



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ


Plec de condicions tècniques

Versió 1.0

02.01.2025
Secció d'Infraestructures
**SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ
I TELECOMUNICACIONS**

Av. Ernest Lluc, 32 TCM3 02 01
Tel. 93 758 21 91

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	1/26






Índex de continguts.

1	Objectiu de la licitació	3
2	Descripció de la situació actual	3
3	Descripció detallada de l'abast del servei sol·licitat.....	3
4	Funcionament intern del CAU (Centre d'Atenció d'Usuaris).....	10
5	Perfil del personal tècnic del servei	17
6	Inventari de maquinari	18
7	Resum del servei descrit en aquest plec	19
8	Infraestructura del servei	19
9	Execució i gestió del projecte	20
10	Transferència tecnològica o devolució del servei.....	21
11	Indicadors d'incompliments per la prestació del servei	22
12	Incompliments i penalitats del contracte	24

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	2/26



1 Objectiu de la licitació

L'objectiu d'aquesta licitació és realitzar la contractació d'un **servei de manteniment informàtic i suport (CAU – Centre d'Atenció a Usuaris)** adreçat als usuaris de la informàtica corporativa de l'Ajuntament de Mataró. En aquest document es detalla l'estructura i funcionament d'aquest servei .

2 Descripció de la situació actual

Actualment l'Ajuntament de Mataró té externalitzat el servei de suport a l'usuari o CAU (Centre d'Atenció a l'Usuari). Aquest servei consta de dos tècnics de primer nivell de suport (atenció telefònica) i tres tècnics de suport local, que cobreixen presencialment, el suport informàtic de primer i segon nivell, de l'Ajuntament, de 7:30 del matí a 17:00 de la tarda i a més disposem d'un servei de guàrdies per avaries greus 24x7x365.

Es dona suport a aproximadament 1400 usuaris de la informàtica corporativa de l'organització.

3 Descripció detallada de l'abast del servei sol·licitat

El servei sol·licitat haurà de donar resposta a totes les problemàtiques que es produeixen en diferents àmbits de l'Ajuntament de Mataró (Ajuntament) descrits a continuació:


3.1 Àmbit de prestació del servei

Els tècnics que formaran part d'aquest servei realitzaran les tasques de suport informàtic descrites en aquest plec o d'altres que els responsables del Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions (SSIT) els hi puguin encomanar, sempre relacionades amb les competències TIC del servei dins l'organització) en totes aquelles ubicacions i organismes vinculats a l'Ajuntament actualment o que en un moment donat puguin estar-ho durant la durada del contracte sempre dins el terme municipal de Mataró.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 3 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	3/26



3.2 Micro-informàtica (ordinadors personals, impressores i perifèrics).

Filtratge i canalització d'incidències d'aplicacions i sistemes

El manteniment de tot el parc informàtic de l'Ajuntament de Mataró (ordinadors de sobretaula, portàtils, tablets, smartphones, impressores i plotters) estarà cobert per l'empresa adjudicatària. És a dir, qualsevol problemàtica que es comuniqui al servei del CAU (descriu en el present plec) serà assumida totalment per l'adjudicatari.

Si l'avaria és hardware (de maquinari), l'Ajuntament proporcionarà les peces necessàries per la reparació si la màquina no es troba en garantia. Si l'avaria supera els temps compromesos en el document ANS (Acord de Nivell de Servei) l'empresa posarà un equip de substitució, proporcionat per l'Ajuntament, fins que l'equip estigui reparat. Si l'equip es troba en garantia la gestionarà l'adjudicatari i subministrarà també un equip temporal en el cas que es superin els temps de l'ANS.

Si l'avaria és software (de programari: Sistema operatiu Windows, Microsoft Office, Antivirus, etc ...), els tècnics de l'empresa (que seran els de primer o segon nivell del servei HelpDesk) es faran càrrec també de solucionar-ho. Si es tracta d'una avaria d'una aplicació corporativa podrà ser per dos motius: per la instal·lació de la mateixa o per una "bug" del software. En el primer dels casos els tècnics de primer o segon nivell amb la documentació i assessorament dels tècnics especialistes del SSIT intentaran resoldre el problema, si és el segon cas s'escalarà la incidència a l'empresa pertinent a través dels tècnics de la secció o directament pels tècnics del Primer nivell de suport del CAU.


Els temps màxims de resposta i temps màxims de resolució (TMR, TMS) els farem coincidir en aquest cas amb els temps definits a l'apartat 4.3 d'aquest document (ANS). Per tant per als dispositius que es considerin prioritat 1 hi haurà un TMR de 30 minuts i un TMS de 4 hores, per els dispositius que es defineixin com a prioritat 2 un TMR de 2 hores i un TMS de 8 hores i així successivament.

