



Número d'expedient: PACC2022000023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC, MANTENIMENT CORRECTIU, I MANTENIMENT EVOLUTIU DEL SISTEMA DE CARTELLERIA DIGITAL DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3.	DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA	2
4.	ABAST	4
4.1.	SUPORT TÈCNIC	4
4.2.	MANTENIMENT CORRECTIU.....	4
4.3.	MANTENIMENT CORRECTIU – SUBSTITUCIÓ MAQUINARI.....	5
4.4.	MANTENIMENT EVOLUTIU	5
4.5.	LLICENCIAMENT DE PROGRAMARI.....	6
4.6.	INFRAESTRUCTURA EN EL NÚVOL	6
4.7.	INCORPORACIÓ EN ELS SERVEIS DE NOU MAQUINARI	7
4.8.	OPERACIÓ BÀSICA	7
5.	MODEL DE COST DELS SERVEIS.....	7
6.	REGISTRE D'ACTIVITATS	8
7.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	8
8.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI.....	9
9.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	11
10.	PERSONAL ASSIGNAT	12
11.	GARANTIA	12

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ALCALDIA	REFERÈNCIA PACC2022000023
Codi Segur de Verificació: a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5811093 Data d'impressió: 04/04/2025 11:03:50 Pàgina 2 de 12		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 02/04/2025 15:20 2.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 02/04/2025 16:11		



1. INTRODUCCIÓ

El Departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat és l'encarregat del desplegament i gestió dels serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per atendre les necessitats de l'organització, del personal treballador i dels serveis prestats a la ciutadania. Entre les seves funcions està la d'assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació que formen part de la infraestructura TIC de l'Ajuntament, així com garantir la seva eficiència al llarg del seu cicle de vida.

L'Ajuntament disposa actualment del sistema de cartelleria digital basat en la solució Marqueting Dinámico del fabricant Telefonica, que permet gestionar i publicar continguts informatius en els punts d'informació distribuïts en els diferents equipaments municipals.

L'objectiu del present document és fixar les condicions tècniques que han de regir la prestació dels serveis de suport tècnic, manteniment correctiu i manteniment evolutiu necessaris per assegurar el correcte funcionament d'aquest sistema.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de suport tècnic, manteniment correctiu i manteniment evolutiu del sistema de cartelleria digital de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

3. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA

El sistema de cartelleria digital està format pels següents components:

- Punts de cartelleria**
 Cada punt de cartelleria es compon d'un miniPC NUC connectat a la xarxa de comunicacions i d'una pantalla o monitor de grans dimensions, amb els corresponents suports de paret, sostre o pedestal.
- Infraestructura en el núvol**
 Els diferents elements del motor del sistema de cartelleria digital s'allotgen en servidors ubicats en infraestructura del núvol, gestionats íntegrament pel fabricant de la solució, i que suporten entre altres els programaris de control i administració del sistema.
- Programari de control**
 El programari de control s'utilitza per l'operació del sistema, i permet realitzar el disseny i la creació dels continguts, configurar les graelles d'emissió i planificar les emissions segons els grups de punts de cartelleria definits.



- Programari d'administració**
 El programari d'administració permet gestionar de manera centralitzada els punts de cartelleria, monitoritzar el seu estat i funcionament, i realitzar les activitats pròpies de l'administració del sistema.

Els punts de cartelleria desplegats amb les seves característiques bàsiques es relacionen a la següent taula:

Nº	Edifici	Adreça	Tipus PC	Tipus Pantalla
1	Ajuntament	Pl. de la Vila, 1	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
2	Aula Sant Feliu	Carretera Sànsen, 74	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
3	Biblioteca	c/ Joan XXIII, 16	Intel NUC i3	Philips led 32" BDL3230QL
4	Can Maginàs	c/ Hospitalet, 25	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
5	Can Ricart	Pl. de Lluís Companys, 1	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
6	Casal Municipal de la Gent Gran	c/ Pi i Margall, 43	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
7	Centre Civic Les Tovallols (hall)	c/ Riera de la Salut, 7	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
8	Centre Civic Mas Lluí	c/ Estelí, 10-12	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
9	Cinebaix	c/ Joan Batllori, 23	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
10	Complex Piscina	c/ Ramón y Cajal, 49	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
11	Mercat Municipal	c/ Falguera	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
12	Palau Falguera	c/ Falguera, 6	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
13	Pavelló Municipal Andrey Xepkin	c/ Mataró, 4	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
14	Sala Ibèria - Ajuntament	Pl. de la Vila, 21	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
15	Serveis Territorials	c/ Església, 7	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
16	Torre Can Calders	c/ Laujar de Andarax, 1	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL
17	Torre del Roser	c/ Joan XXIII, 14	Intel NUC i3	Philips led 48" BDL4830QL

