



Ajuntament de
Cabrera de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT, ASSESSORAMENT I
ASSISTÈNCIA TÈCNICA SOBRE ELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE
TELECOMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CABRERA DE MAR I LES
SEVES SEUS ASSOCIADES. (Expedient 2025/146)

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. Introducció

L'Ajuntament de Cabrera de Mar ha dut a terme diversos processos d'actualització de la seva infraestructura tecnològica amb l'objectiu d'atendre les necessitats actuals, augmentar l'eficiència en la gestió i afrontar els reptes de futur, garantint un servei de qualitat tant al personal municipal com a la ciutadania.

Com a resultat d'aquests projectes, l'Ajuntament disposa d'una infraestructura moderna de sistemes i xarxes de comunicacions, tant en maquinari com en programari, que requereix un suport tècnic i un manteniment especialitzat per assegurar-ne la gestió i operació eficients.

Atès que les activitats associades a aquest suport tècnic i manteniment són de caràcter recurrent i requereixen perfils professionals altament especialitzats.

Actualment, l'Ajuntament no disposa del personal necessari en número, perfil professional i disponibilitat suficients que permetin cobrir les necessitats d'execució d'aquest contracte amb mitjans propis.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del **servei de suport, manteniment, assessorament i assistència tècnica sobre els sistemes informàtics i de telecomunicacions de l'Ajuntament de Cabrera de Mar i les seves seus associades**, concretament, l'assistència tècnica als usuaris de les diferents seus de l'Ajuntament i dels serveis de suport tècnic, manteniment de la infraestructura de sistemes, xarxes de telecomunicacions, ciberseguretat, i del servei d'aprovisionament de les llicències necessàries per al correcte funcionament de la infraestructura, així com els serveis de garantia addicionals per a equips crítics.

El servei objecte del contracte inclou:

- **Manteniment dels sistemes d'informació:** suport i assistència tècnica als usuaris distribuïts en els diferents edificis municipals, garantint el correcte funcionament dels equips informàtics, servidors, aplicacions i altres components tecnològics necessaris per a l'operativa diària de l'organització. El manteniment proactiu del parc informàtic inclou la identificació i resolució de qualsevol avaria, incidència o necessitat relacionada amb els equips informàtics. En cas de necessitar la intervenció del fabricant dels equips, el servei inclou també el contacte i coordinació amb els fabricants per tal de resoldre la incidència.
- **Manteniment de la infraestructura de comunicacions:** inclou la gestió i manteniment de:
 - o Xarxa de **fibra òptica corporativa**, que connecta edificis com Serveis Socials a Cal Conde amb l'Ajuntament.
 - o Xarxa **WiMAX** per a la connexió d'edificis allunyats de l'Ajuntament i per al servei de les càmeres de videovigilància.
 - o Xarxa de **punts d'accés WiFi**, destinada a proporcionar cobertura als edificis municipals amb personal administratiu.
 - o **Seguretat perimetral**, mitjançant un conjunt de *firewalls* distribuïts en diferents seus municipals.
 - o **Electrònica de xarxa** distribuïda entre els diferents edificis del municipi.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- **Cubicació d'antenes WiMAX de la xarxa corporativa de l'Ajuntament** al centre emissor Mataró-Cabrils, incloent el lloguer d'espai al terç superior de la torre, l'espai de *rack* per a l'electrònica de xarxa a la sala tècnica i el seu manteniment, així com la gestió dels permisos i acreditacions necessàries per a l'accés.

Els serveis de suport TIC tenen com a objectiu garantir el correcte estat dels sistemes informàtics i de telecomunicacions, proporcionant assistència als usuaris perquè puguin desenvolupar la seva activitat amb eficiència i assegurar l'adequada organització i operativitat dels components tecnològics, incloent servidors, ordinadors, programari i altres equips de la xarxa corporativa.

El servei a prestar exigeix destinar personal tècnic de forma presencial a l'Ajuntament de Cabrera de Mar un dia a la setmana. En concret el servei estarà compost com a mínim per un tècnic de camp presencial un dia a la setmana a l'Ajuntament (cobert per un backup en cas d'absència del tècnic habitual) així com un coordinador del servei en remot. El servei es donarà directament per part de l'adjudicatari sobre tots els equips indicats més endavant.