Els tècnics tindran la responsabilitat de reparar o substituir el hardware dels ordinadors personals i les impressores i donar suport de software a tot el parc fins al final de la seva vida productiva. Les peces o els equips de substitució seran proporcionats per l'Ajuntament.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 4 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	4/26



Per a totes les impressores làser, multifuncionals, de tinta o plotters l'adjudicatari haurà de registrar les avaries i fer una primera intervenció per mirar de restablir el servei. Si no fos factible deixar-la funcionant en aquesta primera intervenció, el tècnic de suport de l'adjudicatari haurà de determinar l'origen de l'avaría (peça o component avariàt). Si es tracta d'un component fungible o consumible (que té determinat el seu canvi en un determinat número de còpies) l'Ajuntament subministrarà el mateix perquè es pugi tancar la incidència (per tant, en el manteniment de les impressores, queden exclosos els fungibles i els consumibles.). Si es tracta d'un altre component, l'empresa repararà l'equip i l'Ajuntament subministrarà les peces. L'adjudicatari podrà comptar com a stock de peces amb aquells equips que l'Ajuntament retiri durant la durada del contracte, per avaria no reparable o per altres motius. Algunes d'aquestes impressores poden formar part d'un contracte de lloguer o de preu per còpia, en aquests casos caldrà registrar les averies, fer un primer diagnòstic, escalar-ho a l'empresa mantenidora i fer un seguiment fins al tancament. Caldrà donar suport tècnic (drivers, configuració, neteja i ajust) fins que siguin donats de baixa.

L'inventari d'impressores el gestiona el servei de Compres i Contractacions de l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual, caldrà col·laborar amb aquest servei en el manteniment del mateix i en qualsevol altre tasca de suport tècnic relacionat amb aquests dispositius (assessorament per compra de nous equips, suport a la instal·lació de noves màquines, suport en el trasllat d'equips entre serveis, etc.).

3.3 Servidors corporatius, sistemes d'emmagatzematge i electrònica de xarxa

Un altre dels aspectes que cobreix aquest contracte és el manteniment d'alguns servidors corporatius, sistemes d'emmagatzematge i electrònica de xarxa municipal. L'adjudicatari haurà de donar suport dels mateixos i realitzar la gestió de les garanties (escalat i seguiment de casos als fabricants o altres empreses) en els casos dels equips que en tinguin.

L'administració d'aquestes màquines queda a càrrec dels tècnics de sistemes de l'Ajuntament, podent aquests delegar tasques de reforç als tècnics de l'empresa, com per exemple:

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	5/26



- Creació d'usuaris del domini MicroSoft.
- Altes, baixes o modificacions de comptes de correu electrònic.
- Creació de carpetes compartides.
- Assignació de permisos.
- Configuració bàsica d'equips de xarxa i restauració de configuracions.
- Instal·lació física de servidors, equips de xarxa o altres sistemes.
- Tasques de manteniment de cablejat estructurat en els Racks de comunicacions.
- Suport presencial, o mans remotes, pels tècnics d'infraestructures amb la finalitat de realitzar actuacions sobre servidors, electrònica de xarxa o qualsevol infraestructura TIC.
- Altres tasques similars o relacionades.

Els tècnics de primer nivell hauran de fer un primer diagnòstic segons els símptomes que comuniquin els usuaris de les incidències en els sistemes corporatius i derivar la problemàtica si és necessari als tècnics especialistes o directament a les empreses que tenen subcontractat el manteniment.

3.4 Telecomunicacions


Els tècnics de primer nivell i suport local hauran de fer de filtre i canalització de les incidències produïdes per la plataforma de telecomunicacions de l'organització (telefonía fixa, telefonía mòbil, línies de dades FTTH, 4G, línies simètriques garantides etc ...). Hauran de fer un primer diagnòstic de l'avaría i elevar-la, o bé als tècnics especialistes del SSIT, o a les empreses de telecomunicacions corresponents segons les indicacions dels responsables. També hauran de realitzar tasques bàsiques d'administració dels sistemes de VoIP (altes usuaris, dispositius, desviaments, canvis de locucions, etc...) seguint els protocols i manuals establerts pels tècnics de l'Ajuntament.

3.5 Acord de Nivells de Servei (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és formalitzar el servei que es presta als usuaris en l'àmbit acordat pel Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions (SSIT). L'ANS assegura a l'usuari que el

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO

Pàgina 6 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)			
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	6/26	

servei que se li proporciona és el pactat i defineix els mecanismes per a que aquest servei es doni, amb això, assegurar la satisfacció del l'usuari.

Els compromisos definits en el document ANS s'hauran d'assolir amb el treball en equip entre l'empresa adjudicatària i la resta de tècnics especialistes del SSIT. Tot i així hi haurà avaries que pel seu caire serà responsabilitat completa de l'empresa complir els temps que a continuació es detallen, per exemple, una avaria hardware d'un ordinador personal o una impressora.

Les prioritats s'assignaran segons l'impacte que les peticions tinguin sobre els sistemes o els usuaris. Els criteris per definir la prioritat son els següents:

CRITERIS	VALORS
Tipus de petició que entra a CAU	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta ✓ Incidència ✓ Sol·licitud
Interrupció de l'activitat del usuari / usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sí ✓ No
Tipus d'usuari	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atenció directa al ciutadà ✓ Altres usuaris ✓ Usuaris amb atenció preferent (VIP)
Nº d'usuaris als que afecta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grup (mes d'un usuari) ✓ 1 Usuari

3.5.1 ASSIGNACIÓ DE PRIORITATS

La prioritat podrà prendre els valors de 1, 2, 3 en funció dels criteris avaluats. La petició de prioritat 1 correspon a la criticitat més alta.

