

Plec de prescripcions tècniques per el manteniment informàtic a l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat.

Març de 2025

Marc Martínez

Enginyer Municipal

1. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert simplificat per a la contractació del servei de suport i manteniment informàtic dels sistemes, telecomunicacions i d'usuaris de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat.

Les prestacions estan definides en el present Plec de prescripcions tècniques, d'acord amb les previsions de l'article 116.3 LCSP.

2. CONDICIONS GENERALS





Els equips a mantenir: servidors, ordinadors personals, equipament de xarxa, i cabines de discos, estan ubicats principalment en l'edifici de la Casa de Vila, i també en la resta de seus de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat. L'empresa contractista posarà a disposició dels tècnics de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat les eines i procediments necessaris perquè puguin fer el seguiment de les tasques de servei realitzades per l'empresa.

Si bé serà l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat qui marcarà les línies a seguir i definirà els requisits bàsics, es demanarà a l'empresa contractista que proposi a partir de la seva experiència el manteniment segons entorns semblants.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

El suport i manteniment s'inclouran essencialment les següents tasques:

- Resolució i seguiment d'incidències
- Gestió de canvis i peticions
- Monitoratge dels sistemes TIC
- Administració i manteniment dels sistemes TIC
- Manteniment de l'inventari TIC
- Manteniment de la maqueta de les estacions de treballs
- L'establiment i millora de processos d'operació dels sistemes TIC
- Documentació de les infraestructures TIC
- Gestió de la seguretat
- Pla de treball periòdic
- Gestió de certificats electrònics d'usuari
- Gestió d'usuaris de impressores i escàners
- Subministre de petit material, cablejat, connectors sense cost
- Gestió del programari adaptat als telèfons mòbils de la corporació
- Manteniment del Quadre de Comandament
- Altres necessàries per l'acompliment de l'objecte del contracte

El servei de suport haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat, fent el seguiment i assegurant, en aquest cas també, la resolució de la incidència. S'ha de donar el suport tècnic necessari per recuperar el normal funcionament del servei el més aviat possible. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament i la seva evolució.



3.1.

ÀMBIT

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta el suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions que donen servei a l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de servidors, xarxes i comunicacions, ordinadors personals, dispositius, i a la gestió del programari de base que es faci servir en la infraestructura anterior.

Elements d'infraestructura informàtica objecte de manteniment.

La infraestructura informàtica es troba desplegada per les diferents seus de l'Ajuntament:

- Casa de la Vila.
- Policia local.
- Escola bressol.
- Biblioteca municipal.
- Casal de cultura – Punt d'Informació Juvenil.
- Casal de Joves
- Polidesportiu

La infraestructura informàtica que dona servei a les tasques de l'Ajuntament són:

- **Servidors corporatius**
- **Sistema de backup**
- **Línies de comunicacions externes:**
 - una línia ADSL amb tecnologia FTTH simètric de 300Mbps amb l'operador Movistar contractat per l'Ajuntament
 - una línia ADSL amb tecnologia FTTH 100Mbps/10Mbps de Diputació de Barcelona, per aplicacions (no inclosa en l'objecte d'aquest contracte), serveix com a línia de backup per la de l'Ajuntament
 - ADSL amb tecnologia FTTH de 300 Mbps a les seus de la Biblioteca Municipal, Casal de Cultura, Policia Local, i FTTH a l'Escola Bressol i FTTH al casal de Joves
- **Línies de comunicacions internes (LAN)**
 - Xarxa LAN cablejada a la seu de l'Ajuntament.
 - WiFi a la seu de l'Ajuntament.
- **Estacions de treball**, incloent sistema operatiu, programari ofimàtic, aplicacions, etc.
- **Elements de xarxa i seguretat perimetral.**



1

4. CÒPIES DE SEGURETAT

El backup consisteix en l'emmagatzematge de les còpies de seguretat en un sistema de disc de xarxa (NAS) instal·lat en la dependència de la Casa de la Vila connectada per una xarxa cablejada i un backup al nubló que haurà de facilitar l'empresa adjudicatària

