de diferents eines:

- Service One per gestionar les incidències, peticions, catàleg de serveis i CMDB del servei TI.
- Epsilon i Directori actiu per gestionar permisos i usuaris.
- SolarWinds per monitoritzar els serveis i actius crítics.
- Base de dades Microsoft Access per a la gestió del coneixement.

2.9.2 Proposta de solució i eina ITSM.

La proposta per una nova eina ITSM (IT Service Management ITSM, gestió de serveis de les tecnologies de la informació) que gestioni la prestació d'extrem a extrem dels serveis de TI als treballadors de l'Ajuntament ha de complir aquests requeriments respecte les següents funcionalitats:

Funcionalitats d'administració

Els administradors de l'eina han de poder adaptar el programari segons les necessitats, i com a mínim permetent:

- Fluxos de treball i sol·licituds predefinibles i configurables.
- Suport multilingüe.
- Notificacions per correu electrònic configurables.
- Portal personalitzable.

Funcionalitats per l'usuari agent

L'eina ha d'ajudar als agents del SAU a racionalitzar la seva feina permetent com a mínim:

- Assignació automatitzada de tasques, regles i respostes predefinides per cobrir tasques rutinàries.
- Definir Objectius SLA personalitzats que s'adaptin als criteris i horaris del SLITIC.
- Disposar d'una app sobre plataformes Android i iOS per permetre el treball en mobilitat.
- Integració amb aplicació de base de dades de coneixement que permeti treballar des del tiquet.

Funcionalitats per l'usuari client

L'eina ha de permetre als usuaris clients com a mínim:

- Poder crear tiquets a través de diferents canals: portal web, correu electrònic.
- L'eina ha de disposar de canals de servei addicionals: aplicacions de xat en directe, xarxes socials, telèfon i SMS.
- Els fluxos de treball configurables han de permetre actualitzacions d'estat i notificacions, per què els clients sàpiguin on es troba la seva sol·licitud.



- Integració amb base de coneixements, per permetre suggeriments automatitzats d'articles per a l'autoresolució del problema.
- Comentaris de satisfacció del client (CSAT) i valoracions d'autoservei.

Reporting i gestió

L'eina ha de proporcionar informes sobre el servei que es realitza, amb les següents prestacions com a mínim:

- Informes predissenyats sobre càrrega de treball, SLA, satisfacció del client, sol·licituds desviades.
- Presentació de quadres de comandament configurables.
- Informes de seguiment del temps de resolució per analitzar la productivitat.
- Actualitzacions de la cua de treball (backlog) en temps real.
- Els informes han de ser exportables a formats estàndard (excel, word, etc...)

Col·laboració

L'eina ha de permetre treballar entre equips, oferint com a mínim:

- Capacitat de suport intern, suport extern o tots dos.
- Permisos i capacitat basada en funcions per definir, visualitzar, editar, compartir i actuar sobre les sol·licituds que s'adaptin a les necessitats de l'equip.
- Entrades enllaçades entre equips per implicar les persones adequades.

Compliment de característiques ITSM.

- Certificació PinkVerify ¹ i Axelos ITIL TM
- Fluxos de treball per a la gestió d'incidències, gestió de sol·licituds de servei, gestió de canvis i gestió de problemes.
- Guies de pràctiques recomanades i llibres de joc per ajudar als equips a la millora contínua.
- Aplicacions de descobriment i gestió d'actius.
- Priorització automàtica a les sol·licituds de triatge.

Recursos i suport

- Documentació completa de l'eina, articles d'instruccions i guies de bones pràctiques.
- Vídeos de demostració amb suport de xat en directe.
- Programa de formació i certificació.

Recursos per a desenvolupadors

L'eina s'ha de poder integrar amb altres programaris comercials o desenvolupats dins de l'Ajuntament de L'Hospitalet per tal de crear un entorn de servei que s'adapti a les necessitats del SLiTIC. Per aconseguir això com a mínim ha de disposar de:

- Marketplace d'aplicacions. Accés gratuït a API sense límits de crides a l'API i possibilitat de desenvolupar aplicacions pròpies sobre aquesta API.
- Documentació per a desenvolupadors, inclosos els tutorials.

