



ANNEX 1: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT DE LA MICROINFORMÀTICA I DELS SISTEMES BASE

1. INTRODUCCIÓ

La corporació municipal té la necessitat de contractar un servei de suport tècnic i manteniment de la microinformàtica per garantir el funcionament de l'equipament que utilitza el personal municipal. De vegades també és necessari disposar d'un servei de suport tècnic i manteniment dels sistemes base municipals «on premise» per incidències, problemes o peticions puntuals que tenen un àmbit d'especialització més avançat. Tots aquests serveis seran supervisats pels tècnics municipals designats del Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions, en endavant STIT.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació inclou:

- 1- Servei tècnic TIC de camp: El servei de suport i manteniment tècnic de la microinformàtica en el lloc de l'equipament municipal.
- 2- Helpdesk: El servei de suport i manteniment tècnic de la microinformàtica al personal municipal mitjançant canal telefònic o remot.
- 3- Servei de suport i manteniment tècnic dels sistemes base municipals quan sigui necessari.

3. ABAST

La corporació municipal aplica la metodologia ITIL de bones pràctiques per a la gestió de serveis TIC.

Els serveis 1 i 2 de l'objecte del contracte, corresponen al servei de primer nivell de suport ITIL de gestió d'incidències o peticions bàsiques ja sigui en el lloc on està l'equipament a camp o mitjançant canal telefònic o remot que haurà



de prestar l'empresa contractista de forma permanent durant la durada del contracte d'acord amb els requisits del present plec.

El segon nivell de suport ITIL, serà realitzat pels tècnics municipals que tenen major experiència i coneixement dels sistemes informàtics municipals i que gestionaran les incidències, problemes o peticions quan el primer nivell realitzat per l'empresa contractista no ho pugui resoldre i li derivi.

Els serveis 3 de l'objecte del contracte, corresponen al tercer nivell de suport ITIL, que l'empresa contractista prestarà quan els tècnics municipals de segon nivell no hagin pogut resoldre i li escalin. En aquest cas, l'adjudicatària prestarà aquest servei de forma totalment remota.

El quart nivell de suport ITIL serà realitzat pels tècnics més especialitzats dels mateixos fabricants de les solucions TIC municipals o d'altres contractes de serveis municipals especialitzats a tal efecte i que li derivaran des del segon o tercer nivell.

Es valorarà que el licitador ofereixi cursos, assessorament o conscienciació als tècnics municipals que supervisin aquest contracte en la metodologia ITIL i que aquests siguin realitzats per personal propi amb certificació ITIL 4 Managing Professional que caldrà acreditar al presentar oferta.

Tots els serveis inclosos en l'objecte del contracte es prestaran a totes les entitats municipals adherides al contracte i exclusivament per personal propi de l'adjudicatària sense subcontractació.

4. REQUERIMENTS DELS SERVEIS

4.1. COBERTURA I DISPONIBILITAT

La prestació del servei haurà de cobrir tots els dies laborals a excepció dels festius nacionals, autonòmics (Catalunya), locals (Reus) i de l'Administració Pública (24 i 31 de desembre actualment).

L'horari de servei serà de 8:00 a 15:00 i de 16:00 a 18:00 de dilluns a dijous i de 8:00 a 15:00 els divendres a excepció dels mesos de juliol i agost que serà de



7:30 a 15:30 de dilluns a divendres. Es valorarà que hi hagi major cobertura i disponibilitat en cas que sigui necessari per necessitats municipals en les tardes de dies laborals en un màxim d'un 1% del total d'hores anuals de tots els serveis oferts sempre amb sol·licitud prèvia municipal amb una antelació mínima d'una setmana.

Atès el volum actual d'incidències i peticions en el servei de suport i manteniment de microinformàtica (veure annex 1), l'empresa contractista per prestar aquest servei caldrà que disposi d'almenys **cinc** tècnics/ques micro que estaran sempre en horari de **matí** i amb un mínim de **dos** en horari de **tarda**.

En cas d'absència d'un tècnic/ca micro per tres o més dies laborals consecutius, l'adjudicatària haurà de cobrir-lo amb un altre per tal de garantir el servei a excepció de:

del 1 al 15 de juliol que caldrà un mínim de **quatre** tècnics/ques.

del 16 de juliol al 31 d'agost, i del 24 de desembre al 6 de gener, que caldrà un mínim de **tres** tècnics/ques.

En cas de necessitats extraordinàries o per necessitats de major volum sostingut de prestació del servei objecte del contracte (p.ex. instal·lació o actualització d'un gran volum d'equipament o, major nombre d'hores necessàries a prestar per major volum continuat de peticions/incidències del previst en les estimacions inicials), el responsable municipal del contracte podrà sol·licitar amb 15 dies d'antelació a la contractista un/a o varis/es tècnics/ques micro addicionals per atendre aquesta necessitat fins que quedi coberta i per un període mínim d'un mes o fins que no es rebaixi el gran volum de peticions/incidències pendents. En cas que sigui necessari pressupostàriament si se supera el pressupost màxim, caldrà que la corporació municipal tramiti una modificació del contracte.

En cas de reducció de les necessitats per un menor volum sostingut de peticions/incidències de prestació del servei, la corporació municipal podrà sol·licitar amb 1 mes d'antelació, la reducció del nombre mínim de tècnics/ques micro necessaris disponibles per prestar el servei i aquesta reducció s'aplicarà en tots els requisits del present plec.

L'incompliment de qualsevol d'aquests requisits serà considerat falta molt greu.



