



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL DELS SISTEMES I XARXES INFORMATIQUES DE L'AJUNTAMENT DE CORBERA DE LLOBREGAT

1. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per les quals s'ajustarà la contractació del servei de manteniment integral dels sistemes i xarxes informàtiques de l'Ajuntament de Corbera de Llobregat.

2. Abast

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta el suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions que donen servei a l'Ajuntament en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de servidors, xarxes i comunicacions, SAI i grup electrogen, estacions de treball i portàtils corporatius, la gestió del programari de base que es faci servir a la infraestructura anterior.

La infraestructura informàtica municipal es troba desplegada a les diferents seus de l'Ajuntament detallades als annexos, totes al municipi de Corbera de Llobregat. Les especificacions dels elements de la infraestructura informàtica que dona servei a les tasques de l'Ajuntament es troba detallada als annexos d'aquest document.

Si bé serà l'Ajuntament qui marcarà les línies a seguir i definirà els requisits bàsics de configuració dels equips, es demanarà a l'empresa contractista que proposi millores en la qualitat del servei a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants.

També s'inclou dins del contracte la possibilitat de fer servir una Bossa d'hores, en funció de les necessitats de l'Ajuntament.

Queda exclòs del present contracte l'adquisició de qualsevol tipus de maquinari, programari o llicències fora de l'inclòs en el present plec.

La descripció més concreta dels equipaments a gestionar està inclosa a l'annex confidencial. Per accedir-hi caldrà inscriure's com a empresa interessada a l'eina eLicitat de la PCSP, i posteriorment, sol·licitar-ho per escrit al correu del responsable del contracte, adjuntant una declaració responsable del representant de l'empresa on manifestin que són empresa interessada en presentar-se a la licitació, i que no utilitzaran la informació obtinguda per a cap altra finalitat (o similar).

3. Descripció dels serveis

3.1 Atenció a l'usuari

Signatura 1 de 2
Manel López Martín

Signatura 2 de 2
Rosa Maria Martín Santiago

01/10/2025

01/10/2025

La regidora Transició digital

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Atenció a incidències, peticions i consultes del personal municipal que li siguin assignades pel referent TIC de l'Ajuntament en qüestions d'informàtica estàndard com l'ús de l'ordinador, aplicacions d'escriptori, ofimàtica, correu, Queden excloses aplicacions específiques com les de comptabilitat, padró o gestió d'expedients.

L'atenció a l'usuari es donarà en forma de suport remot sempre que sigui possible, en tot cas es contempla un suport presencial periòdic per resoldre les incidències no urgents que així ho requereixin, tal i com es descriu al punt 3.2.

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del personal de l'ajuntament una eina de gestió de tiquets per fer el seguiment de les entrades generades a partir de l'atenció a l'usuari, així com les incidències detectades a partir d'alertes de sistemes. La descripció d'aquesta eina es troba detallada al punt 3.10.

3.2 Suport presencial periòdic

Es requereix que el contractista realitzi un suport presencial de forma periòdica a les dependències municipals per dur a terme tasques de manteniment i suport a les seues de l'Ajuntament i per resoldre aquelles incidències o peticions que requereixin resolució *in situ* però no de forma immediata. Aquestes tasques presencials formaran part del servei a prestar dins el contracte i consistiran en:

- Resolució d'incidències no urgents
- Renovació d'equipament
- Actualitzacions de programari
- Actualització d'antivirus
- Còpies de seguretat
- Neteja de ventiladors
- Manteniment i Administració dels servidors
- Administració de la xarxa i actualització dels diferents servidors
- Anàlisi del sistema, control de velocitats i recerca d'errors
- Manteniment i control del sistema de còpies de seguretat

El suport presencial serà com a mínim de mitja jornada (4 hores), un dia a la setmana.

El cost dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran inclosos en el cost d'aquesta contractació.

El servei de suport presencial començarà a prestar-se a partir del segon mes del contracte.

3.3 Gestió de canvis i peticions

Els **canvis i peticions** s'esdevindran per iniciativa tant de l'Ajuntament com de l'empresa contractista (per aquest darrer cas caldrà el vistiplau de

Signatura 1 de 2	Manel López Martín
Signatura 2 de 2	Rosa Maria Martín Santiago
01/10/2025	01/10/2025
La regidora Transició digital	

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





l'Ajuntament) en resposta a problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora.