El tècnic presencial intentarà resoldre remotament (amb indicacions telefòniques, correus electrònics, connexió mitjançant programari de connexió remota,...) i en cas de no ser possible es desplaçarà personalment a l'ordinador de l'usuari.

3. Infraestructura de serveis tecnològics

Als apartats següents es detallen els principals sistemes i serveis que conformen la infraestructura tecnològica actual de l'Ajuntament i que queden inclosos dins l'àmbit dels serveis sol·licitats.

3.1. Àmbit i descripció de l'entorn

El servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) de l'Ajuntament haurà de donar suport en aquest entorn:

- **Edificis administratius i institucionals:**
 - Ajuntament
 - Biblioteca llturo
 - Policia Local
 - Oficina de Serveis Socials (*Cal Conde*)
 - Centre d'Atenció als Visitants (*Can Benet*)
 - Centre Cívic Pla de l'Avellà
- **Equipaments socials i culturals:**
 - Centre de Joventut (*Can Martinet*)
 - Casal de Gent Gran (*El Castellet*)
 - Ràdio Cabrera
 - Entitats municipals

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- **Instal·lacions esportives i logístiques:**
 - Camp de Futbol Municipal
 - Pavelló Poliesportiu Municipal
 - Nau de la Brigada – GICSA
- **Infraestructures de telecomunicacions i punts d'informació:**
 - Punt d'informació turística de la *Font Picant*
 - **Smart Points:**
 - Jaume Parera Català, Plaça del poble i Pla de l'Avellà
- **Infraestructures de telecomunicacions i punts d'informació:**
 - Estacions Emissores Locals:
 - Cementiri
 - Can Bartomeu
 - Centre Emissor *Cellnex*
 - *Mataró – Cabrils*

3.2. Àrees de serveis tecnològics

En aquest apartat es detallen les infraestructures i àrees de serveis tecnològics de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, que constitueixen la base per al funcionament eficient dels sistemes municipals. Aquestes infraestructures inclouen la xarxa de comunicacions, els sistemes informàtics, els serveis de seguretat i videovigilància, així com les plataformes digitals de gestió i suport. L'objectiu és garantir la continuïtat operativa, la seguretat i l'eficiència dels serveis públics mitjançant una gestió òptima dels recursos tecnològics.

Xarxa MAN i Telecomunicacions

- Xarxa corporativa de fibra òptica entre Ajuntament, Serveis Socials i Policia Local
- Xarxes LAN de l'Ajuntament i seus municipals segmentades per VLANs
- Xarxes WiFi corporatives i públiques
- Xarxa corporativa WLAN – WiMAX
 - Estacions emissores locals: Cementiri,, Can Bartomeu
 - Centre Emissor *Cellnex*: *Cabrils – Mataró*
 - Hosting anual d'antenes emissores i espai de *rack*¹
 - Punt d'informació Jaume Català
 - Punt d'informació La Plaça
 - Punt d'informació Pla de l'Avellà
- Centralita PBX (línieas convencionals)
 - Ajuntament i seus municipals

¹ El licitador haurà d'assumir la gestió i el cost de l'allotjament al centre emissor Mataró-Cabrils de *Cellnex*, on es troben ubicades les antenes emissores i l'electrònica de xarxa corresponent als serveis corporatius i al sistema de càmeres de videovigilància desplegades al territori municipal.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHE GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.abiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Centraleta IP
 - Casal El Castellet
- Serveis d'Internet
 - Allotjament webs corporatives
 - Manteniment certificats
 - Serveis DNS

Xarxa Wimax pel sistema de videovigilància

- Punt de càmeres Les Corts 1
- Punt de càmeres Vinyals
- Punt de càmeresAVINGUDA Burriach
- Punt de càmeres San Sebastià
- Punt de càmeres Santa Marta
- Punt de càmeres Les Corts 2
- Punt de càmeres Sindicat
- Punt de càmeres Trafalgar
- Punt de càmeres Agudes
- Punt de càmeres Pas Subterrani
- Punt de càmeres Agell
- Punt de càmeres Vídeo Cabrera Mas Terrillo