4.2. PERFILS

La vinculació contractual del personal que presti tots els serveis objecte del contracte serà exclusivament amb l'empresa contractista, sense cap mena de subcontractació i d'acord en tot moment amb el conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública.

El contractista haurà de disposar dels perfils requerits a continuació dins l'equip que desenvoluparà tots els serveis i que haurà d'acreditar en la documentació tècnica que adjunti al presentar-se en la licitació incloent la relació nominal de treballadors (antic TC2) i per tant, haurà de disposar en el moment de la presentació de l'oferta dels perfils en l'empresa que es requereixen en el present plec.

La documentació a acreditar per cada perfil serà:

- Fitxa resum segons annex 3
- Formació acadèmica incloent tots els certificats acadèmics oficials
- Experiència professional acreditant a quines entitats a prestat serveis de forma directa o a través de subcontractació, en quin perfil i funcions, dates i quin volum d'usuaris tenia si s'escau.
- Certificacions on es vegi la certificació, el centre que l'emet i les dates d'emissió
- Cursos de formació incloent tots els certificats on es vegi el nom del curs, el centre que l'ha impartit, les dates i les hores
- Categoria professional segons conveni
- Nivell de coneixement de l'idioma català

Aquest requisits i documentació acreditativa també es requeriran abans de l'inici de la prestació del servei i durant la durada del contracte quan se li requereixi:

- **Responsable del contracte i de tots els serveis:** serà el màxim interlocutor/a de l'empresa contractista amb la corporació municipal respecte al contracte i que es comunicarà i coordinarà amb el/la responsable del contracte municipal vetllant pel compliment íntegre de tots els serveis objecte del contracte.

Haurà de tenir almenys 5 anys d'experiència com a responsable de contractes de serveis de manteniment microinformàtica per almenys 3 entitats del sector públic o privat amb almenys 500 persones usuàries informàtiques i amb un import sumat de tots els serveis acreditats igual o superior al valor estimat del contracte sumant els tres últims anys conclusos.



En cas d'absència per tres dies laborals o més incloent períodes vacacionals, haurà de ser coberta per un altre amb els mateixos requisits.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost indirecte** i, per tant no serà facturable.

- **Supervisor/a del servei microinformàtic:** serà el/la responsable de vetllar pel servei de microinformàtica pel que fa a la disponibilitat i cobertura dels recursos necessaris, del compliment dels nivells d'acord de servei SLA, del pla de formació contínua del seu personal que presta el servei, de la disponibilitat dels mitjans requerits, de comunicar al/la responsable municipal del contracte de qualsevol canvi o adequació en la prestació del servei i en general del compliment dels requisits tècnics del servei de suport i manteniment de la microinformàtica. Estarà sota la supervisió del/la responsable del contracte de l'adjudicatària.

Aquest perfil haurà de tenir la formació universitària en informàtica o equivalent ja sigui graduat en enginyeria informàtica, enginyer tècnic informàtic, enginyer informàtic, diplomat en informàtica o llicenciat en informàtica amb almenys 5 anys d'experiència com a supervisor/a o gestor/a d'equips tècnics de contractes de serveis de manteniment microinformàtica per almenys 3 entitats del sector públic o privat amb almenys 500 persones usuàries informàtiques i amb un import sumat de tots els serveis acreditats igual o superior al valor estimat del contracte sumant els tres últims anys conclosos.

Disposar de la Certificació ITIL Foundation. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en ITIL.

En cas d'absència per tres dies laborals o més incloent períodes vacacionals, haurà de ser coberta per un altre amb els mateixos requisits.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost indirecte** i, per tant no serà facturable.

- **Coordinador/a del servei microinformàtic:** serà el/la coordinador/a del servei sota la supervisió tècnica del supervisor/a del servei i serà l'únic punt de contacte i comunicació de l'empresa juntament amb el supervisor/a del servei amb els tècnics informàtics municipals pel servei de microinformàtica. Les seves funcions serà coordinar, supervisar i prioritzar les incidències i peticions que rebi el servei conforme als SLAs que realitzaran els/les seus/ves tècnics/ques. Aquest també farà de tècnic/a del servei i, per tant també haurà de complir els seus requisits.

Es coordinarà constantment amb el/la supervisor/a tècnic/a municipal de STIT designat per fer una supervisió operativa conjunta de l'estat del servei.

Aquest perfil haurà de tenir la formació en cicle formatiu de grau superior en Administració de Sistemes informàtics en la Xarxa o bé el títol de formació



professional equivalent o qualsevol formació universitària en informàtica amb almenys 3 anys d'experiència com a coordinador/a tècnica de contractes de serveis de manteniment microinformàtica per una entitat del sector públic o privat amb almenys 500 persones usuàries informàtiques.

Disposar de la Certificació ITIL Foundation. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en ITIL.

Es valoraran certificacions o formacions de microinformàtica addicionals en fabricants com hp, lenovo i dell que són el tipus de fabricants d'equipament que disposa actualment la corporació municipal, en implementació i administració de windows 10 o windows 11 i en ciberseguretat sempre que tingui relació amb l'objecte del contracte.

Categoria professional Grup D nivell 2 o superior del conveni indicat.

Coneixement de l'idioma català nivell B1 o superior.

En cas d'absència per tres dies laborals o més incloent períodes vacacionals, haurà de ser coberta per un altre amb els mateixos requisits o pel mateix supervisor/a només per les funcions de coordinació però no com a tècnic/a.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a **cost directe** de preu hora de servei microinformàtica a excepció de les seves funcions de coordinació que són un cost indirecte no facturable.