Per avaluar acuradament la prioritat de les peticions és necessari tipificar taules diferents segons el servei prestat (consultes, incidències i sol·licituds).

Per tant l'assignació de prioritats de les incidències serà la següent :

Incidències	At. Ciutadà / Usuaris amb atenció preferent (VIP)	Grups usuaris	Usuari
Interromp d'activitat	1	1	2
No interromp l'activitat	2	2	3

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	7/26



3.5.2 COMPROMISOS DE RESPOSTA EN LES INCIDÈNCIES

	PRIORITATS		
INCIDÈNCIES	1	2	3
TMR	30'	2h	4h
TMS	4h+t	8h+t	16h+t
% en terminis	80%	80%	80%

TMR = Temps màxim primera resposta

TMS = Temps màxim solució

t = Temps que no depèn directament d'aquest servei sinó d'un contracte d'un tercer, HP, Oracle, Dell, etc.

3.5.3 COMPROMISOS DE RESPOSTA EN LES SOL·LICITUDS

SOLICITUD	Tipus 1	Tipus 2	Tipus 3	Tipus 4
TMR	4h	4h	8h	48h
TMS	8h+s+p	16h+s+p	24h+p	72h+c
% en terminis	80%	80%	75%	70%
TIPUS	CATEGORIA	EXEMPLES		
Tipus 1	Informàtica	Creació de comptes de correu, canvis de contrasenya, creació d'usuaris de xarxa, ...		
	Telefonia	Canvis de categoria, desviament, grups de captura, ...		
Tipus 2	Informàtica	Llistats, consultes SQL, modificacions d'aplicacions pròpies, instal·lació de programari del que es disposi llicència, ...		
	Telefonia	Altes de línies, trasllat d'extensions, instal·lació terminal de VoIP, ...		
Tipus 3		Sol·licituds que impliquen despesa però no contractació, ampliacions de disc, de memòria RAM, ...		
Tipus 4		Sol·licituds que impliquen despesa i contractació.		

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO

Pàgina 8 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	8/26



S = Temps de resposta d'un altre servei de l'Ajuntament. Per exemple, si cal escalar part de la feina a un lampista de manteniment d'edificis, per revisar cablejat estructurat o corrent elèctric.

P = Temps d'entrega del proveïdor.

C = Temps de la contractació (desenvolupament i posada en marxa).

Com s'observa a les sol·licituds intervindran tècnics especialistes del SSIT, tot i així els tècnics de l'empresa que formaran part del servei de manteniment i CAU, tal i com s'especifica en aquest document, hauran de vetllar pel seu registre i pel seguiment i resolució de les mateixes. Aquest tipus de peticions seguiran el següent circuit:

- L'usuari sol·licita al CAU.
- El CAU assigna la petició al tècnic especialista en funció de la tipologia.
- El tècnic de l'Ajuntament realitza la seva tasca i reassigna el cas al CAU.
- El CAU parametriza el que calgui al lloc de treball de l'usuari
- El CAU notifica a l'usuari l'estat i el tancament de la petició i tanca el cas.

El personal amb que comptarà l'empresa per poder aconseguir aquests acords de nivell de servei són els que es detallen a l'apartat 4, és a dir, el personal del servei CAU.

El SSIT podrà prendre mesures correctores si l'ANS s'incompleix reiteradament, si analitzant la informació disponible als informes que genera l'aplicació de gestió del servei, es determina que el causant dels incompliments són els tècnics de suport externs. Aquestes mesures seran, per exemple, sol·licitar el canvi d'algun dels tècnics, o fins i tot, en casos extrems, sol·licitar rescindir el contracte per incompliment.

Actualment el servei de suport informàtic gestiona al voltant de 7.000 tiquets o peticions de suport anuals, de les quals 3.000 són incidències i 4.000 són sol·licituds aproximadament. El CAU va gestionar 10.600 trucades aproximadament durant el darrer any.


3.5.4 GESTIÓ DE CONSULTES

A banda de les incidències i sol·licituds el servei de suport informàtic atindrà la demanada de consultes sobre temes TIC, que entendrem com el conjunt d'activitats orientades a informar o assessorar a algun usuari respecte a algun dubte de funcionament de les TIC. Les consultes es resoldran de forma immediata telefònicament o per correu electrònic, o bé, si s'escau s'escalaran als tècnics especialistes o empreses especialitzades valorant la seva criticitat si afecten al treball diari i convertint-les en aquest cas en incidències o sol·licituds.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO

Pàgina 9 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	9/26



4 Funcionament intern del CAU (Centre d'Atenció d'Usuaris)

El suport a l'usuari s'estructurarà en tres nivells, primer nivell de suport (PNS) o atenció remota i/o telefònica. Segon nivell de suport SNS o atenció presencial al lloc de treball de l'usuari. Finalment tercer nivell de suport o suport dels tècnics especialistes d'aplicacions i infraestructures del SSIT. Addicionalment anomenarem suport extern, al suport addicional que puguin prestar fabricants i altres empreses dels seus productes i/o aplicacions.

