



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE PER LOTS
DEL MANTENIMENT DE PROGRAMARI AMB EXCLUSIVITAT DE PROVEÏDOR**

ÍNDIX

ÍNDIX	2
1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	3
1.1. SITUACIÓ ACTUAL.....	3
2. COMPONENTS DEL SERVEI	4
2.1. Lot 1 – ARANZADI FUSION	4
Objectius	4
Serveis associats.....	4
Protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat	5
2.2. Lot 2 - EPITOOLBOX.....	5
Objectius	5
Serveis associats.....	6
2.3. Lot 3 - CONVOCA.....	7
Objectius	7
Serveis associats.....	8
Protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat	9
2.4. Lot 4 – MuseumPlus.....	9
Objecte	9
Serveis Associats	9
1. Manteniment correctiu	9
2. Manteniment evolutiu	9
3. Manteniment preventiu	10
4. Suport tècnic	10
Nivell de servei (SLA)	10
3. CONDICIONS DEL SERVEI	11
3.1. Model de relació	11
Seguiment del Servei per cada lot.....	11
3.2. Fases de prestació del servei de tots els lots	11
Transició	11
Execució	12
Devolució.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Nivell de servei	12
Horari	12

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PER AL SERVEI DE PAGAMENT PER ÚS DE PROGRAMARI PEL MUNICIPI DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques dels subministraments del manteniment d'aplicacions que s'utilitzen a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. La relació d'aplicacions és:

1. Aranzadi Fusion
2. EpitoolBox
3. CONVOCA
4. MuseumPlus

1.1. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es relaciona l'estat actual a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet dels diferents manteniment d'aplicacions externes objecte de licitació:

- Aranzadi Fusión: És una eina integral de consulta i gestió jurídica que permet l'accés a bases de dades legals, jurisprudència, doctrina i altres recursos necessaris per a l'activitat professional en l'àmbit jurídic.

Descripció	Número usuaris
Dret d'ús del programari Aranzadi Fusion Instituciones en modalitat Software as a Service	12

El dret d'ús del programari finalitza el 31 de desembre de 2025.

- EPIToolBOX: L'eina informàtica **EPITOOLBOX** està destinada a la gestió, optimització i control de la telefonia corporativa. Aquesta eina ha de permetre monitoritzar, administrar i gestionar tant les línies fixes com mòbils de l'organització, així com optimitzar els costos associats als serveis de telefonia.

Descripció	Número
Serveis EPIttoolbox de gestió de telefonia mòbil i fixa	1

El dret d'ús del programari finalitza el 30 de juny de 2025.

- CONVOCA: l'eina informàtica **CONVOCA** s'utilitza per a la gestió integral de convocatòries de selecció de personal. Aquesta eina haurà de permetre la gestió completa dels processos de selecció, des de la publicació de convocatòries fins a l'administració de candidats, puntuacions, comunicacions i l'elaboració d'informes finals

Descripció	Número
Dret d'ús del programari CONVOCA fins a 25 processos selectius simultanis, i fins a 10.000 candidats	1

El dret d'ús del programari finalitza el 30 d'abril de 2025.

- MuseumPlus:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Descripció	Número
Manteniment MuseumPlus	1

El dret d'ús de la plataforma finalitza el 31 de desembre de 2025.

2. COMPONENTS DEL SERVEI

Les components dels serveis objecte d'aquesta licitació es la prestació de serveis de llicenciament i de manteniment software i hardware, segons el cas. S'ha dividit en nou lots:

- Lot 1 – Aranzadi Fusion
- Lot 2 – EPITOOL BOX
- Lot 3 - CONVOCA
- Lot 4 – MuseumPlus

No s'ha de considerar cap dependència entre els diferents lots.

2.1. Lot 1 – ARANZADI FUSION

Objectius

Accés a la plataforma **Aranzadi Fusion**, una eina integral de consulta i gestió jurídica que permet l'accés a bases de dades legals, jurisprudència, doctrina i altres recursos necessaris per a l'activitat professional en l'àmbit jurídic.