- **Tècnic/a del servei microinformàtic:** serà qui realitzi el servei de suport i manteniment de la microinformàtica sigui a camp o bé mitjançant suport telefònic o remot (helpdesk). Estarà sota la coordinació del/la coordinador/a del servei i sota la supervisió del/la supervisor/a del servei.

Aquest perfil haurà de tenir la formació en cicle formatiu de grau superior en Administració de Sistemes informàtics en la Xarxa o bé el títol de formació professional equivalent o qualsevol formació universitària en informàtica amb almenys 3 anys d'experiència com a tècnic/a sènior de microinformàtica, helpdesk o de camp i amb les següents tecnologies:

- * Sistemes operatius client: Microsoft Windows 10 o superior, entorns Linux i entorns MacOS X 10.9 o superior.

- * Metodologia de treball basat en instal·lació mitjançant imatges.

- * Optimització del rendiment de l'equipament TIC.

- * Detecció i reparació de problemes hardware.

- * Configuració de drivers i perifèrics diversos.

- * Configuració, optimització, actualitzacions i instal·lació de programari en entorns microinformàtica i en especial de paquets ofimàtics (Libreoffice, PDF i Microsoft Office) i navegadors (Firefox, Chrome, Safari i Edge)

- * Netejar virus i configuració antivirus.



* Coneixements de signatura electrònica i certificats digitals especialment de AOC i FNMT per la seva instal·lació i gestió.

Disposar de la Certificació ITIL Foundation. Es valorarà que tingui certificacions addicionals en ITIL.

Es valoraran certificacions o formacions de microinformàtica addicionals en fabricants com hp, lenovo i dell que són el tipus de fabricants d'equipament que disposa actualment la corporació municipal, en implementació i administració de windows 10 o windows 11 i en ciberseguretat sempre que tingui relació amb l'objecte del contracte.

Categoria professional Grup D nivell 2 o superior del conveni indicat.

Coneixement de l'idioma català nivell B1 o superior.

En cas d'absència per tres dies laborals o més, haurà de ser coberta per un altre amb els mateixos requisits i d'acord amb els requisits de cobertura i disponibilitat de servei.

En cas de substitució o reforç d'un/a tècnic/a micro atès el coneixement necessari dels sistemes de microinformàtica municipal perquè pugui prestar efectivament el servei, l'empresa assumirà sense cost directe a la corporació municipal d'una setmana laboral de formació pel traspàs i transferència de coneixement ja que sense aquesta formació, no serà possible prestar i garantir el servei.

El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a cost directe de preu hora de servei tècnic de microinformàtica.

- **Tècnic/a de sistemes base:** serà qui realitzi el servei de suport i manteniment tècnic dels sistemes base municipals quan sigui necessari a petició dels tècnics/ques informàtics/ques municipals. L'empresa haurà de disposar per cadascun dels següents perfils de tècnics i amb personal propi en plantilla de l'empresa, els següents tipus de consultors sènior amb almenys 3 anys d'experiència en la matèria en qüestió i amb la certificació corresponent i en vigor i acreditar en la documentació aportada el seu compliment:

* Administració sistemes Windows amb certificació Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) o superior

* Cisco amb Certificació CCNP o superior

* VMWare amb Certificació VCP o superior

* Oracle amb certificació Oracle Database Administration 2019 Certified Professional o superior.

* Microsoft SQL Server amb certificació Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) o superior



- * Consultor SCRUM amb certificació professional SCRUM MASTER i SCRUM PRODUCT OWNER.
 - * Consultor ITIL amb certificació ITIL 4 Managing Professional
 - * Linux
 - * Ciberseguretat i Esquema Nacional de Seguretat
 - * Especialista en sistemes audiovisuals (en aquest cas l'actuació haurà de ser presencial i els costos de desplaçament estaran inclosos dins el preu hora)
- El cost d'aquest perfil estarà dins el preu ofert com a cost directe de preu hora de servei tècnic de sistemes base.

Qualsevol incompliment dels requisits dels perfils serà considerada falta molt greu.

4.3. MITJANS DEL SERVEI DE MICROINFORMÀTICA

El contractista disposarà dels següents mitjans que haurà d'acreditar en la documentació que presenti, abans de l'inici de la prestació del servei i durant la durada del contracte quan se li requereixi:

- **3 vehicles tipus furgoneta categoria N1** d'ús estrictament professional i empresarial amb etiqueta mediambiental C per tal de circular en la Zona de Baixes Emissions de la ciutat de Reus amb targeta de pagament de combustible de l'empresa. Aquests estaran serigrafiats amb els distintius corporatius de l'empresa i de l'Ajuntament de Reus indicant «Servei tècnic informàtic». L'Ajuntament de Reus emetrà una targeta d'estacionament per cada vehicle per les zones de càrrega i descàrrega perquè l'empresa pugui prestar el servei exclusivament en l'horari i dies previstos en aquest contracte.

Es valorarà que els vehicles tinguin un distintiu mediambiental major per tal de garantir el mínim d'impacte mediambiental a la ciutat.