Seguretat i compliment

L'eina ha de complir amb els següents estàndards de seguretat:

- Xifrat de dades estàtiques, còpies de seguretat freqüents de dades, recuperació de desastres.



- Compliment ISO / IEC o equivalent.
- Compliment del SOC2 o equivalent.
- Compliment PCI DSS o equivalent.
- Compliment CSA STAR o equivalent.
- Ha de ser configurable d'acord amb estàndards de la indústria i d'àrea com HIPAA i GDPR.

¹ PinkVerify ITIL 4. Certificat oficial com a compatible amb ITIL® emès per Pink Elephant, el proveïdor líder mundial d'educació i consultoria en gestió de serveis de TI, que acredita els requisits generals, bàsics i d'idoneïtat d'integració en les següents pràctiques ITIL 4:

- Habilitació de canvis.
- Gestió d'incidències.
- Gestió d'actius informàtics.
- Gestió del coneixement.
- Gestió de catàlegs de serveis.
- Gestió de la configuració del servei.
- Gestió de peticions de servei.

2.9.3 Implementació de la solució ITSM.

Els perfils necessaris a l'inici del contracte i les hores previstes per a la implementació, de la solució que proposi el licitador, seran:

PERFIL	HORES
Jira Project Manager o perfil equivalent	44
Jira Trainer o perfil equivalent	48
Jira Consultant o perfil equivalent	152
Jira Expert o perfil equivalent	288

En aquesta fase, l'adjudicatari haurà de:

- Proveir el servei de subscripcions durant el termini de durada del contracte, a nom de l'Ajuntament de L'Hospitalet, en modalitat cloud, per a 50 agents, de:
 - Jira Service Management (JSM) Premium amb Insight o llicència equivalent.
 - Confluence Standard o llicència equivalent.
 - Atlassian Access o llicència equivalent.
 - Azure AD Importer for JSM o llicència equivalent.
- Facilitar el comprovant de les subscripcions, que haurà d'acreditar-se en el termini màxim de 5 dies hàbils des de la formalització del contracte. En el cas de successives renovacions, també s'haurà de facilitar el comprovant de les subscripcions amb un mes d'antelació respecte a la data de finalització de la subscripció.
 - Implantar els productes subministrats durant la fase de transició, preferentment de forma presencial a les instal·lacions de l'AJL'H, en un termini màxim de 4 mesos a partir del lliurament del comprovant de les subscripcions. Un cop implantats, es formalitzarà un acta de recepció de la implementació.
- Implementar:
 - JSM cloud (Premium amb Insight) o solució compatible i integrable amb JSM.



- Activació i configuració inicial d'una nova instància Cloud de Jira Service Management + Access o solució compatible i integrable amb JSM.
- Configuració i creació de projectes i esquemes.
- Disseny i configuració de portal i tipus de sol·licituds.
- Configuració SLA's i automatismes. Implementació d'acords de nivell de servei (SLAs) segons les necessitats del SITIC.
- Catàleg de serveis en base a l'actual, per al seu posterior anàlisi, redisseny i millora.
- Els usuaris es gestionaran integrant l'eina amb Azure Active Directory, per la qual cosa s'inclou la configuració d'Atlassian Access o solució compatible i integrable amb JSM.
- Els següents processos:
 - **Gestió de les incidències TI de l'organització:** amb capacitat per identificar, registrar, categoritzar, diagnosticar, escalar i tancar les incidències. Aquesta gestió comptarà amb múltiples grups de suport en diferents localitzacions, que utilitzen l'aplicació amb escalats entre ells.
 - **Gestió de peticions de servei:** amb una clara distinció respecte a la gestió d'incidències. Es podrà identificar, registrar, categoritzar i escalar. A més, els usuaris finals tindran la capacitat de generar peticions de servei a través d'una interfície web.
 - **Gestió de problemes:** amb habilitats per registrar, categoritzar, diagnosticar, introduir solucions temporals, obrir registres d'errors coneguts i revisar problemes.
 - **Gestió del coneixement:** oferint suport en el registre i la recuperació de casos.
 - **Gestió de la CMDB i Discovery d'actius:** amb capacitats per gestionar els actius, descoberta automàtica d'actius per alimentar la CMDB, així com la integració amb fonts externes de dades.
 - **Gestió de comandes:** integrant la petició del tècnic, la creació de la comanda i l'actualització de l'estat de la mateixa.
 - **Gestió del trasllat del personal:** un procés transversal en la reestructura de l'Ajuntament que cerca automatitzar el procés de canvi d'un usuari, grups d'usuaris, departaments o serveis, necessitant diverses intervencions que poden incloure subministraments, obres, autoritzacions.
- S'ha de definir i implementar un flux de treball (workflow) per a cada procés, que podrà ser estàndard o personalitzat i que hauran de permetre:
 - Automatismes com assignacions automàtiques a tècnics o grups resolutors.
 - Enviament de notificacions automàtiques i personalitzades.
 - Actualització automàtica d'altres camps.
- Els tiquets de l'aplicació actual no s'han de migrar a la solució proposada, encara que es pot proposar com a millora.
- S'ha de contemplar la creació de fins a 3 quadres de comandament (dashboards), utilitzant les funcionalitats natives de l'eina, per a que el SITIC pugui fer seguiment i control de les sol·licituds del projecte.
- Actius (Assets)
 - S'ha de crear i configurar un esquema d'objectes que permeti donar d'alta els actius del SITIC.
 - L'estructura en quan a quantitat d'atributs pot ser diferent per a tipus d'actiu.