Tasques a realitzar pel suport i manteniment

Consisteix en la recopilació de dades amb la finalitat de establir un marc on exposar un pla estratègic de treball pel proper exercici basat en la informació recopilada en l'exercici en curs. Aquest pla de treball incorporarà almenys:

- un quadre de Comandament amb els indicadors, entre d'altres, de les millores realitzades durant el període en curs.
- el Pla d'activitats a realitzar a l'exercici següent. Entre d'altres, ha d'incloure una sèrie de propostes de millora per evitar la degradació / obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:
 - Substitució/incorporació de nova infraestructura (servidors, ordinadors personals,...).
 - Contractació de nous serveis.
 - Evolutius sobre aplicacions i serveis actuals.
 - Estudis de reducció de costos.
 - Pla de reducció d'incidències.
 - Incorporació de noves tecnologies.
 - Anàlisi de sistema de backup.

5. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

5.1. HORARI

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències serà el que marqui l'Ajuntament de 9h a 14:30 i dijous de 16:30 a 19h, preferiblement en horari d'oficina.

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat i el contractista almenys una bústia de correu electrònic i un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria tipus WhatsApp, amb la finalitat de que el referent de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

5.2. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

5.2.1. Protocol de manteniment i gestió de les incidències.

L'objecte d'aquest punt és indicar el protocol d'incidències que necessita el sistema informàtic i de comunicacions complet de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat. És a dir, el seguit de rols, responsabilitats i contactes necessaris per a cada peça del sistema anterior, en cas d'incidència, avaria o operació de manteniment.

5.2.1.1. Primer nivell d'atenció

En aquest nivell el contractista rep, filtra i resol les incidències i consultes enviades des de l'Ajuntament, segons l'horari de servei.

El Primer Nivell rebrà notificacions sobre:

- qualsevol incidència relativa a disfuncions en els PC.





Ajuntament de
Sant Climent de Llobregat

- Incidències relacionades amb l'ús de les aplicacions corporatives i ofimàtiques.
- Incidències amb l'accés als servidors i als seus serveis.
- Incidències amb les comunicacions.
- El contractista haurà de registrar la incidència, donar suport i resoldre-la. Això podrà comportar:
 - Substitució temporal d'equips

En els supòsits que determini l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, l'empresa contractista estarà obligada a substituir temporalment l'equip espatllat per l'equipament de reserva i comunicar l'avaria a l'Ajuntament, que gestionarà la seva reparació. L'equipament de reserva el proveeix l'Ajuntament i s'emmagatzema en les seves instal·lacions. El traspàs d'informació i configuracions serà responsabilitat de l'empresa contractista del servei, que haurà de deixar el sistema substituït en correcte estat de funcionament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball i la instal·lació dels perifèrics associats.

- Reposició d'elements i retirada de suports

Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'una estació de treball l'empresa contractista s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada i pertinent amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i d'instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i posteriorment es garantirà la destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

En cas que s'hagi d'escalar una incidència o consulta, on s'ha determinat que l'origen recau en un sistema no inclòs en l'abast d'aquest contracte, es comunicarà al referent designat per l'Ajuntament la necessitat de ser resolta per un tercer, responsable de l'aplicació o sistema objecte de la incidència o consulta.

5.2.1.2. Resolució

Quan l'empresa contractista rebí la notificació d'incidència, es posarà en contacte amb l'usuari i intentarà resoldre-la de manera remota. Si no fos possible, acordarà una visita amb el referent de l'Ajuntament per resoldre-la *in situ*.

5.2.1.3. Notificació de resolució

L'empresa contractista enviarà una notificació al referent de l'Ajuntament comunicant el moment concret de resolució de la incidència.

5.2.1.4 Suport urgent nocturn i caps de setmana

L'empresa haurà de preveure un servei extraordinari per serveis crítics en horari nocturn i caps de setmana (p.e policia local) amb atenció telefònica i presència si escau.

5.2.2. **Registre i seguiment de tasques.**

A més de les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes l'empresa contractista també registrarà totes les incidències, peticions, canvis i consultes que rebí, les actualitzarà amb la informació addicional sobre la seva categorització, escalat i resolució, i en farà el seguiment fins el seu tancament.