4.1 Primer nivell de suport (PNS / suport telefònic i remot)

4.1.1 OBJECTIUS

Assistir telefònicament i/o en remot els usuaris de la informàtica corporativa en les seves problemàtiques més habituals, canalitzant totes les incidències i sol·licituds tot vetllant per la seva resolució.

4.1.2 CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DEL SERVEI

Personal integrat en el servei

El servei de primer nivell d'assistència a l'usuari estarà integrat actualment per dues persones, una amb dedicació exclusiva. Una d'elles haurà de coordinar (**funcions de cap de projecte o service manager**) la resta dels tècnics de primer i de segon nivell i ser l'interlocutor amb els tècnics de tercer nivell i el responsable de suport de l'Ajuntament de Mataró. Es podran assignar tècnics de camp al primer nivell en cas de necessitat. Els tècnics de cap i de primer nivell podran rotar.

Horari de servei


El primer nivell de suport estarà actiu de 7:30 a 17:00 de dilluns a divendres.

Aquests horaris podrien ser modificats per adaptar-se a noves necessitats durant la durada del contracte, sempre i quan sigui a partir de les 7:00 i màxim fins a les 18:00.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 10 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	10/26



Ubicació del personal de Suport Informàtic.

Els tècnics de PNS desenvoluparan les seves tasques a les dependències del Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament, o qualsevol altre dependència municipal que l'Ajuntament determini durant la durada del contracte.

Disponibilitat de maquinari i programari

L'Ajuntament de Mataró posarà a disposició del tècnic tot el material necessari, tant maquinari com programari, que garanteixi la realització de les tasques que els hi són pròpies. El programari de gestió del CAU serà ServiceDesk de ManageEngine o el que l'Ajuntament decideixi implantar en un moment donat.

4.1.3 TASQUES I FUNCIONS ASSIGNADES

Diàleg amb els usuaris

El diàleg amb l'usuari s'establirà, bàsicament, de forma telefònica i a través del programari de gestió del CAU. També es podran rebre peticions per correu electrònic. Les trucades al servei de suport informàtic seran gravades pel sistema ACD de VoIP que disposa l'Ajuntament per controlar la qualitat de l'atenció telefònica. Aquestes gravacions es conservaran el temps estrictament necessari per realitzar aquest control de qualitat.

Tractament d'incidències i sol·licituds


Les principals tasques que realitzarà seran les següents:

- a) Gestionar els casos a través de diferents canals: telefònic, mitjançant el programari de gestió del CAU, correu electrònic o altres que s'implementin.
- b) Introduir l'avís en el programari de gestió del CAU.
- c) Fer el seguiment en tot moment de l'evolució de la petició.
- d) Escalar la petició a segon nivell de suport o tercer nivell (tècnics especialistes interns de l'Ajuntament), segons els procediments establerts pel responsable del servei del CAU.
- e) Derivar la petició als proveïdors si s'escau.
- f) Garantir el tancament, notificació a l'usuari i posterior documentació de la petició en quant al procediment seguit per resoldre-la.
- g) Resoldre peticions sempre i quan no suposi abandonar el lloc de treball assignat, per mitjà de programari de control remot.
- h) Plantejar solucions de contingència fins a la resolució de la incidència.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 11 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	11/26



- i) Analitzar històrics per detectar punts conflictius i determinar la necessitat d'accions preventives i formació a l'usuari.
- j) Elaborar documentació genèrica de resolució d'incidències adreçada a l'usuari o documentació tècnica interna.
- k) Donar suport als tècnics de segon nivell.
- l) Com ja s'ha comentat, un dels tècnics de primer nivell tindrà la responsabilitat afegida de coordinar la resta de tècnics de l'empresa i fer d'enllaç amb el responsable del servei de l'Ajuntament i amb els tècnics especialistes de tercer nivell de l'Ajuntament.
- m) Els tècnics de primer i segon nivell rotaran segons les necessitats del servei, inclòs el coordinador, acordant les rotacions amb els responsables de l'Ajuntament. Es podrà rotar també el torn de tardes entre tots els tècnics assignats al contracte, tant de primer, com de segon nivell, en funció de les necessitats del servei.

Tasques bàsiques de monitorització i manteniment preventiu remot

Entre d'altres:

- a) Completar els controls o checklists diaris de validació: funcionament de maquinari, revisió de fitxers de log de còpies, verificar el funcionament d'aplicacions, etc...
- b) Monitoritzar continuadament els servidors i equips de la xarxa corporativa per mitjà de les eines de què disposa l'Ajuntament (Nagios, etc).

Altres tasques a realitzar

- a) Efectuar revisions periòdiques de l'inventari de hardware i software instal·lat.
- b) Qualsevol altra tasca relacionada amb les TIC que el responsable del servei de suport informàtic de l'Ajuntament pogués encomanar.

4.2 Segon nivell de suport (SNS / suport en el lloc de treball)

4.2.1 OBJECTIUS

Resoldre totes aquelles incidències i sol·licituds que requereixen una assistència en el lloc de treball de l'usuari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	12/26



4.2.2 CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DEL SERVEI

Personal integrat en el servei

El servei de suport de segon nivell es concreta en tres persones. Aquests podran rotar també en el primer nivell de suport fent atenció telefònica i remota.

Horari de servei

El segon nivell de suport estarà actiu de 7:30 a 17:00 de dilluns a divendres.