- S'ha de contemplar com a mínim una càrrega inicial d'actius. En cas que el SITIC ho sol·liciti, l'adjudicatari haurà de realitzar càrregues addicionals d'actius sense cap cost addicional.
 - Els usuaris també s'han de donar d'alta com a objectes dins del mòdul d'actius llegint des del directori actiu certs atributs. Aquests objectes de tipus "usuari" podran relacionar-se amb altres tipus d'actius.
 - També s'ha d'incloure la definició d'una estratègia que permeti al SITIC mantenir la base d'actius actualitzada de la forma més eficient i automàtica possible.
- Confluence o solució compatible i integrable amb la solució de tiqueting proposada, com a eina de gestió del coneixement.

2.9.4 Post implementació.

Els perfils i les hores previstes per a la post implementació seran:

PERFIL	HORES
Atlassian Solutions Technician o perfil equivalent	40
Atlassian Solutions Expert o perfil equivalent	40
Atlassian Solutions Consultant o perfil equivalent	40

Els serveis de la post implementació, començaran a partir de la formalització de l'acta de recepció de la implementació de l'eina de tiqueting.

Els serveis de consultoria posteriors a la implementació podran prestar-se en remot, tot i que L'AJLH es reserva el dret de sol·licitar que es puguin realitzar de forma presencial.

En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà d'informar quinzenalment de l'estat de la implementació; en concret, del nombre d'hores realitzades i indicant amb detall les accions i tasques realitzades.

Quant a les tasques de suport, el contractista haurà d'informar a L'AJL'H de forma mensual sobre el nombre d'hores i les tasques realitzades. Si l'adjudicatari considera que la sol·licitud de suport de L'AJL'H pot tenir una durada superior a les 4h, haurà d'informar i esperar l'acceptació per part de L'AJL'H abans de començar l'execució. Es facturaran les hores efectivament realitzades, no el total d'hores estimades a la licitació.

La post implementació consta de les següents activitats:

- Formació.
 - Formació a usuaris.
 - Formació a administradors.
- Documentació.
 - Manual de l'usuari i d'operació.
 - Documentació del projecte.
- Servei de suport reactiu (Intensive Care Support). Manteniment i acompanyament en l'ús i evolució de les aplicacions amb les següents característiques:
 - Definició dels nivells de suport.
 - Portal d'atenció dedicat basat en la solució proposada
 - Quadre de comandament de seguiment del servei.
 - Definició de SLA's.

2.10 **Servei de Contact Center.**



Aquest servei consisteix en proveir una solució per tal de poder gestionar les trucades que rep el CAU.

En l'actualitat el servei d'atenció telefònica es gestiona mitjançant una oficina Vodafone que no permet fer un seguiment adequat del servei, dificultant l'extracció de dades i la realització d'estadístiques del servei.