El procés de gestió de canvis de l'Ajuntament inclourà l'elaboració d'un document que detallarà la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

L'empresa contractista farà la gestió de canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

Són exemples de canvis i peticions previstos:

- Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives. A principi del contracte i anualment, es pactarà un calendari per reservar 1 tarda al mes per realitzar les actualitzacions periòdiques.
- Realització de canvis i correccions proposades a partir de l'anàlisi realitzat per serveis de ciberseguretat i/o altres auditories de seguretat (realitzades per altres entitats).
- Creació i configuració de nous llocs de treball.
- Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.

3.4 Gestió d'incidències i consultes

L'objectiu de la **gestió d'incidències** és la restauració, en cas de fallada, del servei el més aviat possible. El servei 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.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament, fins i tot si es deriva d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball. També es consideraran incidències la correcció de les dades.

Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de la gestió, resolució (en el primer nivell d'atenció) i seguiment de qualsevol incidència de servei que li sigui assignada pel referent TIC, sigui quina sigui la causa que l'origini.

En el cas d'incidències causades per avaries d'equips informàtics o de comunicacions en garantia o en manteniment, es gestionarà la resolució amb l'empresa que proporciona la garantia o el servei de manteniment. En aquest seguiment i control de l'avaria es comprovarà el compliment dels acords de servei contractats amb l'empresa en qüestió.

Signatura 1 de 2	Manel López Martín
Signatura 2 de 2	Rosa Maria Martín Santiago
01/10/2025	01/10/2025
La regidora Transició digital	

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Pel que fa a incidències amb el cablatge de xarxa, l'empresa disposarà de un petit stock de fuets de cablatge per substituir fuets defectuosos, així com eines per diagnosticar avaries (eina de certificació de cablejat Cat6e, grimpadora) per poder fer petites reparacions de cablatge.

En el cas de que calgués material o una actuació que impliqui una despesa, el contractista enviarà, en el temps màxim de 5 dies laborables a comptar des de recepció de la incidència, un pressupost per dur a terme la reparació o canvi.

Aquelles incidències, on es determini que l'origen recau en un sistema no inclòs en l'abast d'aquest contracte seran comunicades al referent designat per l'Ajuntament i posteriorment escalades al tercer responsable de l'aplicació o sistema objecte de la incidència o consulta (p.ex. aplicació comptabilitat, padró o gestió d'expedients).

Es defineix la **gestió de consultes** com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i al manteniment i l'ús d'una base de coneixement referent a les incidències resoltes. Així doncs, l'empresa contractista haurà de fer el seguiment de les actuacions i registrar-ne la resolució al sistema d'informació que recull l'activitat.

Per facilitar les actuacions remotes, serà responsabilitat de l'adjudicatari disposar d'una connexió VPN per gestionar el servei amb l'Ajuntament i del programari per a la connexió remota a les estacions de treball. Alternativament es pot fer servir la mateix VPN de l'Ajuntament.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà una actuació *in situ*.

Són exemples d'incidències i consultes:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.
Incidències que impliquen la reposició d'elements i retirada de suports. En el cas de reposició del disc dur d'una estació de treball o d'un servidor, l'empresa contractista està obligada a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la instal·lació del programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i la 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 garantir la posterior destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.
- Incidències que impliquen un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsics, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.

Incidències que impliquen un mal funcionament de les estacions client, tant en la seva vessant maquinari/sistema operatiu (Windows 11 Prof,

Signatura 1 de 2	01/10/2025	Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Manel López Martín		Rosa Maria Martín Santiago		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





actualment) i programari bàsic, eines i accés a Office365, antivirus, aplicacions (Adobe Acrobat, Autocad, ...) o en els dispositius perifèrics que facin servir, com escàners o equips multifunció a nivell de programari i/o configuració local. També de la seva connectivitat a la xarxa local o via VPN.