Serveis associats

1. Servei de Suport Tècnic

El proveïdor haurà de garantir un servei de suport tècnic per a la resolució d'incidències i consultes relacionades amb el funcionament de la plataforma. Aquest servei ha de complir amb les següents condicions:

- **Horari d'atenció:** El servei de suport tècnic ha d'estar disponible en horari laboral (9:00 a 18:00 hores) com a mínim. En cas de problemes crítics que afectin la disponibilitat del servei, s'ha d'oferir atenció fora d'horari amb temps de resposta reduït.
- **Temps de resposta:** Es definiran nivells de gravetat per a les incidències (baixa, mitjana, alta), amb uns temps de resposta màxims per a cada categoria. A continuació s'indiquen els temps de resposta màxims segons el tipus d'incidència:

Gravetat	Descripció	Temps màxim de resposta
Baixa	Incidència a un o diversos expedients i les seves dades que no impedeix el seu accés	24 hores
Mitjana	Incidència a un o diversos expedients que impedeix un accés parcial	12 hores
Alta	Incidència a un o diversos expedients que impedeix un accés total a aquests o indisponibilitat de la plataforma	4 hores

- **Canals de suport:** Els usuaris hauran de disposar de diferents canals per contactar amb el servei tècnic, com ara correu electrònic, telèfon i una plataforma de suport en línia amb un sistema de tiquets.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

2. Formació als Usuaris

Per assegurar un ús òptim de la plataforma, el proveïdor haurà de proporcionar formació als usuaris de la plataforma. Les característiques d'aquest servei inclouen:

- **Sessió inicial de formació:** Incloua sense cost addicional, destinada als usuaris principals i amb una durada mínima de 2 hores. Aquesta formació cobrirà les funcionalitats bàsiques i avançades de la plataforma.
- **Materials formatius:** S'hauran de proporcionar manuals, tutorials o vídeos explicatius per facilitar l'ús autònom de la plataforma. Aquest material haurà d'estar accessible en línia i actualitzat periòdicament.
- **Formació contínua:** S'haurà d'oferir la possibilitat de contractar formació addicional en cas de noves incorporacions a l'equip o canvis significatius en la plataforma.

3. Actualitzacions i Manteniment

El contracte haurà d'incloure un servei de manteniment que garanteixi la correcta operativitat de la plataforma i la seva actualització contínua. Això inclou:

- **Actualitzacions de continguts:** Actualització diària de la base de dades jurídica, amb noves normes, jurisprudència i altres continguts rellevants.
- **Millores de funcionalitat:** El proveïdor haurà d'incloure en el contracte actualitzacions de les funcionalitats de la plataforma, incloent-hi noves eines o millores a les existents, sense cost addicional durant el període contractual.
- **Correcció d'errors:** Resposta immediata davant d'errors o bugs que afectin el funcionament de la plataforma, amb actualitzacions periòdiques per garantir l'estabilitat i seguretat del sistema.

Protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat

Les mesures de seguretat dels serveis, així com els sistemes d'informació i recursos de processament de dades han de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en el nivell mig com a mínim.

Així mateix cal que l'empresa adjudicatària estigui certificada per garantir el l'aplicació de la RGPD i la LOPDGD en el tractament de les dades de caràcter personal.

2.2. Lot 2 - EPITOOLBOX

Objectius

L'objecte d'aquest lot és la contractació del servei d'implantació, configuració i manteniment de l'eina informàtica **EPITOOLBOX**, destinada a la gestió, optimització i control de la telefonia corporativa. Aquesta eina ha de permetre monitoritzar, administrar i gestionar tant les línies fixes com mòbils de l'organització, així com optimitzar els costos associats als serveis de telefonia. Aquesta eina ja es troba implantada a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i compleix els requisits funcionals següents:

- **Gestió centralitzada de línies:** L'eina ha de permetre gestionar tant les línies de telefonia fixa com mòbil des d'un entorn únic i integrat, incloent la possibilitat de donar d'alta, baixa o modificar les línies segons les necessitats de l'organització.
- **Monitorització de l'ús:** L'eina haurà de permetre el monitoratge en temps real de l'ús de les línies telefòniques, incloent-hi el registre detallat de trucades (temps, destinació, durada i cost de cada trucada).
- **Control de costos:** El sistema haurà de permetre gestionar les despeses telefòniques, proporcionant informes detallats de facturació, distribució de costos per departament o usuari, i identificació de desviacions respecte als pressupostos assignats.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- **Optimització de tarifes:** L'eina haurà d'incloure una funcionalitat d'anàlisi de tarifes per recomanar els plans més adequats per a cada línia, optimitzant així les despeses generals en serveis de telefonia.
- **Gestió de dispositius:** S'ha de poder gestionar els dispositius associats a les línies (mòbils, terminals de telefonia IP, etc.), incloent-hi l'assignació i seguiment dels mateixos per part dels empleats o departaments.
- **Alertes personalitzades:** L'eina ha de permetre la configuració d'alertes per a notificacions sobre ús excessiu, despeses per sobre de certs límits o anomalies en l'ús de les línies telefòniques.
- **Generació d'informes personalitzats:** Ha de permetre la creació d'informes detallats i personalitzats sobre l'ús, rendiment i costos de la telefonia. Els informes han de ser generats de manera periòdica (setmanal, mensual, trimestral) o sota demanda.

Serveis associats

1. Suport tècnic

És essencial que el proveïdor ofereixi un servei de suport tècnic per assegurar la resolució d'incidències i el bon funcionament de l'eina **EPITOOLBOX** durant tota la vigència del contracte. Les condicions d'aquest servei haurien d'incloure:

- **Horari d'atenció:** El suport tècnic ha d'estar disponible durant l'horari laboral de 9:00 a 18:00 hores.
- **Temps de resposta:** El proveïdor haurà d'establir un temps màxim de resposta i resolució de les incidències. Com a màxim el temps de resposta haurà de ser d'un dia.
- **Canals de suport:** Els usuaris han de poder contactar amb el servei tècnic per diversos canals (telèfon, correu electrònic, xat en línia, sistema de tiquets), oferint diferents vies per sol·licitar assistència.

2. Manteniment i actualitzacions

El proveïdor haurà de garantir el manteniment regular de la plataforma **EPITOOLBOX** i proporcionar actualitzacions per mantenir la seguretat, el rendiment i la compatibilitat amb els sistemes de telefonia. Aquest servei inclourà:

- **Manteniment preventiu:** Tasques de manteniment periòdiques per assegurar el bon funcionament de la plataforma, evitar fallades i millorar el rendiment.
- **Actualitzacions de seguretat:** El proveïdor haurà de proporcionar actualitzacions periòdiques per corregir vulnerabilitats de seguretat i complir amb les normatives vigents.
- **Milliores funcionals:** Es requerirà que l'eina sigui actualitzada amb noves funcionalitats o millores de les existents, sense cost addicional durant el període contractual.

3. Formació als usuaris

Per assegurar que els usuaris puguin treure el màxim rendiment de l'eina, el proveïdor haurà d'incloure serveis de formació. Aquesta formació ha de cobrir tant aspectes bàsics com avançats de l'ús de l'eina. Les característiques d'aquest servei inclouen:

- **Formació inicial:** Sessió de formació inclosa en el servei per als administradors de l'eina i usuaris principals. Aquesta sessió haurà de tenir una durada mínima de 4 hores i cobrir totes les funcionalitats.
- **Materials de suport:** El proveïdor haurà de proporcionar documentació (manuals d'usuari, guies ràpides, vídeos tutorials) per garantir que els usuaris puguin resoldre dubtes i fer un ús autònom de la plataforma.
- **Formació contínua:** Ha de ser possible contractar formacions addicionals, si es produeixen actualitzacions importants o hi ha noves incorporacions a l'equip.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

4. Personalització i configuració

En funció de les necessitats específiques de l'organització, el proveïdor haurà de personalitzar i configurar **EPITOOLBOX** per adaptar-la als requeriments particulars. Aquest servei inclourà:

- **Configuració inicial:** El proveïdor haurà de configurar l'eina segons les necessitats de l'organització, incloent-hi la creació d'usuaris, perfils d'accés, configuració de dispositius, gestió de línies i assignació de permisos.
- **Personalització de funcionalitats:** Si és necessari, el proveïdor haurà de ser capaç de modificar o adaptar certes funcionalitats de l'eina per ajustar-la a les particularitats de l'organització (per exemple, informes personalitzats o alertes específiques).