- **Tots els tècnics/ques de microinformàtica disposaran:**

Un maletí amb un joc complet de tornavisos i d'eines per manipular qualsevol equipament TIC de microinformàtica, tester de cables RJ45 i grimpadora

Disc dur extern híbrid 500 GB USB 3.0

PEN Drive 32 GB USB 3.0

Portàtil i5 13^a gen, 16GB RAM, 512GB SSD, webcam HD, W11 pro, 802.11ax, GigabitEthernet, antivirus, auriculars i bossa de transport



Mòbil android 14 o superior amb simm de l'empresa per fer i rebre trucades i amb tarifa mensual d'almenys 10GB de dades mòbils

Correu electrònic de l'empresa

Eines d'arrancada per netejar virus i restaurar un sistema windows

Aire comprimit en pot per treure la pols interna de l'equipament TIC

Pasta tèrmica

Alcohol isopropílic

Tot el programari o documentació que utilitzi el licitador haurà de complir els drets de propietat intel·lectual i disposar de la llicència corresponent.

- Local:

L'empresa adjudicatària abans d'iniciar la prestació del servei i durant el contracte, haurà de disposar d'un local al centre urbà de Reus (ubicat dins la zona entre av. països catalans, av. sant bernat calbó, av. de president macià, av. maria fortuný, av. onze de setembre, passeig mata i av. dels jocs olímpics). Aquest haurà de ser el centre de treball de tots els/les tècnics/ques que prestin el servei de microinformàtica incloent el coordinador/a.

Aquest requisit de proximitat del local s'estableix pel fet que és un servei que requereix actuacions constants de camp als edificis municipals, garantir el compliment dels SLAs i evitar al màxim els desplaçaments amb vehicle per mitigar l'emissió de gasos contaminants i d'efecte hivernacle, ja que la majoria d'edificis municipals estan en la zona indicada. Únicament quan l'edifici on cal fer la prestació sigui fora d'aquesta zona o calgui algun tipus de càrrega/descàrrega de material, s'utilitzarà la furgoneta de l'empresa.

El local haurà d'estar en planta baixa accessible des de carrer per fer la càrrega/descàrrega de material i es valorarà que disposi de gual i accés per vehicle. Ha de disposar d'almenys 40 metres quadrats dels quals, 30 metres quadrats seran d'oficina incloent laboratori TIC i WC pel seu personal (es preveu normalment entre 2 i 3 tècnics en oficina, dos per atenció telefònica o remota i un altre per preparar instal·lacions i la resta estan a camp) i 10 metres quadrats per un magatzem intern amb porta i pany restringit per guardar material informàtic propietat municipal o de la mateixa empresa.

Tot el personal haurà de prestar el servei o des del local de forma remota o telefònica o mitjançant l'assistència a camp en la ubicació municipal on sigui necessari dins el municipi de Reus.

El local haurà de disposar en tot l'espai d'oficines de climatització fred/calent, connexió a Internet amb fibra òptica d'almenys 500MB i d'un sistema de detecció



d'intrusió grau 3 i de sistema de videovigilància amb video-verificació connectat a una central receptora 24x7 els 365 dies de l'any i garantir el seu manteniment durant la durada del contracte.

Haurà de disposar d'un sistema de telefonia IP que s'integri amb el sistema de telefonia IP municipal basat en asterisk a través d'un trunk SIP per tal que es puguin derivar, rebre i fer trucades entre el personal municipal i el servei helpdesk d'atenció telefònica microinformàtica de l'empresa. Es publicitarà un telèfon municipal extern 977010XXX o una extensió interna de forma genèrica que es derivarà al contractista.

Per la connexió remota a l'equipament informàtic municipal, s'utilitzaran sistemes de vpn i connexió segura d'acord amb el que estableixi STIT d'acord amb les polítiques de ciberseguretat.

Una impressora Brother P-touch PT-P950NW o equivalent amb les mateixes prestacions i de programari d'etiquetes incloent el subministre de totes les cintes i material necessari per imprimir i etiquetar el material TIC de microinformàtica que gestioni d'acord amb les instruccions municipals durant la durada del contracte d'acord al inventari de microinformàtica actual d'acord a l'annex 2 tenint en compte que aquest equipament es renova un 20% anualment.

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.

4.4. FUNCIONS DEL SERVEI DE MICROINFORMÀTICA

El servei haurà de cobrir qualsevol incidència o petició de l'entorn de microinformàtica municipal que inclou:

- * Configuració, instal·lació, reparació, optimització, actualització, ampliació, trasllat i entrega de qualsevol hardware i dispositiu TIC i dels seus drivers en entorns microinformàtica: Ordinadors de sobretaula, portàtils, equips 2 en 1, monitors, mòbils, tauletes, impressores, multi-funcions, escàners, plòters, punts d'accés wifi, telèfons fixes, telèfons mòbils, equips de videoconferència, pantalles de gran format, perifèrics, components i accessoris.

- * Configuració, instal·lació, reparació, optimització i actualització de qualsevol programari en entorns microinformàtica

- * Configuració, instal·lació, reparació, optimització i actualització dels sistemes operatius client Microsoft Windows 10 o superior, entorns Linux i entorns MacOS X 12 o superior

- * Metodologia de treball basat en instal·lació mitjançant imatges

- * Netejar virus i configuració antivirus.



- * Instal·lació i configuració de certificats digitals
- * Càrrega, descàrrega, transport i trasllat d'equipament TIC necessari per a la prestació del servei.
- * Inventariar i etiquetar l'equipament municipal existent o quan es recepcioni i informar als sistemes d'informació municipals corresponents de les altes, modificacions, trasllats i baixes de material d'acord amb les instruccions i procediments municipals.
- * Atenció telefònica, en remot o presencial segons requereixi la incidència o petició.