Aquests horaris podrien ser modificats per adaptar-se a noves necessitats durant la durada del contracte, sempre i quan no sigui abans de les 7:00 i com a màxim fins a les 18:00.

Ubicació del personal de suport

Els tècnics de segon nivell de suport desenvoluparan les seves tasques a les dependències de l'Ajuntament i disposaran d'un espai de Taller informàtic a les dependències del SSIT.

Disponibilitat de maquinari i programari

L'Ajuntament de Mataró posarà a disposició dels tècnics tot el material necessari, tant maquinari com programari que garanteixi la realització de les tasques que els hi són pròpies.

Tots els tècnics hauran de disposar de telèfon mòbil subministrat per l'empresa adjudicatària.

Així com d'un joc d'eines bàsiques per manipular equips: tornavisos, etc ...

4.2.3 TASQUES I FUNCIONS ASSIGNADES

Diàleg amb els usuaris

Les intervencions dels tècnics de segon nivell es canalitzaran sempre a través del primer nivell del CAU. El diàleg amb els usuaris es produirà en el lloc de treball de l'usuari o telefònicament només en el cas de seguiment d'incidències sense tancar.

Tractament d'incidències i sol·licituds

Les tipologies d'incidències i sol·licituds produïdes són les habituals de les plataformes descrites en aquest plec.


Les tasques a realitzar seran:

- a) Recull de les incidències a resoldre.
- b) Desplaçar-se al lloc de treball de l'usuari.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 13 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	13/26



- c) Procedir amb la resolució de l'avís.
- d) Informar al CAU de l'evolució de la problemàtica.
- e) Col·laborar amb el CAU en la documentació del procés de resolució de les incidències produïdes.
- f) Plantejar solucions de contingència fins a la resolució definitiva de la incidència.
- g) Mantenir actualitzada la informació dels casos a l'aplicació de gestió del CAU.

Altres tasques a realitzar

- a) Monitorització dels equips per determinar les problemàtiques produïdes.
- b) Proposar mecanismes de millora en la resolució d'incidències.
- c) Revisions periòdiques de l'inventari de hardware i software instal·lat, i actualitzar aquesta informació a la base de dades d'inventari.
- d) Qualsevol altra tasca que el responsable del servei de Suport Informàtic de l'Ajuntament li pogués encomanar.

Vehicles per desplaçaments

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar al servei dos vehicles de forma permanent per a què els seus tècnics es puguin desplaçar per la ciutat a resoldre les avaries en el lloc de treball. Aquests vehicles hauran de disposar d'espai suficient per poder carregar material informàtic, ordinadors personals, impressores, etc. Els desplaçaments seran exclusivament per la ciutat.

Així mateix, aquests vehicles hauran de complir amb la normativa de Zona de Baixes Emissions, ja que l'Ajuntament de Mataró està preparant el projecte per convertir part del municipi en una àrea protegida per on no poden circular els vehicles que no disposen del distintiu ambiental de la DGT (0, ECO o C), mesura per lluitar contra la contaminació ambiental de l'aire causada pels vehicles de motor i per protegir la salut de les persones.

Altres consideracions

Cap tècnic podrà compatibilitzar/simultaniejar cap tasca/feina aliena al servei en els horaris de prestació del mateix ja sigui per l'empresa adjudicatària o per altres empreses i/o organitzacions. La dedicació al servei dels tècnics ha de ser completa i exclusiva.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	14/26



4.3 Servei 24x7

4.3.1 OBJECTIUS

Assistir als usuaris de la informàtica corporativa en les problemàtiques, incidències, que es poguessin produir fora de l'horari habituals: tarda, nit, caps de setmana i festius. Especialment pensat per la Policia Local que treballa 24 hores o serveis que s'han de prestar 24x7 com la web de Mataró i el correu electrònic corporatiu, tot així caldrà donar suport fora d'hores a altres esdeveniments o serveis crítics que puguin sorgir al llarg de la prestació del contracte.

4.3.2 CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DEL SERVEI 24X7

Personal integrat en el servei

El servei de 24x7 es concreta en un servei de recollida d'avisos i la disponibilitat d'un tècnic itinerant, obligatòriament un dels membres de l'equip, per realitzar intervencions puntuals. El servei es prestarà rotant tots els tècnics de l'equip de forma equitativa.

Horari de prestació del servei

El servei haurà de ser operatiu caps de setmana i festius a Mataró tot el dia i també laborables de 17:00 a 7:30.

Ubicació del personal de Servei 24x7

El tècnic itinerant només s'haurà de desplaçar a les diferents dependències de l'Ajuntament de Mataró en el cas que la resolució de la incidència ho requereixi.

Disponibilitat de maquinari i programari

L'empresa contractada haurà de disposar d'un telèfon per poder contactar amb el tècnic itinerant en cas de desplaçament. El telèfon mòbil de guàrdies sempre ha de ser únic per tal que els usuaris d'aquest servei no tinguin dificultats per contactar amb el mateix.