Prèviament, a més, enviarà comunicació al referent de l'Ajuntament.

El contractista haurà de:

- Registrar les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes.
- Categoritzar les incidències per tipus: petició, consulta, incidència lleu, incidència mitja, incidència bloquejant.
- Respectar l'acord de nivell de servei (SLA) per a la resposta i per la resolució de cada tipus d'incidència.
- Disposar dels mitjans perquè la incidència, si les seves característiques ho permeten, es pugui resoldre remotament.



- Concretar el règim de visites presencials per a la gestió ordinària i la resolució de peticions o consultes.
- Aprovisionar, d'acord amb l'Ajuntament, un sistema de ticketing amb el qual fonamentar el registre de les incidències i seguiment de la seva resolució, accessible en ambdues funcionalitats pel Referent TIC de l'Ajuntament.

5.2.3. Seguiment mensual.

L'empresa contractista presentarà un **l'informe mensual** on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de l'Ajuntament abans del dia 10 del mes següent.

El contingut d'aquest informe s'acordarà amb el contractista a l'inici del servei. En qualsevol cas, aquest informe inclourà el Quadre de Comandament que recollirà els indicadors necessaris pel seguiment del servei que, entre d'altres, seran els següents:

- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus, per equip de resolució, etc.)
- Temps de resposta a incidències en general, entre petició i registre de la mateixa.
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.)
- Consultes (per tipus, temps de resolució, pendents etc.)
- Peticions (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.)
- Canvis (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.)
- Problemes (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.)
- Realització còpies de seguretat per modalitats
- Utilització línies dades, agregades i per tipus de tràfic en la mesura que ho permetin els equips de comunicacions.
- En general totes les noves actuacions acordades entre els responsables Empresa/Ajuntament, i que un cop verificada la seva efectivitat es poden obviar.

5.2.3.1. Seguiment de les incidències, canvis, peticions, problemes i consultes.

En l'informe mensual, a més a més, estarà inclosa la revisió dels *items* esmentats prèviament, amb el propòsit de presentar a estudi per part del contractista aquells que:

- ☐ Siguin més freqüents, per trobar-ne una solució definitiva.
- ☐ Incideixin sobre sistemes crítics, per eliminar-les o reduir-ne els riscos planificant la seva contingència.

Mensualment hi haurà una **reunió de seguiment**. Aquesta reunió es farà entre els dies 5 i 10 del mes següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el responsable del servei. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, el Quadre de comandament i el funcionament dels processos i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del servei de l'empresa contractista com pel referent designat per l'Ajuntament.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres dies més, la definitiva.

L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i, normalment en català.



5.2.4. Seguiment anual.

Coincidint amb la **reunions de seguiment de juny i desembre** l'empresa contractista presentarà un resum anual (de juny a juny, i de desembre a desembre) de l'evolució de tots els serveis que es presten i el Quadre de comandament anual. Al juny, a la mateixa reunió, s'acordarà la Planificació Estratègica per l'any següent de cara a **incorporar als pressupostos**, si s'escau, les partides adients i necessàries. Al desembre s'acompanyarà l'informe de l'Acompliment d'Objectius en aquell any. El temps dedicat a les reunions de seguiment mensual (i anual) formen part de la gestió ordinària del servei i no generaran en cap cas despesa addicional, computar com hores de servei o facturar a banda.

5.3. PROPOSTES DE MILLORA CONTINUA.

Es requereix que el contractista faci balanç de l'activitat i presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

La presentació de propostes es farà a les reunions de seguiment mensual o sota demanda, segons es determini amb l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà demanar la valoració de solucions tècniques, assessorament o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora de la qualitat del servei, sense cost addicional, tant pel programari com pel maquinari.

Es proposaran canvis al quadre de comandament per tenir els millors indicadors per fer un bon seguiment, obviat aquells que esdevinguin obsolets.