Tot l'equipament microinformàtica que serà objecte del servei serà de propietat municipal. En cas que sigui necessari qualsevol peça o material de substitució o ampliació, serà proporcionat sempre per la corporació municipal, per tant, en el servei no està inclòs el material de microinformàtica a excepció dels mitjans requerits en el present plec. En cas que sigui necessari contactar amb el fabricant per motius tècnics d'una incidència d'un equipament municipal que estigui en garantia, el contractista haurà de contactar i proporcionar al fabricant el detall tècnic de la incidència, fer un seguiment de la mateixa i coordinar-se amb el fabricant per solucionar-la.

Tots els/les tècnics/ques portaran en tot moment durant la prestació del servei per garantir la identificació de la persona, una targeta visible amb el distintiu corporatiu de l'empresa i de l'Ajuntament de Reus indicant «Servei tècnic informàtic» i en cas que sigui necessari i conforme a les polítiques municipals de seguretat i en l'horari de cobertura del servei, se li proporcionaran al personal de l'empresa els sistemes d'accés presencial als edificis municipals que sigui necessari per la prestació del servei.

El personal de l'empresa contractista haurà d'emprar en tot moment el català tant de forma oral com escrita.

Per tal d'aplicar la metodologia ITIL, la corporació municipal utilitza actualment el sistema de ticketing **GLPI** (<https://glpi-project.org/>). L'empresa contractista haurà d'utilitzar exclusivament el sistema de ticketing municipal per la gestió d'incidències o peticions de microinformàtica d'acord amb al següent:

- Les persones usuàries informàtiques municipals faran les peticions o incidències en aquest sistema mitjançant web. També podran trucar al helpdesk per fer peticions o incidències sempre que prèviament hagin creat un tiquet al



sistema a excepció que per motius d'impossibilitat o urgència de la persona, no pugui crear-lo i en aquest cas l'haurà de crear l'empresa per registrar-la.

- No es podrà fer per part de l'empresa cap incidència o petició si no hi ha un tiquet creat prèviament.

- Els tiquets seran assignats a l'empresa per part dels tècnics informàtics municipals que els reparteixen de forma genèrica a un grup perquè l'empresa s'ho gestioni.

- Aquest grup hi tindrà accés tots/es els/les tècnics/ques de l'empresa que les agafaran o bé el coordinador/a les repartirà tenint en compte els SLAs.

- Cada tècnic/a així com el coordinador/a tindrà un usuari genèric del sistema de ticketing i també del sistema informàtic municipal per poder accedir-hi i els permisos necessaris als sistemes informàtics municipals estrictament pel seu desenvolupament del servei.

- El servei tècnic informarà en tot moment tant a la persona usuària com al personal tècnic informàtic municipal que ho supervisen si s'escau, de l'estat, evolució i seguiment de la incidència o petició a través d'aquest sistema. Només en el cas que sigui necessari per resoldre-la, l'empresa trucarà a la persona usuària llevat que la resolució es faci a camp per motius de necessitat de presencialitat per la seva resolució.

- Les hores dedicades pel servei que després es facturaran seran indicades en el tiquet en el sistema.

- Es procedirà a tancar un tiquet quan la persona usuària confirmi que està resolt.

- La gestió dels tiquets haurà de seguir els protocols, procediments i instruccions de STIT.

El servei haurà de complir en tot moment qualsevol protocol, procediment o instrucció que STIT comuniqui a l'empresa i en especial en matèria de ciberseguretat.

Es valorarà que el licitador ofereixi cursos, assessorament o conscienciació als tècnics municipals que supervisin aquest contracte en l'Esquema Nacional de Seguretat ENS i que aquests siguin realitzats per personal propi amb certificació ISO 27001 Lead Auditor o equivalent que caldrà acreditar al presentar oferta.

El licitador haurà de concretar i acreditar el model de gestió d'aquest servei en la documentació tècnica que presenti, és a dir, com internament haurà de complir els requisits aquí establerts.



En cas d'incompliment d'aquests requisits serà motiu d'una infracció segons es valori que sigui lleu, greu o molt greu.

4.5. FUNCIONS DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE SISTEMES BASE

El personal tècnic informàtic municipal elevarà d'acord amb l'horari de cobertura del servei qualsevol consulta, petició o incidència dels sistemes base a la contractista de forma telemàtica a través d'un sistema de ticketing de l'empresa d'acord amb qualsevol de les matèries requerides en els perfils. Si s'escau i per motius de planificació i anàlisi prèvia, es contactarà abans amb el responsable del contracte de l'empresa en cas que sigui una consultoria especialitzada o de gran volum de dedicació a planificar.

Els tècnics/ques de sistemes base executaran les tasques de forma totalment remota d'acord amb el programari, protocols, procediments i instruccions de STIT en matèria de ciberseguretat.

Finalitzada sempre que hi hagi la conformitat de STIT, s'enviarà un albarà de les hores i tasques dutes a terme al tècnic/ca informàtic/a municipal que va sol·licitar el servei i que signarà la seva conformitat per la posterior facturació.

El licitador haurà de concretar i acreditar el model de gestió d'aquest servei en la documentació tècnica presentada, és a dir, com internament haurà de complir els requisits aquí establerts.

5. CERTIFICACIONS EMPRESARIALS

L'empresa haurà d'acreditar les següents certificacions en vigor com a solvència professional :

- ISO 9001 o equivalent: per garantir la qualitat del servei prestat
- ISO 14001 o equivalent: per garantir un mínim impacte mediambiental en la prestació del servei



- ISO 20000-1 o equivalent: per garantir l'aplicació de la metodologia ITIL de bones pràctiques per a la gestió de serveis TIC d'acords als requisits del contracte.
- ISO 27001 o equivalent: per garantir la seguretat de la informació en la prestació del servei.
- ISO 45001 o equivalent: per garantir la seguretat i salut en el treball durant la durada del contracte.