Nombre d'intervencions

No hi haurà un límit en el número de desplaçaments del servei de guàrdies i el tècnic s'haurà de desplaçar sempre que ho necessiti per resoldre el problema.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 15 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	15/26



4.3.3 TASQUES I FUNCIONS ASSIGNADES

Tractament d'incidències i diàleg amb els usuaris

El suport a donar contempla els següents aspectes:

- a) Garantir la resolució d'incidències bàsiques degudes a problemes amb:
 - Subministrament de corrent elèctric.
 - Xarxa corporativa.
 - Servidors corporatius.
- b) Plantejar alternatives als usuaris que garanteixin el treball normal en cas d'incidència no resolta.
- c) Informar als usuaris afectats de l'estat d'evolució de la incidència produïda.
- d) En cas d'incidència greu notificar-ho a l'interlocutor que l'Ajuntament de Mataró defineixi.
- e) En el cas que la incidència requereixi una intervenció, l'empresa haurà de contactar amb el tècnic itinerant per a comunicar-li la incidència i desplaçar-se a les dependències on es produeixi.
- f) Coordinar la seva actuació amb el Servei de Manteniment, respecte el subministrament elèctric, i amb el Departament de Via Pública per l'accés a tots els edificis municipals.
- g) Vetllar per a què qualsevol incidència produïda es comuniqui al servei del CAU i es documenti com qualsevol altra incidència.

4.4 Monitorització remota 24x7x365

L'Ajuntament disposa d'una plataforma de monitorització basada en el programari lliure Nagios. Aquesta plataforma estarà disponible via connexió VPN per l'empresa adjudicatària perquè els tècnics de guàrdia puguin a consultar l'estat dels servidors i serveis crítics en qualsevol moment. Aquesta plataforma pot enviar correus electrònics a l'adreça que l'empresa adjudicatària determini per tal de detectar possibles caigudes de servei fora de l'horari presencial.


4.5 Manteniment de la documentació del servei

Els tècnics hauran de dedicar part del seu temps (quan no tinguin trucades telefòniques o incidències pendents de resoldre) a introduir i mantenir la documentació del servei. Per tant, hauran d'escollir aquells procediments que clarament siguin típics i repetitius i normalitzar-los

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 16 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	16/26



per la seva consulta posterior. L'aplicació per gestionar aquesta documentació serà la que els responsables del SSIT determinin.

4.6 Seguiment i control de l'activitat

INTERLOCUTOR DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Mataró disposa d'un responsable de suport informàtic, el qual es responsabilitzarà de les activitats dels tècnics contractats prioritzarà i supervisarà totes les tasques pròpies del servei.

INTERLOCUTOR DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa definirà un únic interlocutor del servei del CAU per tractar qualsevol aspecte que afecti ambdues parts.

CALENDARI DE DIES FESTIUS

Es seguirà el calendari de dies festius propi de l'Ajuntament de Mataró.

IDIOMA.

El servei es prestarà en l'idioma català, tant en l'atenció telefònica com en la presencial.

4.7 Hores de tècnic presencial incloses en el contracte

El contracte cobrirà un total de 1800 hores anuals per tècnic, el que fa un total de 9000 hores anuals pels tècnics. Aquestes hores es realitzaran de dilluns a divendres durant tot l'any. Les hores es realitzaran presencialment per part dels tècnics en diferents horaris amb l'objectiu de cobrir les necessitats del servei descrites de 7:30 a 17:00 hores. El servei haurà de comptar sempre amb un mínim de 3 tècnics durant tot l'any.

5 Perfil del personal tècnic del servei


El perfil de tècnic que es demana per formar part del servei és el següent:

- Coneixements de microinformàtica (reparació hardware PC's, impressores, etc...)

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 17 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	17/26



- Experiència amb sistemes operatius Windows 10/11 i Windows 2012/2016/2019 Server.
- Coneixements bàsics de xarxes locals i TCP/IP.
- Experiència (mínima de quatre anys acreditables a raó de 900 hores anuals, amb un mínim de 3600 hores) en les tasques anteriorment descrites.
- Nocions bàsiques de sistemes Linux, VoIP Cisco i Asterisk, electrònica Cisco i cablejat estructurat.
- Permís de conduir B1.
- Idioma català parlat i escrit amb fluïdesa i correcció.
- Estudis mínims: Estudis finalitzats acreditables en formació professional grau mig en l'àmbit de les TIC o titulació equivalent o superior.

Acceptació dels tècnics:

L'Ajuntament de Mataró es reserva la facultat de sol·licitar un canvi del personal assignat al servei si el seu rendiment no és satisfactori segons l'avaluació del cap de secció de Sistemes de l'Ajuntament de Mataró. L'adjudicatari, en el termini de dues setmanes, haurà de substituir la persona de la qual no s'estigui satisfet per un altre tècnic que encaixi en el perfil sol·licitat.

6 Inventari de maquinari

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de mantenir, revisar i introduir noves màquines a l'inventari d'ordinadors personals, impressores i altres perifèrics de l'Ajuntament, així com etiquetar tot el material amb la referència o codi corresponent.

Durant el primer més de contracte l'empresa haurà de revisar l'inventari de tot el parc de l'Ajuntament.

L'inventari s'introduirà a l'eina que l'Ajuntament disposa per aquesta finalitat. Un cop revisat l'inventari, els tècnics hauran d'introduir tots els canvis que es vagin produint, per avaries, trasllats, actualitzacions de maquinari, ...