5.4. SUPORT PRESENCIAL PERIÒDIC.

Es requereix que el contractista realitzi tasques de suport general i específic de forma presencial i periòdica a les seus de l'Ajuntament. Aquestes tasques presencials formaran part del servei a prestar dins el contracte, i consistiran en almenys 1 jornada cada quinze dies, i requeriran la presència dels tècnics de camp i del responsable del servei, si s'escau.

5.5. SUPORT REMOT.

El suport remot s'ofereix per atendre consultes o incidències puntuals que es poden resoldre sense desplaçament de personal tècnic de l'adjudicatari, si cal mitjançant connexió remota als equips servidors o de client de l'Ajuntament. Aquest servei es dimensiona en un màxim de quatre hores mensuals.

6. RECURSOS HUMANS.

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà compost per:

- Responsable del servei
- L'equip tècnic

6.1. RESPONSABLE DEL SERVEI.

L'empresa contractista assignarà un Responsable del servei, amb les tasques d'interlocutor, que, per una part, centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat i, per l'altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del contracte.



El Responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, així com de la Planificació Estratègica, a més de la reunió mensual amb el referent de l'Ajuntament. Per part de l'Ajuntament es designarà aquest referent TIC que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present contracte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida les següents responsabilitats seran, entre d'altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa contractista i el referent de l'Ajuntament.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i el referent de l'Ajuntament.
- Organitzar les tasques diàries de l'equip tècnic.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, periòdics i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores, tant puntual, com en l'àmbit de la planificació estratègica.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani l'Ajuntament.
- Supervisar l'aplicació dels procediments de la seva organització per a garantir els nivells de servei i la qualitat.
- Fer el seguiment del servei aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Gestionar els canvis.
- Gestionar els riscos.
- Garantir la qualitat del servei.
- Avaluar i verificar el servei.

Tot i que no es preveu que el Responsable del servei realitzi la seva tasca presencialment a les dependències de l'Ajuntament, la seva presència podrà ser requerida en qualsevol moment que s'apreciïn motius que estiguin afectant el bon funcionament del servei, sense que suposi un cost addicional.

6.2.

EQUIP TÈCNIC.

L'empresa contractista haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable de servei o de l'Ajuntament i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

L'adjudicatari s'obliga a disposar de forma continua de tècnics per atendre el servei, incloent sempre els períodes de situacions d'incidència laboral, permís o vacances.

Els tècnics que l'adjudicatari assigni al servei gaudiran de la formació tècnica adequada i demostrable, mitjançant la incorporació del seu currículum al contracte de manteniment, per complir els requisits del servei. A més de formació hauran de gaudir d'una experiència prèvia per poder gaudir-nos un





Ajuntament de
Sant Climent de Llobregat

servei amb total professionalitat i un servei basat en l'experiència. L'Ajuntament es reserva la facultat de reclamar la substitució, en qualsevol moment, del personal que consideri no adequat per aconseguir els requisits de la prestació del servei.



7. GESTIÓ DE NIVELLS DE SERVEI.

7.1. DEFINICIONS I PARÀMETRES DEL SERVEI.

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

- **Prioritat:** identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen (correcció o evolució).
- **Temps de resolució:** és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència o petició, des de la seva recepció fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

La prioritat està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat com a referent per l'Ajuntament, sense perjudici que una posterior anàlisi de la incidència aconselli, **amb acord per ambdues parts, canviar el nivell de prioritat**.

7.2. QUALIFICACIÓ DE LA PRIORITAT DE LES INCIDÈNCIES, PETICIONS I CANVIS.

La classificació de les incidències, peticions i canvis, segons la seva repercussió en l'operativa normal, serà:

- Nivell 1: **Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa a l'entorn de producció, i que no permet la realització de les tasques ordinàries de l'Ajuntament. En especial servidors i qualsevol altre equipament definit per l'Ajuntament com a crític.
- Nivell 2: **Mitja.** Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès en pocs dies.
- Nivell 3: **Lleu.** Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat i/o no disponibilitat d'una aplicació o servei no crític pel funcionament ordinari de l'Ajuntament.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les incidències, peticions i canvis reportats tant pel personal de la pròpia empresa com per l'Ajuntament. En qualsevol cas, el referent de l'Ajuntament podrà decidir i en conseqüència assignar, la prioritat d'una incidència o d'una actuació concreta, en funció de la gravetat d'aquesta.