Es valorarà com a millora, tenir l'ENS de conformitat amb el RD 311/2022 de seguretat de la informació categoria mitjana o alta en els seus sistemes de gestió que donen suport a la prestació dels serveis objecte del contracte i que l'empresa estigui inscrita en el «Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono» del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic que recull els esforços de les empreses, administracions i altres organitzacions espanyoles en el càlcul, la reducció i la compensació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle que genera la seva activitat.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

L'adjudicatari en la prestació dels serveis de suport i manteniment de microinformàtica haurà de complir els següents acords de nivell de servei SLA mensual i aplicar les penalitzacions si s'escau:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA	PENALITZACIONS
Temps màxim de resolució d'una incidència de prioritat baixa o molt baixa	90% resoltes abans de 10 dies laborals i el 100% resoltes abans de 20 dies laborals	Infracció lleu quan abans de 10 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 80\%$ i $< 90\%$ i infracció greu quan s'han resolt $< 80\%$. Infracció greu quan abans de 20 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una	95% resoltes abans de 5 dies laborals i el	Infracció lleu quan abans de 5 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 90\%$ i $< 95\%$ i



ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
incidència de prioritat normal o mitja	100% resoltes abans de 10 dies laborals	infracció greu quan s'han resolt <90%. Infracció greu quan abans de 10 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una incidència de prioritat alta o molt alta	98% resoltes abans de 2 dies laborals i el 100% resoltes abans de 4 dies laborals	Infracció greu quan abans de 2 dies laborals s'han resolt <98% o quan abans de 4 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una petició de prioritat baixa o molt baixa	90% resoltes abans de 20 dies laborals i el 100% resoltes abans de 40 dies laborals	Infracció lleu quan abans de 20 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 80\%$ i $< 90\%$ i infracció greu quan s'han resolt $< 80\%$. Infracció greu quan abans de 40 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una petició de prioritat normal o mitja	95% resoltes abans de 10 dies laborals i el 100% resoltes abans de 20 dies laborals	Infracció lleu quan abans de 10 dies laborals s'han resolt entre el $\geq 90\%$ i $< 95\%$ i infracció greu quan s'han resolt $< 90\%$. Infracció greu quan abans de 20 dies laborals no s'han resolt el 100%
Temps màxim de resolució d'una petició de prioritat alta o molt alta	98% resoltes abans de 5 dies laborals i el 100% resoltes abans de 10 dies laborals	Infracció greu quan abans de 5 dies laborals s'han resolt $< 98\%$ o quan abans de 10 dies laborals no s'han resolt el 100%

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral local del municipi de Reus i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.
- Els terminis compten a partir que s'assigna la incidència o petició a l'empresa a través del sistema de ticketing municipal. No comptaran



terminis d'allò que no sigui imputable a l'empresa (necessitat de material TIC que no està en estoc, incidència a derivar al fabricant per garantia, ...).

Les prioritats en els SLAs són més exigents en les incidències que en les peticions, ja que en el primer cas hi ha una interrupció del servei de microinformàtica. Les prioritats que s'estableixen per gestionar el servei i assegurar els SLAs, venen determinades per la següent matriu en funció de l'impacte i de la urgència:

MATRIU DE PRIORITATS

			IMPACTE		
			GENERAL	DEPARTAMENTAL	INDIVIDUAL
URGÈNCIA	ALTA	< 2 DIES AVUI DEMÀ	MOLTA ALTA	ALTA	NORMAL
	NORMAL	< 7 DIES SETMANA ENTRAT	ALTA	NORMAL	BAIXA
	BAIXA	> 7 DIES EL MES VINENT	NORMAL	BAIXA	MOLT BAIXA

L'impacte ve determinat pel grau d'afectació (d'una persona, d'un departament o general). En el cas que una persona usuària sigui classificat pels tècnics municipals de STIT com VIP (p.ex. alcaldia, regidoria, càrrec directiu o nacional o cap de servei) es considerarà com un impacte general essent sempre prioritat molt alta.

La urgència ve determinada pel temps que es necessiti per part de la corporació municipal que es resolgui la incidència o petició.



Els tècnics municipals de STIT determinaran quan es derivi la incidència o petició a l'empresa pel sistema de ticketing, quin impacte i urgència i, per tant, la prioritat vindrà marcada i la contractista haurà de resoldre-la d'acord amb els SLAs sense modificar en cap cas aquesta prioritat.

L'empresa haurà d'acreditar l'assegurament dels SLAs aquí indicats en la documentació tècnica presentada.

7. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI I REUNIONS DE COORDINACIÓ

El contractista a través del supervisor/a, lliurarà mensualment un seguit d'informes de seguiment del servei de microinformàtica i compliment de SLAs que entregarà al responsable municipal del contracte.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 15 del mes posterior al mes de referència i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment mensual i s'hagi fet la reunió mensual de seguiment on s'analitzarà els informes i es tractaran els diferents temes que es considerin per ambdues parts que afectin el servei. Aquesta reunió mensual que es podrà fer presencialment o telemàticament, participarà:

- Per part de l'empresa: el/la responsable del contracte, el/la supervisor/a i el/la coordinador/a del servei de microinformàtica

- Per part de la corporació municipal: el/la responsable municipal del contracte i el/la supervisor/a tècnic/a municipal de STIT designat del servei de microinformàtica.