Un cop finalitzat l'inventari es farà una reunió a on l'empresa presentarà la documentació del l'inventari fent una comparativa amb les dades actuals. L'empresa adjudicatària haurà de presentar semestralment un resum de l'inventari d'ordinadors fixos, portàtils, tablets, smartphones i impressores on consti com a mínim la seva ubicació, la marca, el model i el model de microprocessador (en el cas dels PC's).

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 18 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	18/26



7 Resum del servei descrit en aquest plec

Resumint el que es demana que l'empresa ofereixi és:

- Aportació de 5 tècnics qualificats amb experiència (mínim de tres anys acreditables a raó de 900 hores anuals) en suport a l'usuari i en microinformàtica. Un d'ells responsable del servei i que funcionaran segons el descrit en aquest plec. Aquest personal tècnic estarà obligat a seguir les indicacions, instruccions i encàrrecs que rebi del per parts de personal responsable del SSIT, donant suport a qualsevol tasca relacionada amb les TIC (telefonía, tablets, mòbils, etc ...) de l'Ajuntament o de qualsevol altre entitat relacionada que els responsables del SSIT autoritzin.
- Aportació de dos automòbils per poder desplaçar-se a resoldre incidències per la ciutat.
- Manteniment de tot el hardware (ordinadors, impressores, tablets, smartphones, electrònica de xarxa, servidors i sistemes d'emmagatzematge etc..), sense incloure les peces, que seran subministrades per l'Ajuntament.
- Servei de guàrdia 24x7x365 amb desplaçaments il·limitats inclosos per averies greus o molt greus fora de l'horari presencial.

8 Infraestructura del servei

8.1 Programari de gestió

El programari de gestió del CAU que disposa actualment l'Ajuntament de Mataró per canalitzar les incidències i sol·licituds adreçades al servei SSIT és ServiceDesk de ManageEngine. L'Ajuntament es reserva el dret a canviar d'aplicació quan estimi oportú.


El programari emprat per la documentació de les tasques relacionades amb el servei (o base de dades de coneixement) el proporcionarà també l'Ajuntament (actualment es tracta d'una web muntada amb tecnologia OpenSource MediaWiki).

Tota la documentació que generin els tècnics s'haurà de guardar i mantenir en aquest repositori.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 19 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	19/26



8.2 Infraestructura per a la gestió del servei

Tota la infraestructura necessària per posar en funcionament el servei (ordinadors personals, telèfons amb funcions call center, etc. ...) la facilitarà l'Ajuntament, excepte els telèfons mòbils dels tècnics, que seran subministrats per l'empresa adjudicatària.

Tots els tècnics tindran un mòbil d'empresa i podran ser localitzats, en el seu horari laboral, en aquests terminals.

8.3 Recollida de trucades del Servei 24x7

El telèfon mòbil de guàrdies ha de ser únic, es a dir, que el número al que es truca no variï amb la rotació de tècnics que guàrdia que hi pugui haver.

9 Execució i gestió del projecte

9.1 Planificació, durada i calendari d'implantació

L'adjudicatari presentarà la planificació detallada del servei que es realitzarà tenint en compte, com a mínim, les fases següents:

- 1.- Reunió d'inici
- 2.- Període de formació als tècnics
- 3.- Posada en marxa
- 4.- Execució del servei
- 5.- Acabament del servei

En la fase d'acabament s'inclourà la transferència del coneixement adquirit durant la prestació del mateix a l'Ajuntament de Mataró per tal de garantir la continuïtat del servei quan finalitzi el contracte.

El servei tindrà una durada de 24 mesos amb possible pròrroga de 24 mesos més, d'una sola vegada o en diverses pròrrogues.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 20 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	20/26



9.2 Direcció del projecte

L'adjudicatari designarà una persona com a interlocutor del Projecte amb capacitat decisòria que assumirà el rol d'interlocutor únic amb el responsable del CAU nomenat per l'Ajuntament de Mataró, davant del qual respondrà del servei.

Correspondrà a l'Ajuntament de Mataró la supervisió, control i aprovació del servei ofert, així com la determinació de les mesures correctores que es considerin oportunes.

9.3 Seguiment i control del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les següents bases:


- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre el responsable de CAU de l'Ajuntament i el responsable del servei (service manager) de l'empresa adjudicatària.
- Reunions de seguiment, amb periodicitat mensual (a no ser que hi hagi un mal funcionament del servei que es realitzarien reunions extraordinàries), amb la participació dels responsables del SSIT i de l'empresa que es creguin oportuns, per revisar el grau de compliment dels objectius, la planificació, les reassignacions i variacions de personal dedicat al projecte i en cas de necessitat per establir les mesures correctores oportunes.
- De cada reunió de seguiment, l'empresa adjudicatària farà i distribuirà entre tots els participants l'acta corresponent.

10 Transferència tecnològica o devolució del servei

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment, a les persones designades per l'Ajuntament de Mataró per aquests efectes, la informació i documentació que sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupin les feines, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar, així com de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

Quan finalitzi el contracte l'empresa haurà de formar i traspasar el coneixements als tècnics o a l'empresa que assumeixi en aquell moment el servei. Per realitzar aquesta tasca serà imprescindible l'elaboració d'una memòria explicativa del funcionament del servei durant el contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	21/26



Documentació dels treballs.