Durant la fase de transició, l'adjudicatari haurà de:

- Implementar la solució.
- Subministrar totes les llicències necessàries per gestionar l'eina. A l'inici del contracte es preveuen:
 - 6 llicències d'usuari. Es pot arribar fins a 9 llicències durant el contracte.
 - 1 llicència d'administrador.
 - 2 llicències de supervisor, per controlar la gestió per part del servei.
 - Altres llicències necessàries pel funcionament de l'eina.
- Subministrar els serveis tècnics d'implantació i gestió de la solució.

A nivell funcional, l'eina proposada haurà de:

- Poder crear arbre d'enrutament incloent les condicions, comportament, calendaris i locucions que l'Ajuntament consideri necessari.
- Poder crear campanyes de trucades sortints.
- Tenir la possibilitat de futur de gravació de trucades.
- El perfil d'agent haurà de:
 - Permetre un àgil logon – logoff.
 - Transferir trucades internes i externes i conferències a 3.
- El perfil de supervisor, com a mínim, haurà de:
 - Poder supervisar els agents en temps real, permetent escoltar i orientar en silenci a l'agent.
 - Definir i assignar skills i habilitats per agent i cua.
 - Gestionar remotament el logon – logoff.
 - Tenir accés a estadístiques de trucades globals i per agent tant històriques com en temps real.
 - Crear informes personalitzats d'explotació del servei.
- La solució haurà de nodrir-se a nivell de contactes del llistí corporatiu.

Finalment, aquesta eina s'haurà de poder integrar amb els sistemes de VoIP SBC Audiocodes, Microsoft Teams Phone i Cisco Call Manager. Aquest últim com a mínim mitjançant un SIP Trunk de manera segura.

A més, l'objectiu és que la solució proposada es pugui integrar amb l'eina de tiqueting (JIRA) requerida al present plec de tal manera que com a mínim permeti:

- Realitzar trucades tipus click-to-call des del propi tiquet.
- Associar les trucades emeses i/o rebudes amb el tiquet corresponent.
- Recuperar etiquetes i notes de les trucades.

En cap cas les trucades realitzades pels usuaris de l'Ajuntament suposarà un sobre cost més enllà de la trucada a un número mòbil o geogràfic de la província de Barcelona sense tarificació addicional.

La solució ha de contemplar una disponibilitat mínima del 97% durant les hores d'atenció. En cas de indisponibilitat del sistema, correspon a l'adjudicatari provisionar una solució de contingència en màxim 2 hores des de la comunicació de la incidència. Per la indisponibilitat d'aquest servei, s'estableixen ANS.

En qualsevol cas, la solució haurà de ser revisada i validada per part de l'Ajuntament.



2.11 Memòria tècnica.

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica, amb un màxim de 40 pàgines amb tipus de font Arial 10 o similar, on haurà de detallar com a mínim:

- Detall de la metodologia a aplicar a les Fases del Servei.
 - Fase de transició:
 - Planificació detallada d'activitats i fites del procés de transferència del servei.
 - Per a cadascuna de les tasques a dur a terme en el procés de transició, les dates d'inici i fi, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.
 - Planificació de la incorporació i assignació de recursos al servei.
 - Informació necessària que el SLiTIC ha d'aportar.
 - Fase d'evolució del servei. Descripció i definició dels protocols per la detecció de noves necessitats (procés de millora, canvi tecnològic del mercat, noves necessitats ...) i per la incorporació de nous serveis.
 - Fase de devolució del servei. Descripció de la fase de devolució detallada que inclogui, com a mínim:
 - Les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts.
 - Les condicions en que es realitzarà aquesta devolució a la finalització del contracte.
 - La metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operacions i projectes en curs i que, com a mínim, descriurà:
 - L'assistència, la formació i la documentació sobre els procediments de negoci.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'empresa adjudicatària sortint.
- Seguiment del servei. Model d'informe de seguiment dels serveis objecte d'aquest plec. El model d'informe haurà d'incloure:
 - Una descripció detallada dels indicadors de compliment utilitzats per mesurar l'eficàcia dels serveis.
 - La inclusió de tota informació rellevant pel seguiment del servei.
 - Propostes clares sobre com es recopilarà, analitzarà i presentarà la informació per a una supervisió efectiva i transparent del servei.
- Descripció del model organitzatiu, incloent el detall especificat a les condicions d'execució del servei, per als serveis següents:
 - Servei de suport a l'usuari.
 - Servei de provisions.
- Servei de l'eina de tiqueting. Descripció del model organitzatiu de la implementació i la post implementació, incloent:
 - Pla d'implementació del programari.
 - Característiques i durada.
 - Activitats, tasques i responsables assignats.
 - Descripció de l'equip de professionals que han de desenvolupar el projecte (equip d'implantació), indicant la seva experiència professional en implantació de projectes de la solució proposada, així com l'equip de suport post implantació responsable del suport i consultoria.