5. Monitorització i optimització

El proveïdor haurà de proporcionar serveis per monitoritzar l'ús de l'eina i oferir recomanacions per optimitzar el rendiment i els costos de la telefonia:

- **Monitorització de l'ús:** S'ha de monitoritzar constantment el rendiment de l'eina, l'ús de les línies telefòniques i dispositius associats, i identificar possibles ineficiències.
- **Optimització de costos:** El proveïdor haurà de realitzar anàlisis periòdiques per recomanar canvis en els plans tarifaris o l'assignació de línies, amb l'objectiu de reduir costos i optimitzar l'ús dels recursos de telefonia.

2.3. Lot 3 - CONVOCA

Objectius

L'objecte del present lot és la contractació de l'eina **CONVOCA**, desenvolupada per l'empresa **SAVIA**, destinada a la gestió integral de convocatòries de selecció de personal. Aquesta eina al núvol haurà de permetre la gestió completa dels processos de selecció, des de la publicació de convocatòries fins a l'administració de candidats, puntuacions, comunicacions i l'elaboració d'informes finals. Cal contractar el servei d'accés a la plataforma en la modalitat de fins a 25 processos selectius simultanis (entre convocatòries, borses d'ocupació i llistes de substitució), i fins a 10.000 candidats

L'eina **CONVOCA** compleix amb els següents requisits funcionals per facilitar la gestió eficient i transparent de les convocatòries de selecció de personal:

- **Creació i publicació de convocatòries:** L'eina haurà de permetre la creació de convocatòries de selecció de personal, amb la possibilitat de definir els perfils requerits, requisits, proves i terminis, i publicar-les automàticament a portals interns i externs.
- **Recepció i gestió de candidatures:** Haurà de permetre la recepció de candidatures electròniques, assegurant la integració amb plataformes de sol·licitud en línia, així com la gestió dels documents aportats pels candidats (currículums, cartes de presentació, certificats, etc.).
- **Filtratge automàtic de candidats:** L'eina ha de poder aplicar criteris de selecció prèvia (requisits mínims, filtres automàtics) per agilitzar la gestió de les candidatures i garantir que només els candidats que compleixin amb els requisits accedeixin a les fases següents del procés.
- **Gestió de proves i avaluacions:** L'eina ha de permetre la gestió de les proves de selecció (escrites, pràctiques, psicotècniques, etc.), incloent-hi la programació de dates, la designació de tribunals o comissions de selecció i el seguiment del progrés dels candidats.
- **Registre de puntuacions:** L'eina haurà de facilitar la introducció i registre de les puntuacions de cada candidat per part dels membres del tribunal o comitè de selecció, garantint la traçabilitat i transparència del procés.
- **Comunicacions automàtiques:** Haurà d'incorporar funcionalitats per enviar comunicacions automàtiques als candidats en cada fase del procés, incloent-hi avisos de recepció de la candidatura, notificació de resultats, convocatòria a proves i resolucions finals.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- **Elaboració d'informes finals:** L'eina haurà de generar informes complets sobre els resultats del procés de selecció, amb tota la informació rellevant sobre candidats, proves realitzades, puntuacions i decisions finals, preparats per a l'aprovació o signatura dels responsables.
- **Històric de convocatòries:** Haurà de permetre mantenir un registre històric de les convocatòries realitzades, incloent-hi informació sobre els candidats seleccionats, resultats i documents associats, per a futures consultes o auditories.

A més, pel que fa a la personalització necessària a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet la plataforma ha de disposar de les dues integracions següents:

- Integració amb el registre d'entrada de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Integració amb el sistema d'autenticació certificat electrònic Valld de l'AOC.