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ALCALDIA	REFERÈNCIA PACC2022000023
Codi Segur de Verificació: a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5811093 Data d'impressió: 04/04/2025 11:03:50 Pàgina 4 de 12		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 02/04/2025 15:20 2.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 02/04/2025 16:11		



4. ABAST

Forma part de l'abast la prestació dels següents serveis sobre el sistema de cartelleria digital:

- Suport tècnic
- Manteniment correctiu
- Manteniment correctiu – Substitució maquinari
- Manteniment evolutiu
- Llicenciament de programari
- Infraestructura en el núvol
- Incorporació en els serveis de nou maquinari
- Operació bàsica

Els serveis es prestaran preferentment en modalitat remota, i en modalitat presencial a les dependències de l'Ajuntament només quan l'activitat a realitzar així ho requereixi, i en aquest cas inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada per la seva correcta prestació.

Els serveis seran prestats directament per l'adjudicatari, posant a disposició de l'Ajuntament els recursos de personal, materials, logístics, i canals de comunicació que siguin necessaris per la seva correcta prestació.

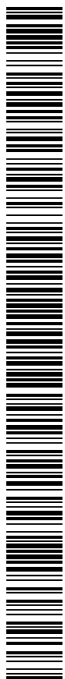
4.1. SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic demanat inclourà les següents activitats sobre el sistema de cartelleria digital:

- Prestar el suport tècnic per la recepció, registre, anàlisi, tractament i documentació d'incidències, peticions i consultes.
- Atendre consultes sobre l'ús i el funcionament.
- Atendre peticions de canvi de configuració o parametrització bàsiques.
- Documentar els casos, el seu estat i les actuacions per resoldre'ls.
- Coordinar accions amb altres actors involucrats.
- Assessorar a l'equip tècnic de l'Ajuntament per treure el màxim profit del sistema.

4.2. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats sobre el sistema de cartelleria digital:



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Resoldre les incidències per tal que el sistema d'informació respongui a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixi amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació en el sistema, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).
- Desplegar noves versions i pegats del programari i microprogramari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats.
- Portar a terme les tasques de reparació o substitució dels components de maquinari que formin part del sistema d'informació i que estiguin afectats per avaries, incloent les tasques d'instal·lació, configuració i integració dels components reparats o substituïts per restaurar el normal funcionament del sistema.

Aquesta activitat no inclou el subministrament dels components de maquinari necessaris, però sí la gestió de l'avaria amb els corresponents fabricants en el cas que hi hagi garanties vigents, o amb altres proveïdors de serveis de l'Ajuntament.

- Actualitzar la documentació del sistema, si escau.

4.3. MANTENIMENT CORRECTIU – SUBSTITUCIÓ MAQUINARI

El servei de substitució de maquinari del manteniment correctiu demanat inclourà el subministrament dels següents tipus de maquinari amb l'objectiu de substituir equips i components sense garantia vigent del fabricant que estiguin afectats per una avaria no reparable:

- MiniPC Intel NUC i3
- Monitor
- Placa base de MiniPC Intel NUC i3

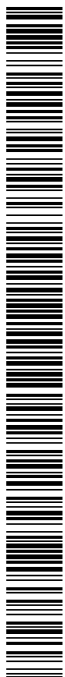
El maquinari subministrat serà d'iguals, equivalents, o superiors característiques al maquinari substituït.

4.4. MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les activitats habituals dels manteniments perfectius i adaptatius sobre el sistema de cartelleria digital, que seran les següents:

- Instal·lació de noves versions de programari, pegats i microprogramari en els components del sistema d'informació que formin part de la infraestructura

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ALCALDIA	REFERÈNCIA PACC2022000023
Codi Segur de Verificació: a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5811093 Data d'impressió: 04/04/2025 11:03:50 Pàgina 6 de 12		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 02/04/2025 15:20 2.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 02/04/2025 16:11		



pròpia de l'Ajuntament, sempre que l'actuació no estigui motivada per la resolució d'una incidència.

- Desplegament de mòduls o peces addicionals de programari en els components del sistema d'informació que formin part de la infraestructura pròpia de l'Ajuntament.
- Desenvolupament a mida de noves funcionalitats, millores, i integracions amb altres sistemes.
- Configuració o parametrització avançades o especialment complexes.
- Personalització i adaptació a les necessitats particulars de l'Ajuntament.

4.5. LLICENCIAMENT DE PROGRAMARI

S'inclourà el llicenciament del programari que forma part del sistema de cartelleria digital, en la modalitat de manteniment o modalitat de subscripció, d'acord amb la política de llicenciament del fabricant.

El llicenciament estarà a nom de l'Ajuntament, donarà dret a l'ús del programari i a disposar de les actualitzacions de versions i pegats que estiguin disponibles durant el període de vigència del contracte.