- En els supòsits que determini l'Ajuntament, 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 proveirà i emmagatzemarà l'Ajuntament. 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 aplicant els mateixos criteris d'instal·lació de programari, migració i destrucció de dades que en la reposició d'un disc dur, tal i com es descriu al punt anterior.
- Incidències i consultes relatives al Sistema d'Alimentació Ininterrompuda de:
 - Servidors.
 - Equipament i electrònica de xarxa
- Incidències i consultes relatives al Grup electrogen i panells de commutació.
- Incidències i consultes que afectin a les comunicacions:
 - Xarxa local.
 - Xarxa Wifi.
 - Equips de comunicacions
 - Enllaços externs
 - VPN
 - Tallafocs
- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Incidències amb el xifrat dels ordinadors.
- Eliminació de programari víric. Si es detecta que l'avaria està provocada per la presència de programari víric, l'empresa contractista l'eliminarà. El sistema s'haurà de deixar en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament.
- Avaries d'equips en garantia en propietat i/o lloguer, que impliquin l'activació del servei i/o contracte amb el proveïdor que hagi subministrat l'equipament TIC afectat, per a la reparació o reposició de l'element avariats.

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



3.5 Gestió de l'inventari

El contractista haurà de mantenir els següents inventaris:

- Inventari complet d'Ordinadors / Servidors / Equips de xarxa/ Dispositius. Entre d'altres, s'ha de complimentar:
 - Propòsit de l'ordinador o dispositiu.
 - Físic o virtual (en el cas de servidors)
 - Data d'adquisició
 - Tipus i data de finalització de la garantia, empresa subministradora del servei
 - Ubicació
 - Imatge (en el cas de dispositius de comunicacions)
 - Disposició física: Característiques dels equips, dispositius connectats, etc.
 - Disposició lògica: S.O., aplicacions instal·lades, etc.
- Inventari d'aplicacions
- Inventari d'usuaris
- Esquema físic i lògic de les xarxes de comunicacions i les VLANs que la formen

L'empresa contractista haurà d'inventariar i crear la documentació durant els primers 6 mesos del contracte, i mantenir-la actualitzada i compartida amb el personal referent de l'Ajuntament durant tot el contracte.

Les dades de l'inventari es posaran a disposició de l'Ajuntament més enllà de la durada d'aquest contracte.

En el cas de proveir una eina CMDB (Configuration Management Data Base) per a la gestió de l'inventari, aquesta serà considerada com a millora del servei.

3.6 Administració i manteniment

- Dels servidors, instal·lats a l'Ajuntament. Incloues les actualitzacions del programari base dels servidors allotjats a l'Ajuntament que es faran un cop al mes, com a mínim. Revisió de registres "logs" dels sistemes i revisió de l'estat dels servidors per garantir el correcte funcionament del hardware i software. Inclou la gestió de les llicències de tot el programari instal·lat en els servidors i mantenir-les actualitzades amb un calendari de renovació de les mateixes.
- Del Directori Actiu, incloent l'administració de usuaris, polítiques de grup i accessos a Office 365. (Servidor actual en : ADCONNECT)
- De la xarxa d'abast local (LAN i VLANs) i WIFI de l'Ajuntament i les seves seus, amb tots els elements que la conformen, tant de maquinari com de programari.
 - Inclou també el manteniment dels elements de cablejat, routers, servidors, panells de ports, commutadors, túnels, connexions a Internet, etc.
 - actualitzacions del programari base dels equips per evitar vulnerabilitats de seguretat.



- o activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconectar equips informàtics.
 - o Configuració i monitorització d'enllaços sense fils.
- Del sistema de còpies de seguretat, i de la gestió de les còpies de seguretat dels sistemes i dades, i la seva verificació segons les directives marcades per l'Ajuntament.
- De la seguretat lògica: antivirus, tallafocs, VPN, intrusió, i la seva verificació.
- De la gestió d'usuaris i les condicions d'accés al sistema.
- Dels equips d'usuari final, en els vessants maquinari i programari. Inclou la instal·lació i configuració de nous equips.
- Manteniment actiu i preventiu del SAI i del grup electrogen, així com dels panells de commutació.
- Seguiment del control dels serveis de garantia i/o manteniment associat a l'equipament informàtic i de comunicacions.

Caldrà, a més, documentar els procediments per dur a terme cada una d'aquestes actuacions ordinàries, amb el nivell de detall adient per què qualsevol tècnic pugui dur-les a terme. Els procediments hauran d'incloure com a mínim:

- o Freqüència de realització, o si l'operació no és periòdica, definir els criteris per dur-la a termini
- o Sistemes implicats.
- o Criticitat.
- o Pla de volta enrere (si aplica).
- o Notificacions i informacions als actors implicats.