La documentació generada durant l'execució del contracte serà de propietat exclusiva de l'Ajuntament de Mataró i el contractista no podrà conservar-la, obtenir-ne còpia ni facilitar-la a tercers sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Mataró, que la concedirà quan ho cregui oportú a petició formal del contractista indicant la finalitat.

Tota la documentació es lliurarà en català, en el suport electrònic que s'acordi per facilitar el seu tractament i reproducció.

L'adjudicatari haurà de subministrar a l'Ajuntament de Mataró les noves versions de la documentació que es vagin produint.

A tots els documents que s'hagin de lliurar hi constarà com a mínim el responsable, la data d'acabament i la versió.

10.1 Documents a lliurar de forma mensual

De forma mensual l'adjudicatari s'haurà de comprometre a entregar un document amb l'estadística d'evolució del servei durant aquest mes, i la comparativa amb els mesos anteriors. Aquest document s'ha de generar de forma pràcticament automàtica de la base de dades del software de gestió del servei. La informació indispensable que haurà de contemplar és la següent:


- Número d'incidències i sol·licituds que s'han adreçat al servei durant el mes.
- Mitjà de contacte utilitzat pels usuaris (telèfon, Intranet, correu electrònic)
- Utilització del servei per departaments, serveis i seccions
- Estat de les peticions entrades en el servei
- Compliment dels acords de nivells de servei.

11 Indicadors d'incompliments per la prestació del servei

Establirem una sèrie d'indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul del grau de compliment es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	22/26



No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la l'Ajuntament de Mataró o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic del Servei de Sistemes d'informació i telecomunicacions , en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats .

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència, consulta o petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució. Explicat a l'apartat 3.5 sobre els ANS.

Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència, consulta o petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta queda resolta i documentada per l'empresa contractista. Explicat a l'apartat 3.5 sobre els ANS.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els indicadors identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT

Es defineixen el següents indicadors per avaluar l'acompliment de la prestació del servei

Codi	Nom	Descripció
IND_1	Atenció telefònica	El percentatge de trucades no ateses, haurà de ser igual o inferior al 20% del total de trucades computades mensualment.
IND_2	Entrades de servei resoltes pel servei de suport (no escalades a altres grups)	El percentatge d'entrades de servei resoltes pel HelpDesk sense ser escalades, dins dels marges de temps definits a l'ANS, ha de ser igual o superior a un 80 % del total.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	23/26



IND_3	Per a la puntuació a les enquestes de qualitat	Puntuació mínima de 7 punts sobre 10
IND_4	Per al lliurament d'informes	Informe mensual: setè dia laborable de cada mes. Informe anual: màxim el 31 de gener de l'any posterior al que s'està avaluant. Actes de les reunions mensuals de seguiment del contracte: 3 dies laborables després de la data de celebració de la reunió.

12 Incompliments i penalitats del contracte

En el cas d'incompliment del servei per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que l'Ajuntament de Mataró opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen al costat de cada indicador identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels indicadors descrits les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant Les reunions entre el contractista i els tècnics del SSIT per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment del servei.
- Cas que la SSIT detecti incompliments en el servei els comunicarà formalment al contractista.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

Pàgina 24 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	24/26



- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part del SSIT i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà al SSIT. El SSIT l'enviarà al servei de Compres i Contractacions per la seva tramitació.

Penalitats:

IND_1: Atenció telefònica

Dies del mes en que no s'ha complert l'ANS establert (Apartat 3.5 d'aquest plec)

INCOMPLIMENT	PENALITZACIÓ
• Entre 3 i 5 dies (ambdós inclosos)	• 5% import mensual del contracte
• Entre 6 i 10 dies (ambdós inclosos)	• 15% import mensual del contracte
• Més de 10 dies	• 25% import mensual del contracte

IND_2: Entrades de servei resoltes pel servei de suport (no escalades a altres grups)

INCOMPLIMENT	PENALITZACIÓ
• Del 70 al 79%	• 5% import mensual del contracte
• 50 fins al 69%	• 20% import mensual del contracte
• Menys del 50%	40% import mensual del contracte

IND_3: Per a la puntuació a les enquestes de qualitat

- Puntuació mínima de 7 punts sobre 10

INCOMPLIMENT	PENALITZACIÓ
• Inferior a 7	300€ per cada punt per sota de la puntuació mínima establerta

IND_4: Per al lliurament d'informes

INCOMPLIMENT	PENALITZACIÓ
• Informe mensual	150€ per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
• Informe anual	150€ per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
• Actes de les reunions mensuals	150€ per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	25/26



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT
INFORMÀTIC PER L'AJUNTAMENT DE MATARO**

Pàgina 26 de 26

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Data i hora	20/03/2025 14:32:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JUAN PABLO MAGRO MUÑOZ (CAP SERVEI SISTEMES INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS)		
Signat per	FERNANDO JAVIER MORENO VERA (CAP SECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7SQ7ZP2AV52THZSLWD4JCA54	Pàgina	26/26