Xarxes WAN i d'accés a Internet

- Accés a Internet²
 - Ajuntament FTTH amb IP Pública
 - Policia Local Wimax (Backup) amb IP Pública
 - Casal El Castellet Wimax amb IP Pública
 - Pavelló Basket Wimax amb IP Pública
 - Camp de Futbol Wimax amb IP Pública
 - Centre Cívic Pla de l'Avellà amb IP Pública

Sistemes

- CPD (*Centre de Processament de Dades*) ubicat a l'Ajuntament
- Servidor PDC (*Active Directory*)
- Sistemes d'emmagatzematge NAS
- Sistemes de còpia de seguretat (*backup*)
- Plataforma de virtualització

Software

² El licitador haurà d'incloure en la seva oferta el servei i els costos associats a les adreces IP públiques de les diferents seus municipals que actualment disposen de connexió a Internet. Aquest servei podrà prestar-se mantenint l'actual infraestructura o mitjançant la substitució dels serveis descrits per solucions equivalents que garanteixin les mateixes prestacions i nivells de servei.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Back Office de servidors
- Aplicacions estàndard d'usuari
- Correu electrònic i col·laboració (*Google Workspace*)
- Programari de gestió municipal
- Aplicacions d'ofimàtica i utilitats d'escriptori
- Complementos i plugins

Ciberseguretat i accés remot

- *Firewalls* **SonicWall**
- Llicències anuals de serveis de seguretat
- Accés securitzat per a usuaris remots (*SSL, VPN*)
- Antivirus de protecció d'*endpoints*, incloent manteniment, gestió i suport davant incidències per virus i/o malware
- Compliment del RGPD: adscripció al protocol de protecció de dades de l'Ajuntament (*DIBA*)

3.3. Equips i dispositius

A l'**Annex** "Equips i dispositius" es detallen tots els equips del sistema informàtic i la xarxa corporativa municipal.

4. Descripció del servei de manteniment i suport

La tasca principal del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (Helpdesk) de l'Ajuntament de Cabrera de Mar i seus associades, serà la d'ajudar als usuaris en l'ús dels seus equips (maquinari i programari) davant qualsevol incidència o consulta. Com s'ha esmentat anteriorment les incidències arribaran principalment via l'eina de gestió d'incidències tot i que també s'inclou l'atenció via correu electrònic, telèfon o qualsevol altre mitja a disposició dels usuaris.

L'objectiu dels serveis de suport TIC és garantir el correcte funcionament dels sistemes informàtics i proporcionar assistència als usuaris per assegurar que puguin desenvolupar la seva activitat amb eficiència. Això inclou la gestió i manteniment de tots els components tecnològics, com servidors, ordinadors, portàtils, programari i equips de la xarxa corporativa.

L'adjudicatari serà responsable del manteniment integral de la xarxa de comunicacions de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, incloent punts WiMAX, punts WiFi, enllaços de fibra, *switches* i altres elements de la infraestructura tecnològica.

També serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- **Manteniment i suport anual** dels equips segons les condicions i contractes de fabricants, incloent llicències anuals de serveis associats.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.abiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- **Gestió d'avaries i incidències:** diagnosi, reparació i substitució d'elements avariats quan no sigui possible la seva reparació. Això inclou la configuració i reprogramació d'equips i programari per garantir la integració i operativitat del sistema.
- **Exclusions del servei:** la reposició d'elements per actes vandàlics, catàstrofes naturals o incidents similars. En aquests casos, l'adjudicatari podrà imputar les despeses de reposició a l'Ajuntament, mantenint inclòs en el servei les hores de mà d'obra necessàries per a la substitució i/o reprogramació.
- **Auditoria prèvia de la xarxa:** en coordinació l'Ajuntament, l'adjudicatari realitzarà una auditoria per verificar l'estat del parc de la xarxa i detectar possibles incidències. Els resultats serviran per elaborar un inventari actualitzat.
- **Gestionar la migració del servei Correu G-Suite de Google a Microsoft 365, en el seu cas.**
- **Monitorització i gestió d'alertes:** creació d'un mapa de monitorització SNMP, que inclogui tots els equips i components de la xarxa municipal per detectar incidències en temps real i anticipar possibles fallades.
- **Gestió d'incidències i intervencions:** l'adjudicatari proporcionarà accés a un sistema de gestió d'incidències multi-plataforma per registrar i fer seguiment de totes les intervencions, detallant la incidència, tècnic assignat, usuari afectat, ubicació, tasques realitzades i resultats.
- **Substitució temporal d'equips:** si una reparació requereix la retirada de l'equip, es proporcionarà un dispositiu substitut amb característiques similars i totalment operatiu per minimitzar el temps d'inactivitat dels usuaris.
- **Planificació i coordinació:** - Planificar les aturades de servei necessàries per portar a terme les actuacions, minimitzant l'impacte en el seu normal funcionament. Accions de coordinació per la resolució d'incidències i l'aplicació de canvis de configuració, tant amb l'equip tècnic de l'Ajuntament com amb altres actors involucrats. Gestió de garanties i serveis de manteniment amb els fabricants del maquinari i programari o amb altres proveïdors
- **Activitats d'instal·lació i desplegament de nous sistemes i serveis:** Instal·lació, desplegament i configuració de servidors virtuals. Instal·lació, desplegament i configuració de bases de dades MS SQLServer. Instal·lació, desplegament i configuració d'equips de la xarxa de comunicacions, quan l'esforç de dedicació per activitat sigui inferior o igual a 3 hores
- **Canvis de configuració:** Del SO de tots els servidors físics i virtuals. Dels equips de la xarxa de comunicacions. De les aplicacions gestionades. De tots els sistemes i serveis que formen part de la infraestructura tecnològica

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- **Actualització de SO, programari, microprogramari:** Actualitzar tots els elements que formen part de la infraestructura.Tecnològica d'acord amb les condicions indicades a l'apartat PLA D'ACTUALITZACIONS

L'adjudicatari designarà un responsable tècnic per coordinar les intervencions i garantir la qualitat i satisfacció del servei. Aquest responsable actuarà com a interlocutor directe amb l'Ajuntament.

El servei proveït pel licitador serà el receptor en primera instància de la incidència amb l'objectiu de resoldre-la. En cas de no poder resoldre-la, l'escalarà directament al proveïdor del servei afectat (proveïdor de telefonia connectivitat, servei d'impressió,...). Es facilitaran instruccions precises sobre aquests procediments, així com un detall actualitzat amb el proveïdors oferint servei a l'Ajuntament en el moment de la realització del servei que inclogui el contacte detallat així com la manera d'obrir-hi una incidència.

El servei no inclou per tant la reparació de les avaries de maquinari però si l'escalat al proveïdor corresponent o la gestió de garanties davant els fabricants.

En qualsevol cas l'adjudicatari ha d'assumir el control, gestió i coordinació de la incidència fins a la seva completa i satisfactòria resolució.

Davant una incidència d'afectació general el servei proveït pel licitador realitzarà la funció de Punt d'Informació als usuaris.

4.1. Manteniment Sistemes informàtics

Comprèn la instal·lació, configuració, i manteniment integral del sistema informàtic i l'electrònica de la xarxa associada.

Els equips informàtics objecte del contracte inclouen:

- **Servidors (físics i virtualitzats):**
 - Hardware, sistema operatiu, *software backoffice* i serveis associats.
 - Arquitectura: memòria, alimentació, seguretat BIOS (accés remot, ILO), sistemes de discos (*RAID*), processador, etc.
 - Virtualització (*VMware, Citrix*), incloent monitorització de càrrega, balanç de recursos i còpies de seguretat.
 - Sistemes d'emmagatzematge NAS i polítiques de còpies de seguretat (*backup*).
- **Ordinadors d'usuari:**
 - Inventari actualitzat de hardware i configuració bàsica.
 - Sistemes operatius (versions, *Service Pack*, estat d'actualització).
 - Correu corporatiu (*Google Workspace*).