3.7 Còpies de seguretat

Realització de les còpies de seguretat i el manteniment del software necessari pel seu funcionament, Veeam Backup & Replication segons el procediment fixat per l'ajuntament, el qual consta d'una còpia total setmanal i una incremental diària.

Caldrà que setmanalment es verifiqui que es realitzen correctament les còpies de seguretat, i que cada dos mesos es realitzi una verificació de la validesa de les còpies mitjançant la restauració de les mateixes a màquines de proves proveïdes per l'ajuntament, tant de fitxers individuals com de màquines completes.

3.8 Monitoratge

El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema de monitoratge 24x7 i alarma de la disponibilitat i capacitat dels sistemes. La disponibilitat per la

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat.

El sistema de monitoratge haurà d'indicar en tot moment l'estat dels sistemes monitorats, distingint 3 possibles estats de servei: satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell). L'ajuntament estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límit d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.

El contractista actuarà d'ofici, dins de l'horari acordat (vegeu punt 5.5) i segons l'Acord de Nivell de Servei (ANS) que apliqui (vegeu punt 5.3), per resoldre situacions taronja i vermell.

El servei inclourà també el monitoratge amb eines específiques dels equips de xarxa (p.ex. consola de gestió Meraki) i de la consola de l'EDR o antivirus avançat.

El sistema de monitoratge serà consultable per part del personal TIC de l'Ajuntament, així com per altres persones referents en la gestió d'emergències de l'Ajuntament.

3.9 Manteniment SAIs, grup Electrogen i quadres de commutació

Pel que fa a la instal·lació elèctrica de baixa tensió, l'article 20 de l'esmentat reglament obliga als titulars de les instal·lacions elèctriques a mantenir-les en bon estat de funcionament, utilitzar-les d'acord amb les seves característiques i abstenir-se d'intervenir en les mateixes per a modificar-les. Si calen modificacions, aquestes hauran de ser executades per una empresa instal·ladora degudament acreditada. Tot això s'ha de complementar amb les recomanacions del fabricant del grup electrogen, on es determina que el manteniment preventiu ha de ser realitzat cada 300 hores de funcionament del grup o anualment, el que primer s'assoleixi. Poden haver-hi excepcions o treballs extraordinaris que es realitzaran segons el programa de manteniment assenyalat pel fabricant del motor del grup electrogen, com per exemple, el reglatge de vàlvules o la comprovació de la injecció. Aquests treballs hauran de ser realitzats per personal degudament formada i especialitzada i per el que són necessàries unes eines específiques.

3.10 Implantació d'una eina de gestió de tiquets

El servei contractat requereix de la posada en marxa d'una eina de gestió de tiquets per enregistrar, categoritzar, prioritzar, fer seguiment de les activitats realitzades per la resolució del tiquet i generar informes de totes les incidències, peticions, canvis i consultes generades pels usuaris de l'Ajuntament o esdevingudes a partir d'alertes automàtiques del sistema.

Signatura 1 de 2	Manel López Martín	01/10/2025	Signatura 2 de 2	Rosa Maria Martín Santiago	01/10/2025	La regidora Transició digital
------------------	--------------------	------------	------------------	----------------------------	------------	-------------------------------

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Les empreses licitadores hauran d'incloure a les seves ofertes la implantació d'una eina o servei que, com a mínim, tingui les característiques següents:

- Eina de llicenciament gratuït o cost de l'eina inclòs al contracte
- Identificació de cada petició, consulta o incidència amb un número únic
- Categorització dels tiquets segons la seva criticitat
- Possibilitat de seguiment d'un tiquet per part de l'usuari que l'ha originat i el personal TIC de l'Ajuntament (incloent el referent TIC i fins a 3 usuaris addicionals, com a mínim)
- Eina de generació d'informes parametritzable segons diferents criteris que permeti seleccionar al menys per: tipus de tiquet, dates d'obertura i tancament, temps de resolució, generador del tiquet, tipus de tiquet, i estat.