- Servei de contact center. Descripció i característiques de la solució proposada.

3. Obligacions contractuals de l'Ajuntament

L'Ajuntament haurà de facilitar a l'adjudicatari:

- L'accés a les instal·lacions per la correcta execució de les prestacions objecte d'aquest contracte.
- L'espai i la infraestructura necessària a la dependència a on es troba el SIiTIC.
- Un lloc de treball (mobiliari, equipament informàtic) equipat per a cada tècnic del servei que estigui ubicat a la dependència del SIiTIC. Es considera necessari, la cessió de l'equipament informàtic, per tal de garantir la seguretat dels accessos i de les dades.
- Targetes de control d'accés. Per tal de poder accedir a magatzems i dependències dotades de control d'accés corporatiu.
- Accés a la bústia corporativa del servei. Per a la gestió del servei, l'adjudicatari ha de poder accedir a les bústies departamentals a on es reben els tiquets dels usuaris.
- Identificadors i contrasenyes. Per tal de poder prestar el servei requerit, es necessari donar accés als sistemes informàtics municipals (eina de tiqueting, control remot, distribució de programari ...). Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran personalitzats sense que això impliqui cap vincle laboral amb l'AJL'H. Es facilitarà identificació per accedir a:
 - La xarxa municipal.
 - A qualsevol altra sistema necessari per a la prestació del servei.
- Sessions formatives internes. És considera necessari per l'objecte del contracte l'assoliment, per part de l'equip assignat al projecte, de coneixements i protocols tècnics interns.
- Telèfons fixes amb auriculars. Aquests dispositius han de ser municipals ja que s'han de connectar al sistema de gestió de trucades ACD propi de l'AJL'H.
- Línies de telèfon (SIM). Es considera necessari per poder incloure'ls en el sistema telefònic corporatiu. Una part important del servei requerit, és la prestació del servei d'atenció a usuaris, que inclou un sistema de distribució de trucades amb horari i locucions. Es demana que els tècnics dels servei puguin realitzar trucades a numeracions pròpies del sistema telefònic municipal (numeracions curtes) tant de mòbils com de fixos, així com la transferència de trucades entre els recursos assignats per l'adjudicatari i els tècnics municipals per tal de gestionar els tiquets assignats a l'adjudicatari.

4. Obligacions contractuals del contractista

El personal de les empreses adjudicatàries, ha de:

- Mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat té caràcter indefinit i subsistirà inclús després d'haver cessat la seva relació laboral amb el Contractista. L'empresa adjudicatària ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal i ha de controlar el seu compliment.
- Posar en coneixement del SIiTIC, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.



- Pel servei de trasllat d'equipament, l'empresa haurà de comptar amb 2 vehicles tipus furgoneta, amb totes les assegurances necessàries i la inspecció tècnica de vehicles en vigor.
- Pel servei de provisions, l'empresa haurà de disposar de taller i magatzem, amb un mínim de 60 m² dedicats al SIiTIC, per rebre i mantenir l'estoc necessari de material. La distància d'aquest espai fins a les dependències del SIiTIC, ha de ser com a màxim de 45 minuts amb vehicle.

En cas que el SITIC ho requereixi, serà a càrrec de l'adjudicatari:

- L'aprovisionament, operació i manteniment de les línies de comunicacions entre l'adjudicatari i l'AJL'H, que hauran d'estar integrades amb la xarxa corporativa de l'AJL'H a efectes de poder accedir als recursos que el SIiTIC posi a disposició del servei.
- Proporcionar tota la infraestructura necessària (mobiliari, telecomunicacions, equips ...) i l'espai de treball suficient, a les seves instal·lacions, per allotjar, en condicions de treball òptimes, al seu personal assignat al servei.