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Programari d'ofimàtica i aplicacions departamentals (gestió, comptabilitat, padró, expedients digitals, CAD, etc.).
- Solucions de seguretat: antivirus, *firewall* d'usuari.

L'adjudicatari serà responsable del *software* i llicències necessàries per dur a terme l'auditoria, monitorització i generació d'informes.

- Seguretat, ciberseguretat i accés remot
 - Protecció de dades: coordinació pel compliment del RGPD.
 - Ciberseguretat:
 - Protecció perimetral amb *firewalls* de nova generació (*SonicWall*).
 - Anàlisi i control d'aplicacions i accessos.
 - Filtratge d'aplicacions i protecció antivirus *Gateway*.
 - Gestió d'alertes d'intrusió.
 - Accés remot: connexions VPN securitzades per a usuaris remots.

4.2. Telecomunicacions i xarxes corporatives

El servei inclou la instal·lació, configuració i manteniment integral de les infraestructures de telecomunicacions, així com la gestió de serveis de telefonia i xarxes WiFi municipals.

Activitats i intervencions incloses en el manteniment de telecomunicacions

Xarxa de telecomunicacions municipal

- Suport integral 8x5 i monitorització 24x7.
- Gestió i actualització dels equips i serveis: enrutadors, *switchs*, antenes WiMAX, etc.
- Reparació i/o substitució d'equips: amb garantia inclosa.
- Canvis de configuració i optimització de la xarxa.
- Monitorització local i gestió d'alertes.
- Treballs en alçada en centres emissors.

Telefonia IP i serveis de veu

- Auditoria integral del sistema de telefonia (*PBX*, VoIP, mòbil).
- Optimització de recursos i suport a la contractació de serveis d'operadors.

Servei WiFi corporatiu i públic

- Gestió de punts d'accés WiFi corporatius i públics (*operador autoritzat CNMC*).
- Control d'usuaris i portals captius.
- Aprovisionament d'Internet en espais WiFi municipals.

L'adjudicatari haurà de proporcionar i mantenir:

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Plataforma de gestió d'incidències.
- Plataforma de monitorització i alertes.
- Plataforma de gestió de xarxes WiMAX i WiFi.

4.3. Metodologia del servei de suport

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de gestió d'incidències (*ticketing system*) que registri totes les intervencions realitzades, incloent-hi:

- Identificació del tècnic responsable de la intervenció (inici, actuació i resolució).
- Temps dedicat a la incidència.
- Material i equips afectats.
- Classificació de la incidència per tipologia i origen.
- Qualsevol altra dada necessària per a l'anàlisi de qualitat del servei.

Aquest sistema haurà de permetre la generació d'informes mensuals, així com altres informes específics sol·licitats per l'Ajuntament en períodes determinats.

Procediment de resolució d'incidències

1. Petició de servei (*via telèfon, correu electrònic o plataforma web*).
2. Creació de cas amb assignació de número de tiquet.
3. Classificació de la incidència segons el seu impacte i urgència.
4. Assignació d'un tècnic especialista disponible.
5. Intervenció remota o desplaçament físic, segons necessitat (*actuació urgent en 10 minuts, temps típic inferior a 1 hora*).
6. Resolució de la incidència i confirmació amb l'usuari.
7. Tancament del tiquet d'intervenció.

En cas que la incidència requereixi la substitució o canvi de material o equips, l'adjudicatari elaborarà un pressupost que haurà de ser aprovat per l'Ajuntament abans de la seva execució.

Els responsables de l'Ajuntament tindran accés segur en línia a la plataforma d'incidències per consultar l'estat de qualsevol intervenció i l'històric de tiquets.