Al moment de la posada en marxa hauran de quedar configurats al menys els informes següents:

- Informe d'incidències pendents de més de 30 dies
- Informe d'incidències fora d'ANS en un període concret
- Informe d'incidències durant un període concret

L'empresa contractista haurà de deixar l'eina funcionant en un període de 60 dies a comptar des de la data de signatura del contracte. El seu funcionament formarà part de la fase de posada en marxa del contracte.

L'empresa contractista s'encarregarà del manteniment i actualitzacions necessaris pel funcionament de l'eina així com d'assegurar una connexió segura si es tracta d'una eina al núvol mentre duri el contracte. Un cop finalitzat aquest contracte tant l'eina com la informació dels tiquets introduïts restarà a disposició de l'Ajuntament sense que calgui cap interrupció en la seva disponibilitat.

L'empresa adjudicatària generarà i mantindrà documentació útil, en català, pels usuaris de l'Ajuntament, com ara informació dels procediments de treball, reculls de respostes a les preguntes/incidències més freqüents, consells d'ús de les aplicacions, procediments, etc. Aquesta informació (knowledge base) haurà de ser accessible pels usuaris de l'Ajuntament i, per tant, també estarà integrada a la eina tíqueting que proporcionarà l'empresa adjudicatària.

4. Recursos humans

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

- Responsable del servei
- L'equip tècnic

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat al projecte tingui la formació acadèmica i l'experiència necessàries per executar el servei. Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional de què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir els mateixos requisits de formació i experiència, i s'exigirà un període

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



mínim de formació/traspàs de coneixement d'1 setmana, a càrrec del contractista.

En cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, l'Ajuntament podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata amb una persona amb els mateixos requisits de formació i experiència en cas que el responsable del servei o un membre de l'equip no estigui disponible per causa de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència, a fi que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir.

4.1 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 i, per l'altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en l'execució del contracte.

El Responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, així com el quadre de comandament i l'elaboració de propostes de millora a partir de l'experiència en la gestió del servei. Per part de l'Ajuntament es designarà un **Referent TIC** que realitzarà les funcions anàlogues, així com un regidor/a responsable de l'àmbit TIC.

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 seves responsabilitats seran, entre d'altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa contractista i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Organitzar les tasques diàries de l'equip tècnic.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Coordinar i la relació amb els proveïdors externs subcontractats i amb serveis de tercers, seguint les directives indicades pel Referent TIC de l'Ajuntament.
- 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 necessaris per a garantir els nivells de servei i la qualitat.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
Manel López Martín	Rosa Maria Martín Santiago
01/10/2025	01/10/2025
	La regidora Transició digital

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadelloregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- 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, sense que suposi un cost addicional. Per aquesta raó es requerirà que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil dedicat a la seva localització.

4.2 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.

Dins d'aquest equip de tècnics, es definirà qui serà el tècnic de camp que treballarà per l'ajuntament, i qui serà el tècnic de suport que el substituirà en períodes de situacions d'incidència laboral, permís o vacances.

5. Model de prestació del servei

5.1 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). Està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel personal municipal designat com a Referent TIC per l'Ajuntament, sense perjudici que una posterior anàlisi, **amb acord per ambdues parts, pugui canviar el nivell de prioritat.**
- **Temps de resolució:** És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o la petició pels canals previstos, o la detecció de la incidència, fins que la incidència o petició queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de l'Ajuntament.

5.2 Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions, canvis i consultes

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

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- **Nivell 1: Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa en els serveis de xarxa i/o sistemes informàtics, i que no permet la realització de les tasques diàries de l'Ajuntament en seguretat (policia i protecció civil), atenció al públic, realització dels plens municipals i. en general, les que tenen una afectació massiva d'usuaris.
- **Nivell 2: Mitjà.** Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què els serveis estiguin funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de informàtica i comunicacions de l'Ajuntament 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. En qualsevol cas, el Referent TIC 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.

5.3 Acords de Nivell de Servei (ANS)

A continuació s'exposen els nivells mínims de servei exigits per l'Ajuntament.