A nivell de requeriments tècnics la plataforma ha de complir:

- **Plataforma basada en el núvol:** L'eina ha de ser accessible des de qualsevol lloc a través d'Internet, sense necessitat d'instal·lar programari local. Això facilita l'accés per part dels diferents actors implicats en els processos de selecció.
- **Compatibilitat multidispositiu:** Ha de ser compatible amb ordinadors, tauletes i telèfons mòbils, permetent la seva utilització des de qualsevol dispositiu.
- **Autenticació i seguretat:** L'eina haurà de garantir la seguretat de les dades mitjançant mètodes d'autenticació avançats, com l'autenticació de doble factor (2FA), i complir amb la normativa sobre protecció de dades (RGPD).
- **Integració amb altres sistemes:** Ha de poder integrar-se amb altres sistemes utilitzats per l'organització, com ara plataformes de recursos humans, portals de transparència o sistemes de gestió documental.
- **Gestió de permisos i rols:** Ha de permetre la creació de perfils d'usuari amb diferents nivells de permisos (administrador, membre del tribunal, responsable de recursos humans, etc.), de manera que cada usuari accedeixi només a la informació i funcions que corresponguin al seu rol.

Serveis associats

1 Suport tècnic

- **Servei d'assistència tècnica:** S'ha de proporcionar suport tècnic durant tota la vigència del contracte, amb un servei d'atenció als usuaris per resoldre incidències o dubtes relacionats amb l'ús de l'eina en l'horari de 9:00 a 18:00.
- **Temps de resposta:** El proveïdor haurà d'establir temps de resposta segons la gravetat de la incidència (crítica, no crítica), amb uns mínims de compliment següents:

Tipus d'Incidència	Descripció	Termini de Resposta	Termini de Resolució
Crítica	Funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions.	≤ 4 hores	≤ 8 hores
No crítica	El sistema no funciona de forma continuada i àgil, però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat	≤ 1 dia	≤ 4 dies



Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

2 Formació

- **Formació inicial:** El proveïdor haurà d'oferir una sessió de formació inicial als usuaris de l'eina, especialment a l'equip de Recursos Humans i als responsables de gestió de convocatòries.
- **Materials formatius:** Es proporcionaran manuals d'usuari, tutorials i documentació per facilitar l'ús de la plataforma i resoldre dubtes de manera autònoma.

3 Manteniment i actualitzacions

- **Manteniment preventiu:** El proveïdor realitzarà manteniment periòdic de l'eina per garantir el correcte funcionament i la disponibilitat contínua del servei.
- **Actualitzacions:** El proveïdor haurà d'oferir actualitzacions periòdiques de l'eina, incloent-hi millores de funcionalitats i actualitzacions de seguretat, sense cost addicional durant la vigència del contracte.

4 Migració de dades i suport en finalitzar el contracte

- **Migració de dades:** En cas de finalització del contracte, el proveïdor haurà de facilitar la migració de totes les dades associades a les convocatòries de selecció a altres sistemes indicats per l'organització.

Protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat

Les mesures de seguretat dels serveis, així com els sistemes d'informació i recursos de processament de dades han de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en el nivell mig com a mínim.

Així mateix cal que l'empresa adjudicatària estigui certificada per garantir el l'aplicació de la RGPD i la LOPDGDD en el tractament de les dades de caràcter personal.

2.4. Lot 4 – MuseumPlus

Objecte

Servei de manteniment del programari **MuseumPlus**, actualment instal·lat i operatiu al Museu Torre Balldovina. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de suport tècnic, actualitzacions, i millores per garantir el correcte funcionament i continuïtat del sistema.

Serveis Associats

1. Manteniment correctiu

Aquest servei consisteix en la resolució d'incidències o errors que apareguin durant l'ús del programari. Això pot incloure:

- Reparació de fallades que afecten el rendiment o funcionament del sistema.
- Solució de problemes relacionats amb la integritat de les dades o la seva visualització incorrecta.
- Resposta a caigudes o bloquejos del sistema.

Aquest tipus de manteniment s'activa quan es detecta un problema o error específic.

2. Manteniment evolutiu

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

El manteniment evolutiu es refereix a la incorporació de noves funcionalitats o millores del programari a través de versions noves o actualitzacions proporcionades pel fabricant de MuseumPlus. Els serveis associats a aquest tipus de manteniment són:

- Oferir les actualitzacions del programari per a la seva instal·lació
- Adequació del sistema a noves funcionalitats, normatives o estàndards del sector (ex. actualitzacions en normativa de gestió de col·leccions, SPECTRUM, etc.).

3. Manteniment preventiu

L'objectiu del manteniment preventiu és evitar problemes abans que apareguin. Els serveis associats són:

- Identificar possibles fallades abans que afectin l'operativitat del sistema.
- Optimització del rendiment del sistema, realitzant ajustaments tècnics per garantir la fluïdesa del programari.
- Anàlisi periòdica del programari per garantir la seva seguretat i integritat.