Serà necessari disposar de certificació emesa per l'empresa fabricant del sistema de cartelleria digital desplegat a l'Ajuntament, que acrediti la competència tècnica del licitador per la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment del sistema. En el cas que el licitador sigui el mateix fabricant, s'entendrà automàticament acreditada aquesta condició.

4.6. INFRAESTRUCTURA EN EL NÚVOL

El servei d'infraestructura en el núvol demanat serà d'aplicació pels components del sistema allotjats en el núvol del proveïdor, i inclourà els següents serveis:

- Aprovisionament, desplegament, instal·lació, configuració i allotjament en el núvol del proveïdor.
- Gestió, administració i operació integrals.
- Actualització evolutiva del programari del sistema amb noves versions i pegats.
- Monitorització.
- Còpies de seguretat.

Els components del sistema allotjats en el núvol tindran una disponibilitat en modalitat 24x7.



4.7. INCORPORACIÓ EN ELS SERVEIS DE NOU MAQUINARI

Aquest servei inclou tots els serveis de la part fixa per als nous punts de cartelleria digital que s'hagin d'incorporar en el sistema al llarg del contracte.

El subministrament, instal·lació i posada en marxa dels nous punts no formen part de l'abast de la contractació, només els serveis recurrents una vegada posats en marxa els nous punts.

4.8. OPERACIÓ BÀSICA

Aquest servei inclou les activitats d'operació relacionades amb la publicació de continguts, entre les quals estaran les següents:

- **Creació del paquet**
Es crearà el paquet dels continguts en la utilitat MMDTuner, marcant el temps d'emissió, la data límit d'emissió, la freqüència d'emissió i els paràmetres de programació que es determinin.
- **Càrrega del paquet**
Es carregarà el paquet creat a la plataforma.
- **Ordenació de la presentació**
S'establirà l'ordre de presentació dels continguts atenent les necessitats per cada cas.
- **Actualització dels continguts**
S'actualitzaran els continguts en tots els punts de cartelleria digital.

La volumetria de canvis coberta pel servei serà la següent:

- Fins a 60 actualitzacions de graella anuals, a raó d'1 actualització ordinària per setmana i 8 actualitzacions extraordinàries.
- Fins a 20 continguts nous amb cada actualització de graella.

5. MODEL DE COST DELS SERVEIS

Els serveis s'agrupen en dos parts, cadascuna de les quals rep un tractament diferent per la imputació del cost de les prestacions:

- **Part Fixa**
La Part Fixa de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost fix per cobrir tota la durada del contracte.

Corresponen a aquesta part els següents serveis:

- Suport tècnic
- Manteniment correctiu



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Llicenciament de programari
- Infraestructura en el núvol
- Operació bàsica

• **Part Variable**

La Part Variable de les prestacions engloba els serveis que tenen un cost variable, condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades. Corresponen a aquesta part els següents serveis:

- Manteniment correctiu – Substitució maquinari.
- Manteniment evolutiu.
- Incorporació en els serveis de nou maquinari.

Els preus unitaris concrets que s'engloben a la part variable són els següents:

CPU1: Preu Unitari d'1 hora de dedicació de tècnic

CPU2: Preu Unitari d'un equip NUC de substitució (Intel NUC i3 o equivalent)

CPU3: Preu Unitari d'una placa base de substitució per un equip NUC (Intel NUC i3 o equivalent)

CPU4: Preu Unitari d'un monitor de 48" de substitució (model Philips led 48" BDL4830QL o equivalent)

CPU5: Preu Unitari del llicenciament, suport tècnic i manteniment, per una durada d'1 mes, d'un punt de cartelleria digital adicional, incorporat al contracte amb les mateixes prestacions i condicions de la resta de punts existents

6. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats en l'àmbit del manteniment evolutiu i del manteniment correctiu - substitució de maquinari, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores o equips i components substituïts. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar la facturació de la Part Variable de les prestacions.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis de manteniment evolutiu demanats. En cap cas es comptabilitzarà el temps dedicat al manteniment correctiu ni s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

7. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari general mínim per la prestació dels serveis de suport tècnic, manteniments i operació bàsica serà el següent:

Horari general
De 9:00 a 17:00 de dilluns a divendres laborables



Aquest horari general es complementarà amb el següent horari particular aplicable a la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu en modalitat remota:

Horari particular
24x7, incloent caps de setmana i festius

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

Es valorarà l'ampliació de l'horari general mínim per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables.

8. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei (ANS) general per la mesura de la qualitat dels serveis prestats seran els següents:

Pels serveis de suport tècnic, manteniment correctiu i operació bàsica:

- Temps de resposta.
- Temps de resolució.