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	NIVELL SERVEI (Temps resolució)	DE de	Objectiu
Percentatge d' incidències de nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat	5 hores		100%
Percentatge d' incidències de nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat	8 Hores		95%
Percentatge d' incidències de nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat	Propera visita presencial		95%

GESTIÓ DE PETICIONS	NIVELL SERVEI (Temps resolució)	DE de	Objectiu
Percentatge de peticions nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició		98%
Percentatge de peticions nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat			98%
Percentatge de peticions nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat			98%





GESTIÓ DE CANVIS	NIVELL DE SERVEI
Percentatge de canvis ajustats al procediment de l'Ajuntament	100%
Percentatge de canvis finalitzats satisfactòriament (sense aplicar el procediment de volta enrere i complint planificació)	100%

INFORMES	NIVELL DE SERVEI (Lliurament)
Informe puntual del servei	3 dies després de la seva petició
Informes anuals de l'evolució del servei en els últims dotze mesos	Últim dia del mes següent o finalització del contracte

En cas que la data fixada com a objectiu del lliurament d'un informe correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

5.4 Canals de comunicació

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament i el contractista:

- L'eina de gestió dels tiquets.
- Una bústia de correu electrònic (com a mínim).
- Un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el Referent TIC de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.
- Carpeta compartida facilitada per l'Ajuntament per guardar la documentació i informes del contracte.
- Plataforma de videoconferència Teams per a reunions o formacions no presencials.

5.5 Horari

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències de forma remota serà de 7:30 a 20:00 de dilluns a divendres.

Sempre que sigui necessari realitzar alguna actuació per la seva afectació en el funcionament normal del sistema informàtic de l'Ajuntament (p.ex. actualitzacions de programari, instal·lació pedaços, etc.) s'acordaran les actuacions fora dels horaris habituals d'oficina de l'Ajuntament. L'horari habitual d'oficina de l'Ajuntament és de dilluns, dimecres i divendres de 7:30 a 15:00, dimarts i dijous de 7:30 a 18:00, dies no festius a Corbera de Llobregat.

Signatura 1 de 2
Manel López Martín

Signatura 2 de 2
Rosa Maria Martín Santiago

01/10/2025

01/10/2025

La regidora Transició digital

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Pel que fa al suport presencial periòdic es dedicarà mitja jornada (4 hores), un dia a la setmana dins l'horari de 8:00 a 15:00. L'hora d'inici s'acordarà prèviament amb el referent TIC de l'Ajuntament. El temps de dedicació no inclourà desplaçaments.

Es valorarà l'atenció fora d'aquests horaris de serveis.

5.6 Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa anual de 150 hores de tècnic/consultor/especialista i xarxes/sistemes que l'Ajuntament farà servir per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec. Aquestes hores podran ser fora de l'horari d'oficina de l'Ajuntament i, quan requereixin presència física, no inclouran temps de desplaçament.

Les peticions d'ús d'aquesta bossa seran notificades per l'Ajuntament amb una antelació mínima de 10 dies naturals per a la seva realització efectiva. El contractista lliurarà un document, dins d'un màxim de 7 dies naturals, on ha de constar la descripció de l'actuació, la planificació temporal i el nombre d'hores previst per a la seva realització, així com, si escau, els serveis afectats. Les actuacions realitzades a càrrec de la borsa d'hores estaran sotmeses als mateixos acords de nivell de servei que la resta d'actuacions del contracte, excepte que pel tipus de projecte es pacti altra opció. Aquest document l'haurà de validar el referent TIC de l'Ajuntament.

L'import a abonar al contractista per cada actuació sol·licitada, serà el resultat de multiplicar el preu-hora ofert per tècnic pel nombre d'hores pressupostades de cada actuació, prèviament aprovades per l'Ajuntament. Dins d'aquest preu quedaran incloses eventuais incidències posteriors que es derivin d'aquestes actuacions.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que l'import destinat a les actuacions es consumirà en funció de les necessitats de l'Ajuntament i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo íntegrament.

6. Coordinació i seguiment del servei

6.1 Protocol de gestió d'incidències, peticions i consultes

El protocol defineix quins són els rols i responsabilitats dels agents implicats per resoldre amb solvència les incidències, peticions, consultes, gestió de canvis, gestió de problemes i manteniment de maquinari.