Addicionalment i sota demanda de la corporació municipal, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis objecte del contracte sense cost addicional.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes mensuals són:



- Informe d'incidències i peticions derivades i classificades segons tipologia, prioritats i estat de resolució.
- Informe del compliment dels SLA mensual.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències, millorar els temps de resolució i el nombre d'incidències o peticions resoltes, la incorporació de noves funcionalitats de microinformàtica o fomentar la innovació o la capacitat del personal municipal.

El responsable del contracte, el/la supervisor/a i el/la coordinador/a del servei de microinformàtica de l'empresa tindran accés al sistema de ticketing per treure totes les estadístiques que siguin necessàries per poder els informes requerits.

El/la coordinador/a de l'empresa i el/la supervisor/a tècnic/a municipal de STIT es reuniran presencialment i setmanalment per fer una supervisió operativa més concreta, analitzar l'estat de les incidències i peticions que té l'empresa, el compliment de SLAs i planificar i prioritzar les actuacions per aquella setmana del servei de manteniment de microinformàtica.

Serà molt important una actitud proactiva constant per part del contractista.

No serà facturable les hores dedicades a preparar aquests informes i a participar en aquestes reunions ja que estan inclosos en el cost indirecte dels serveis a excepció del/la coordinador/a del servei de microinformàtica

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.

8. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost de la durada inicial del contracte (IVA exclòs), a causa de la necessitat de fer un major nombre d'hores del servei per necessitats extraordinàries planificades (p.ex. instal·lació o actualització d'un gran volum d'equipament, canvi d'algun tipus de sistema, major cobertura del servei en determinades èpoques de l'any, actualització important dels sistemes base, ...) o



per necessitats de major volum sostingut de prestació del servei objecte del contracte.

9. FACTURACIÓ

El contractista facturarà d'acord amb els preus adjudicats a serveis prestats mensualment, és a dir, a partir que s'han realitzat els serveis.

Les hores realitzades pel servei de suport i manteniment de microinformàtica es trauran d'un llistat que proporcionarà el responsable municipal del contracte que enviarà al responsable del contracte de l'empresa d'acord amb les hores justificades pels tècnics/ques de la contractista en el sistema de ticketing.

Les hores realitzades pel servei de suport i manteniment de sistemes base seran justificades a partir dels albarans que el tècnic/a de l'empresa hagi enviat a STIT i conformat per un/a tècnic/a municipal.

La facturació serà realitzada i presentada telemàticament per l'empresa per cada entitat municipal en format electrònic d'acord a la normativa d'aplicació de la factura electrònica del sector públic. En la factura es diferenciarà les hores realitzades per cada tipus de servei i preu hora aplicat adjuntant els albarans en el cas del servei de sistemes base o el llistat hores del sistema de ticketing en el servei de microinformàtica que són els documents de suport que justifiquen les hores realitzades.

El format de facturació serà l'indicat d'acord amb les indicacions de la corporació municipal i, per tant, abans d'iniciar la facturació es concretarà el format i si durant la durada del contracte és necessari algun canvi de format serà informat per part del responsable municipal del contracte amb un mes d'antelació.

Se signarà una acta d'inici efectiu del servei entre els responsables de contracte de l'empresa i de la corporació municipal, deixant constància del compliment dels requisits a partir de la qual es podrà iniciar la facturació i el inici dels serveis efectius a facturar. El contractista disposarà com a màxim de dos mesos a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte per posar en marxa els serveis efectius i la signatura d'aquesta acta.



10. PLA DE FORMACIÓ CONTÍNUA

El contractista haurà de presentar un pla de formació contínua dels tècnics/ques del servei microinformàtica per garantir la seva adequació, actualització i evolució de coneixements tecnològics per garantir una alta qualitat del servei durant la durada del contracte.

Com a mínim haurà d'incloure i acreditar un curs de 15 hores per cadascun/a dels tècnics/ques del servei microinformàtica i per cada any del contracte en les tecnologies i evolucions tecnològiques que es requereixin en el servei de microinformàtica i aquesta formació serà acordada entre la corporació municipal i l'empresa abans de realitzar-la anualment.

En aquest pla de formació contínua s'haurà de fer almenys en els dos primers anys, una formació en implementació i administració en sistemes client windows 11 en entorns de domini Windows Active Directory i un altre en ciberseguretat per una persona amb certificació ISO 27001 Lead Auditor o equivalent. Caldrà acreditar aquests requisits en la proposta del pla de formació contínua detallant els cursos a fer durant el màxim de 5 anys del contracte per tot l'equip tècnic del servei de microinformàtica.

Es valorarà que el contractista proporcioni certificacions professionals addicionals a cada tècnic/ca del servei de microinformàtica dins del pla de formació contínua sempre que tinguin relació amb l'objecte del servei de manteniment de microinformàtica.

Qualsevol incompliment d'aquests requisits serà considerat falta greu.

11. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap mena de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels



permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal a causa de l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en què podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no



autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia d'aquests. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent de l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

De conformitat amb l'article 122.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatària haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració indicant la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. El contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg de la vida del contracte sobre la dita declaració. En cas que l'adjudicatària tingui previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, haurà d'indicar a la seva oferta el nom o perfil empresarial dels subcontractistes.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

13. SEGURETAT I SALUT. COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS.



Atès al previst a la Llei 31/95 de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals i normativa complementària, l'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment i durant la vigència de tot el contracte, amb les normes relatives en l'àmbit de la seguretat i salut quant a les seves obligacions documentals, així com vetllar en tot moment per la seguretat dels treballadors i instal·lacions. Així mateix adoptarà aquelles mesures preventives i/o correctores per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs propis del servei contractat, i per a prevenir qualsevol tipus d'accident que pugui produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui quina sigui la causa del mateix. En aquest sentit, es disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, així com una avaluació de riscos per lloc de treball i tasques objecte del contracte.