4. Suport tècnic

El servei de suport tècnic és fonamental per ajudar als usuaris en el dia a dia. Inclou:

- Assistència per a la resolució d'incidències: Suport via telèfon, correu electrònic o portal d'atenció a l'usuari, per resoldre problemes operatius o tècnics en horari laboral (9:00 a 18:00).
- Consultes sobre l'ús del sistema: Ajuda en l'ús correcte del programari, com ara dubtes sobre l'ús d'alguna funcionalitat concreta.
- Assistència remota o presencial (si és necessària) per a la resolució de problemes tècnics més complexos que no es puguin resoldre a distància.

Nivell de servei (SLA)

L'empresa adjudicatària es compromet a oferir un servei que compleixi amb els següents paràmetres:

- **Temps de resposta:**
 - Incidències crítiques (que afectin el funcionament total del sistema): temps màxim de resposta de **4 hores** laborables.
 - Incidències moderades (que afectin funcionalitats importants però no tot el sistema): temps màxim de resposta de **24 hores** laborables.
 - Consultes generals o problemes menors: temps màxim de resposta de **48 hores** laborables.
- **Disponibilitat del servei de suport tècnic:**
 - Horari d'atenció de **dilluns a divendres, de 9:00 h a 18:00 h**.
 - Oferir un número de telèfon, correu electrònic i portal d'atenció per gestionar les consultes o incidències.
- **Temps de resolució:**
 - Incidències crítiques: màxim **24 hores** des de la notificació.
 - Incidències moderades: màxim **3 dies** laborables.
 - Problemes menors o consultes: màxim **5 dies** laborables.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

3.1. Model de relació

El model de relació que es desitja per aquests serveis defineix les funcions, responsabilitats i mecanismes de relació i comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en el marc d'actuació comú en el contracte, que garanteix el compliment de les obligacions per ambdues parts, i afavoreix l'efectivitat i la rapidesa en la presa de decisions.

El model de relació mínim que es considera eficient i que pot ser modificat, està estructurat per tal d'identificar el següents punts:

- Perfils implicats i funcions a realitzar.
- Periodicitat del seguiment del servei.
- Activitats, temes i objectius a tractar en les reunions.

L'adjudicatari serà el responsable de generar i entregar els informes que es determinin, els quals han de permetre a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet governar, controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari.

Seguiment del Servei per cada lot

Estarà format pel responsable de l'empresa contractista i els representats que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet determini.

La periodicitat mínima d'aquest seguiment serà trimestral, i constarà de l'enviament d'un informe de seguiment del servei amb el següent contingut mínim:

- Planificacions, prioritzacions, treballs en curs.
- Seguiment del model econòmic.

El format i contingut concret s'acordarà a l'inici de la prestació del servei d'acord amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet es reserva el dret de demanar informes de seguiment del servei addicionals, així com poder mantenir una reunió presencial o telemàtica per tal de:

- Intercanviar experiències i visions sobre l'estat dels serveis
- Realitzar seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits.
- Efectuar el seguiment del model econòmic.
- Altres que es considerin a abordar.

3.2. Fases de prestació del servei de tots els lots

Transició

Dins aquesta fase inicial l'adjudicatari serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'adjudicatari haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Donat que els períodes de finalització dels diferents contractes indicats pot ser diferent per a cada contracte caldrà, previ al venciment de cada un d'aquests que l'adjudicatari gestioni la renovació.

Execució

Durant l'execució del contracte els contractistes prestaran els serveis segons l'indicat a l'apartat "2 Components del Servei" del present document per al lot que son adjudicatari.

3.3. Nivell de servei**Horari**

El servei de manteniment d'incidències i consultes tindrà l'horari indicat a la següent taula i segons el calendari laboral i de festes de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Lot	Horari
Lot 1 – Aranzadi Fusion	9:00 – 18:00
Lot 2 – EPIToolbox	9:00 – 18:00
Lot 3 – CONVOCA	9:00 – 18:00
Lot 9 – MuseumPlus	9:00 – 18:00