Pel servei d'infraestructura en el núvol:

- Disponibilitat

Pels **temps de resposta** i **temps de resolució** es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims per l'**ANS general**:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 2h	90%	<= 4h	90%
	<= 4h	100%	<=8h	100%
Alta	<= 4h	80%	<= 8h	80%
	<= 8h	100%	<=16h	100%
Mitja	<= 8h	70%	<= 16h	70%
Baixa	<= 16h	70%	<= 32h	70%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminars del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ALCALDIA	REFERÈNCIA PACC2022000023
Codi Segur de Verificació: a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5811093 Data d'impressió: 04/04/2025 11:03:50 Pàgina 10 de 12		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 02/04/2025 15:20 2.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 02/04/2025 16:11		



Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.



Per la **disponibilitat** es defineix el següent objectiu de compliment mínim:

Disponibilitat
98%

S'entén per **disponibilitat** el rati entre el temps en què el sistema està funcionant amb normalitat i el temps total transcorregut, mesurat en períodes d'1 any.

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquests paràmetres, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.

9. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

Amb l'objectiu de realitzar el seguiment de l'evolució dels serveis prestats, es podran organitzar reunions de seguiment i coordinació entre els interlocutors de l'Ajuntament i l'adjudicatari, amb la periodicitat que es consideri necessària atenent criteris d'eficiència en el control de l'activitat dels serveis.

L'adjudicatari elaborarà els següents documents de seguiment dels serveis, que seran lliurats i presentats a les reunions:

- **Informe de seguiment**

Amb la periodicitat que es determini, atenent criteris d'eficiència, aquest informe tractarà els següents aspectes operatius de la prestació dels serveis:

- Incidències rellevants del període i resolució
- Anàlisi del compliment de l'ANS
- Activitats del manteniment evolutiu en el període
- Proposta d'activitats del manteniment evolutiu per al pròxim període
- Estat de la bossa d'hores del manteniment evolutiu
- Equips i components subministrats per resoldre avaries
- Anàlisi de l'evolució del servei i propostes de millora

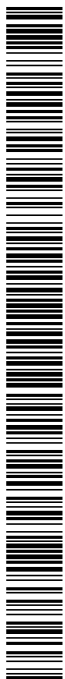
Aquest informe i la corresponent reunió podran ser substituïts per l'accés a una eina que mostri la informació necessària per fer el correcte seguiment dels serveis prestats.

- **Memòria**

Dos mesos abans de la finalització del contracte, es lliurarà una memòria que recollirà la informació agregada de totes les activitats, l'estat de la bossa d'hores i un anàlisi quantitatiu i qualitatiu dels serveis prestats.

Adicionalment, a petició de qualsevol de les parts, s'organitzaran reunions per tractar aspectes específics del servei, o per abordar assumptes d'interès que hagin de ser tractats apart de les reunions periòdiques.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ALCÀLDIA	REFERÈNCIA PACC2022000023
Codi Segur de Verificació: a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5811093 Data d'impressió: 04/04/2025 11:03:50 Pàgina 12 de 12		
SIGNATURES 1.- MANUEL PEDRO GONZALEZ MAYA (TCAT), 02/04/2025 15:20 2.- Jose Gonzalez Yerbes (TCAT), 02/04/2025 16:11		



10. PERSONAL ASSIGNAT

L'adjudicatari garantirà en tot moment que el personal assignat al servei disposa del perfil professional apropiat per les tasques a desenvolupar, amb els coneixements i entrenament necessaris, i amb àmplia experiència per assegurar la bona qualitat del servei prestat.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al contracte tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la formació continua del personal en l'àmbit tecnològic del servei.

Per validar el compliment d'aquests requeriments, l'Ajuntament podrà verificar, en qualsevol moment que ho estimi oportú al llarg del contracte, els coneixements tècnics i experiència professional de l'equip de treball assignat al contracte. L'incompliment d'aquests requeriments es consideraran faltes que podran ser sancionades.

11. GARANTIA

Els equips i components subministrats en el marc del servei Manteniment correctiu - Substitució maquinari, tindran una garantia de fabricant per una durada mínima de 3 anys a comptar des del moment de la seva instal·lació i posada en marxa.

En el cas que estiguin contemplats, els desenvolupaments de programari realitzats per l'adjudicatari en el marc del servei de manteniment evolutiu, tindran una garantia per un període mínim de 6 mesos, a comptar des del lliurament i acceptació dels mateixos. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre totes aquelles incidències o mal funcionaments detectats en els desenvolupaments lliurats, sense cap cost addicional.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes
d'Informació

Josep González Yerbes
Cap de l'Oficina de contractació, compres
i gestió patrimonial

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



a4faf17e-a10f-4a70-8730-3ecc8b2c69fd