Els treballadors estaran degudament informats i formats d'acord amb normativa i feines encomanades i disposaran de l'aptitud mèdica corresponent, així com dels equips de protecció individual per al bon desenvolupament de l'activitat.

Totes aquestes obligacions seran d'aplicació a les empreses subcontractades per l'empresa adjudicatària, en cas que el contracte permeti la subcontractació. Així mateix, serà l'empresa adjudicatària la responsable del control documental i de realitzar la corresponent coordinació d'activitats.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar tota aquella documentació que acrediti el compliment d'aquestes circumstàncies en cas que els serveis tècnics municipals o altra empresa delegada per aquesta funció ho sol·licitin.

Per tal de garantir aquest compliment, s'adoptaran les mesures de Coordinació d'Activitats Empresarials, previstes a l'article 24 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i al Reial Decret 171/2004 de 30 de gener, amb l'objecte de realitzar un seguiment i control tant de la documentació com de les mesures de prevenció, respecte de les empreses contractistes i subcontractistes d'acord al que estableixi el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'entitat municipal corresponent.



14. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors presentaran adjunt a l'oferta econòmica, la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

1.- Cobertura horària i disponibilitat de tècnics/ques que prestaran el servei de microinformàtica

2.- Acreditació dels perfils i requisits i metodologia de gestió dels serveis objecte del contracte

2.1.- Acreditació dels perfils i requisits que prestaran el servei de microinformàtica

2.2.- Metodologia de gestió del servei de microinformàtica

2.3.- Acreditació dels perfils i requisits que prestaran el servei de sistemes base

2.4.- Metodologia de gestió del servei de sistemes base

3.- Acreditació del compliment de mitjans del servei de microinformàtica

3.1.- Vehicles inclosos en el servei

3.2.- Mitjans dels/les tècnics/ques de microinformàtica

3.3.- Característiques del local on es presta el servei

4.- Acreditació de les certificacions empresarials requerides

5.- Proposta d'elaboració d'informes de seguiment dels serveis, reunions de coordinació i compliment de SLAs

6.- Proposta del pla de formació contínua dels tècnics/ques del servei de microinformàtica

7.- Acreditació del compliment de la normativa de protecció de dades personals i seguretat TIC



8.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns o de millores ofertes que cal acreditar.

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics.

No es valoraran les millores de l'oferta econòmica que no s'acreditin en la documentació tècnica lliurada.

Oscar Hellín Escribano
Cap del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions

**ANNEX 1: ESTADÍSTIQUES**

Incidències i peticions realitzades el 2023 segons tipologia, prioritat i categoria:

Tipus	Incidències			Peticions			Total	%
Categoria / Prioritat	Baixa o Molt baixa	Mitja	Alta o Molt Alta	Baixa o Molt baixa	Mitja	Alta o Molt Alta		
01 Ordinadors / Microinformàtica	845	779	69	3030	525	24	5272	81,86%
02 Dispositius d'impressió	46	42	3	47	50	1	189	2,93%
03 Seguretat/Autorització	105	225	18	169	57	37	611	9,49%
05 Internet	55	32	6	10	0	1	104	1,61%
06 Correu electrònic	24	47	7	9	26	0	113	1,75%
07 Telefonia	74	31	7	36	1	2	151	2,34%
TOTAL	1149	1156	110	3301	659	65	6440	
%	17,84%	17,95%	1,71%	51,26%	10,23%	1,01%		



ANNEX 2: INVENTARI MICROINFORMÀTICA

Inventari actual de microinformàtica de totes les entitats municipals adherides a la present licitació a data 1 de gener de 2024:

Ordinadors i portàtils	1565
Impressores i multifuncions	211
Usuaris municipals	1083
Telèfons ip fixes	970
Equips WIFI AP	300
Terminals mòbils	518
Tauletes	129



ANNEX 3: DADES DEL PERFILS

Caldrà indicar per cada perfil requerit (responsable del contracte, supervisor/a, coordinador/a, mínim 5 tècnics/ques micro i tècnics/ques de sistemes base), una fitxa resum com la següent juntament amb la documentació que ho acrediti dins dels apartats 2.1 i 2.3 segons correspongui de la documentació tècnica d'acord al model de proposta tècnica:

Nom del perfil	
Funcions del perfil	
Formació acadèmica	
Experiència professional	
Tecnologies que domina (només en el cas de tècnics/ques micro sènior o tècnics/ques en sistemes base sènior)	
Certificacions	
Cursos de formació	
Categoria professional conforme conveni	
Nivell de coneixement de l'idioma català	

Les dades i documentació dels perfils, funcions, formació acadèmica, experiència professional, tecnologies que domina (només en el cas de tècnics/ques micro sènior o tècnics/ques en sistemes base sènior), cursos, certificacions, categoria professional, nivell de coneixement del català i de la Relació nominal de treballadors (antic TC2) caldrà acreditar-ho amb certificats o documentació equivalent. En el cas de l'experiència professional es podrà adjuntar certificats d'empresa o els contractes on es comprovi les funcions, experiència i duració o bé documentació acreditativa equivalent.