En quant a les dades gestionades en els sistemes d'informació que formen part de l'objecte del contracte, s'estableixen les següents consideracions i obligacions tècniques

- Totes les dades i metadades gestionades pel contractista són propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista està obligat a facilitar el model de dades del programari ofertat i donar accés a les dades de l'aplicació. Aquest model estarà convenientment documentat i, en qualsevol cas, el contractista haurà d'atendre amb la màxima celeritat qualsevol qüestió o informació requerida pels tècnics municipals.
- En el cas que les bases de dades utilitzades estiguin allotjades al núvol o en un servidor que no sigui de l'Ajuntament, el proveïdor estarà obligat bé a mantenir una rèplica de les bases de dades en servidors municipals, incloent la previsió de la possibilitat de rèplica en temps real, o bé a facilitar l'accés via API per permetre aquest tipus d'accés a totes les dades i metadades. A tal efecte, un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament podrà demanar realitzar una reunió amb el proveïdor per tal d'establir tècnicament el procediment d'accés a les dades, així com determinar aspectes tècnics i de contingut dels camps i formats a incloure a qualsevol formulari, interface o similar a omplir per l'usuari. D'aquesta reunió s'aixecarà acta, i com a mínim hi haurà present un responsable tècnic del departament competent en l'àmbit de les dades de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.
- En el cas que el programari subministrat incorpori algorismes haurà d'indicar en la seva oferta la seva utilització i proporcionar una explicació comprensible del seu funcionament i dades utilitzades, sense que en cap cas aquesta explicació comprensible comporti una revelació de la propietat intel·lectual per part del licitador.
- En el cas d'utilitzar dades que corresponguin a adreces postals del municipi de L'Hospitalet, aquestes han de ser compatibles amb els estàndards municipals i garantir que aquestes són les vigents en cada moment. A tal efecte el contractista haurà d'utilitzar les adreces postals del municipi de L'Hospitalet disponible al portal de dades obertes i amb una actualització diària dels seus continguts: https://www.seu-e.cat/ca/web/hospitaletdellobregat/dades-obertes/-/dadesobertes/dataset/4c9f111c-d66a-4a78-8497-1dd592550ffa?p_auth=DOsRogXg. En el cas d'utilitzar adreces



- postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
- En el cas que s'utilitzin dades personals com: document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport), nom i cognoms, adreça electrònica, telèfon mòbil, data naixement o sexe aquest hauran de ser compatibles amb els estàndards municipals en quan a format, extensió i codificacions a emprar. Al respecte, com a mínim s'haurà de respectar:
 - Partícules del primer cognom
 - Primer cognom
 - Enllaç cognoms si és necessari (i)
 - Partícules del segon cognom
 - Segon cognoms
 - Tipus de document d'identitat (DNI, NIE, NIF, passaport)
 - Document d'identitat: l'extensió necessària a cada tipus de document
 - Data de naixement (dd/mm/aaaa)
 - Sexe: H-Home, D-Dona
 - Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
 - Adreça electrònica:
 - En cas que la modalitat de prestació sigui en modalitat SaaS (Software as a Service), i independentment que durant tota la vigència del contracte el contractista hagi facilitat periòdicament les dades i metadades a l'Ajuntament, a la finalització del contracte el contractista està obligat a facilitar totes les dades i metadades a l'Ajuntament de L'Hospitalet. A tal efecte, el contractista haurà de garantir, en un termini màxim de 3 mesos el lliurament de totes les dades i metadades utilitzades i gestionades als servidors i sistemes d'informació municipals en formats estructurats i llegibles per màquines.
 - Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

5. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) a l'àmbit TIC a les dependències de l'Ajuntament de L'Hospitalet, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:



- Recollida
- Registre
- Consulta

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és gestionar i resoldre les incidències i peticions dels usuaris.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Nom / Cognoms
- DNI
- Data de naixement (dd/mm/aaaa)
- Sexe: H-Home, D-Dona
- Telèfon mòbil: Numèric de 9 posicions
- Adreça electrònica

Categories de persones interessades:

- Treballadors