7.3. NIVELLS DE SERVEI.

En la taula següent es detallen els nivells de servei dels diferents processos inclosos en la prestació de serveis objecte d'aquest plec. El que s'exposa és el nivell mínim de servei exigible per l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat.

		Nivell de servei	
Procés	Indicadors	Nivell de qualitat	Objectiu: l'indiar mínim



Gestió d'incidències	Percentatge d'incidències bloquejants que compleixen el nivell de qualitat	Temps de resolució 2 hores	100% de les incidències
	Percentatge d'incidències mitjanes que compleixen el nivell de qualitat	Temps de resolució 4 hores	95% de les incidències
	Percentatge d'incidències lleus que compleixen el nivell de qualitat	Temps de resolució 8 hores	95% de les incidències
Gestió de peticions	Percentatge de peticions bloquejants que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
	Percentatge de peticions mitjanes que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
	Percentatge de peticions lleus que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
Gestió de canvis	Percentatge de canvis ajustats al procediment de l'Ajuntament		100% dels canvis
	Percentatge de canvis finalitzats satisfactoriament (sense aplicar el procediment de volta enrere i complint planificació)		95% dels canvis
Informes	Lliurament d'informe mensual de servei segons la data objectiu		El dia 10 del mes següent
	Lliurament de dos informes anuals de l'evolució del servei en els últims dotze mesos		Juny i Desembre

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de l'Ajuntament, el contractista podrà justificar la comptabilització del temps a causes alienes, sense que penalitzin els nivells de serveis acordats, excepte quan les tasques estiguin contemplades en aquest plec. S'haurà de notificar a l'Ajuntament, per la seva acceptació, els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps. El còmput del temps tindrà en compte l'horari de servei indicat al present plec.

8. PLA DE POSADA EN MARXA I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.



Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

8.1. DEFINICIONS.

Fase de posada en marxa del servei: És el període de temps que comença quan el nou contractista es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei acordats. En aquesta fase el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat.

Fase de devolució del servei: Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement a l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat o a un tercer designat per ell.

8.2. CONDICIONS GENERALS.

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari per part de l'Ajuntament o de l'anterior prestatari del servei.

L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i mantenir permanentment actualitzada la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de l'Ajuntament.

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- La posada en marxa i devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- L'Ajuntament no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El Pla de posta en marxa i el Pla de devolució hauran d'estar aprovats per l'Ajuntament.

8.3. POSADA EN MARXA.

El contractista haurà de presentar en el **termini de dues setmanes** des de la signatura del contracte el Pla de posada en marxa per a la validació per l'Ajuntament, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el pla de posada en marxa.
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva.
- Definició del Pla de servei.
- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme.

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en un termini de dues setmanes des de la validació del Pla per part de l'Ajuntament. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitzacions corresponents.

Durant el període de posada en marxa, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei i no ha de suposar cap discontinuïtat en el servei.

Es farà una presentació de l'equip tècnic i l'explicació del funcionament del servei als referents departamentals i responsable de l'Ajuntament.

8.4. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a l'Ajuntament.



El contractista haurà de presentar el **Pla de devolució del servei quatre setmanes** abans de la finalització del contracte. Tanmateix, aquest document s'haurà d'actualitzar una setmana abans de la finalització d'aquest contracte. Aquest pla haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.

8.5. NIVELLS DE SERVEI.

Els nivells de servei demanats en els processos de Posada en marxa i de Devolució del servei són els descrits a la taula següent:

Procés	Indicador	Nivell de qualitat
Posada en marxa	Presentació del Pla segons la data objectiu	Dues setmanes des de la signatura del contracte
	Execució de Pla segons la data objectiu	Dues setmanes des de la validació del pla
Devolució del servei	Presentació del Pla segons la data objectiu	Quatre setmanes abans de la finalització del contracte
	Actualitzar el Pla segons la data objectiu	Una setmana abans de la finalització del contracte

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

Signat: Marc Martínez Galindo

Enginyer Municipal – Cap de servei