- Primer nivell d'atenció: el referent TIC de l'Ajuntament serà qui rebí en primer lloc les incidències, peticions o consultes i s'encarregarà de resoldre'n les bàsiques, o bé recollir la informació tècnica dels casos que no pot resoldre pels seus mitjans i escalar-les al segon nivell d'atenció.
- Segon nivell d'atenció: l'empresa contractista serà l'encarregada del segon nivell d'atenció. Rebrà els casos que no s'han resolt al

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadelloregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





primer nivell d'atenció pels canals de comunicació descrits al punt 5.4, i es posarà en contacte amb l'usuari que ha introduït el tiquet si cal, per gestionar la resolució. Haurà d'introduir els tiquets que no estiguin ja introduïts a l'eina de gestió, i fer-ne el seguiment fins la seva resolució.

6.2 Quadre de comandament

L'empresa contractista haurà de mantenir un quadre de Comandament amb els indicadors, entre d'altres, de les millores realitzades durant el període en curs i altres que es puguin acordar a l'inici del servei.

El quadre de comandament serà presentat a les reunions de seguiment del servei. Es podran proposar canvis al quadre de comandament durant l'execució del contracte, per tenir els millors indicadors per fer un bon seguiment obviant aquells que esdevinguin obsolets.

6.3 Reunions trimestrals

Coincidint amb els trimestres naturals hi haurà una **reunió de seguiment**. Aquesta reunió es farà dins de les dues setmanes del període següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el responsable del servei. Per part de l'Ajuntament, assistirà el Referent TIC i el regidor o regidora responsable de l'àmbit TIC.

En aquesta reunió es revisarà la informació generada durant el període relativa a les tasques de suport i manteniment, 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 TIC designat per l'Ajuntament i el regidor o regidora responsable de l'àmbit TIC.

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.

6.4 Seguiment anual

Coincidint amb les **reunions de seguiment de juliol i gener** 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 juliol, a la mateixa reunió, el responsable del servei proposarà les millores que cregui adients per l'any següent de cara a incorporar als pressupostos, si s'escau, les partides adients i necessàries.

Entre d'altres, ha d'incloure propostes de millora continua per evitar la degradació / obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- 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.

Al gener s'acompanyarà l'**Informe de l'Acompliment d'Objectius** de l'any previ.

Els temps dedicat a les reunions de seguiment trimestrals i anuals formen part de la gestió ordinària del servei i no generaran en cap cas despesa addicional, computar com hores de servei o facturar-se a banda.

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.

6.5 Informes puntuals de servei

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, preferentment, en català.

6.6 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 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 realitzarà a les reunions de seguiment trimestral o sota demanda, segons es determini per 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.

7. 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

Signatura 1 de 2	Manel López Martín	01/10/2025	Signatura 2 de 2	Rosa Maria Martín Santiago	01/10/2025	La regidora Transició digital
------------------	--------------------	------------	------------------	----------------------------	------------	-------------------------------

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

7.1 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.

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

7.2 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.

7.3 Posada en marxa

El contractista haurà de presentar en el **termini màxim 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. Inclosa la implantació de l'eina de gestió de tiquets i de l'eina CMDB
- 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 el termini de dues setmanes des de la validació del Pla per part de l'Ajuntament, excepte

Signatura 2 de 2	01/10/2025	La regidora Transició digital
Rosa Maria Martín Santiago		
Signatura 1 de 2	01/10/2025	
Manel López Martín		

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



la instal·lació i posada en marxa de l'eina de gestió de tiquets per la que s'estableix un període de 60 dies naturals i l'eina CMDB per la que s'estableix un període de 6 mesos. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats corresponents.

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

7.4 Devolució del servei

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar el traspàs del coneixement i tota la documentació a l'Ajuntament o en qui delegui.

El contractista haurà de presentar el **Pla de devolució del servei 2 mesos** 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. Duració del contracte

La duració del contracte serà per un període de 2 anys a comptar des de la formalització del contracte amb possibilitat d'1 any de prorroga.

Corbera de Llobregat, a la data de la signatura digital

Signatura 1 de 2	Manel López Martín	01/10/2025	Signatura 2 de 2	Rosa Maria Martín Santiago	01/10/2025	La regidora Transició digital
------------------	--------------------	------------	------------------	----------------------------	------------	-------------------------------

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	62a0176d4dbc47efb8e1f98be679ca1c001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