Monitorització i manteniment proactiu

A més de les peticions d'assistència, l'adjudicatari haurà de realitzar tasques de manteniment proactiu, incloent:

- Monitorització contínua dels sistemes i xarxes municipals.
- Actualitzacions periòdiques de sistemes i programari.
- Revisions tècniques periòdiques d'instal·lacions i serveis.
- Identificació i notificació de deficiències, així com propostes de millora per prevenir incidències futures i optimitzar el rendiment del sistema.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



4.4. Ciberseguretat i accés remot

L'adjudicatari haurà de garantir la protecció integral dels sistemes d'informació i comunicacions municipals, així com la seguretat de les dades i dels serveis tecnològics, d'acord amb els principis de confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat. Totes les actuacions en matèria de seguretat hauran d'estar alineades amb l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS) i amb els Controles Básicos de Ciberseguridad (CBCS).

Controls bàsics de ciberseguretat

1. Inventari i control de dispositius físics.
2. Inventari i control del programari autoritzat.
3. Gestió contínua de vulnerabilitats.
4. Control d'usos i privilegis administratius.
5. Configuracions segures de maquinari i programari.
6. Registre i monitorització d'activitats.
7. Còpies de seguretat de dades i sistemes.

Gestió d'incidents i ciberresiliència

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment de gestió d'incidents de seguretat que inclogui detecció, registre, comunicació, contenció i recuperació, així com la redacció d'un informe amb anàlisi de causa arrel i propostes de millora. Així mateix, haurà de promoure la ciberresiliència municipal, assegurant la continuïtat dels serveis essencials.

Requisits tècnics mínims en seguretat

- Protecció perimetral: manteniment i actualització de firewalls, sistemes d'intrusió (IPS) i filtratge d'aplicacions.
- Antivirus i antimalware: solucions de protecció d'endpoints amb monitorització i actualització automàtica.
- Accés remot segur: connexions VPN o SSL amb doble factor d'autenticació i registre d'accessos.
- Auditories periòdiques: execució d'auditories internes o externes anuals sobre el compliment del ENS i dels CBCS.
- Compliment normatiu: RGPD, LOPDGDD i polítiques de seguretat aplicables.

Documentació i informes de seguretat

L'adjudicatari haurà de lliurar anualment un informe de seguretat TIC que inclogui: estat del compliment del ENS i CBCS, resultats d'auditories de vulnerabilitats, relació d'incidents, temps de resolució i recomanacions de millora.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Formació i sensibilització

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en accions de formació i sensibilització en ciberseguretat per al personal municipal, adaptades al seu perfil d'ús (administratiu, tècnic o directiu).

4.5. Acord de nivell de servei

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà mitjançant una sèrie de mètriques establertes en l'**Acord de Nivell de Servei (ANS)**, que permetran avaluar l'eficiència i la fiabilitat del servei ofert. Les mètriques principals inclouen:

- **Temps de resposta:** període entre la notificació d'una incidència i l'inici de la seva gestió.
- **Disponibilitat:** percentatge de temps en què els sistemes i serveis han de romandre operatius i accessibles.

El licitador haurà d'incloure a la seva proposta els seus compromisos en relació amb aquestes mètriques, assegurant el compliment dels mínims establerts i aportant valors que seran objecte de valoració durant el procés d'adjudicació.

Temps de resposta i resolució

Per garantir la qualitat i eficiència del servei de manteniment i suport TIC de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, és essencial establir uns Acords de Nivell de Servei (ANS) que defineixin clarament els temps màxims d'actuació davant de qualsevol incidència.

En les taules següents es defineixen els temps de resposta i temps de resolució que permeten assegurar una atenció ràpida i efectiva a les incidències tecnològiques, establir compromisos mesurables per part del proveïdor del servei, prioritzar els recursos segons la gravetat i l'impacte de les incidències i millorar la continuïtat i eficiència operativa dels serveis municipals.

Temps de resposta: és el període de temps transcorregut entre la notificació d'una incidència (per part de l'Ajuntament o per detecció pròpia del proveïdor) i l'inici de les actuacions per solucionar-la. Aquest paràmetre mesura l'agilitat en la gestió de les incidències.

Temps de resolució: és el temps total transcorregut des de la notificació de la incidència fins a la seva resolució completa i la restauració del servei afectat. Aquest paràmetre avalua l'efectivitat i capacitat tècnica del proveïdor per solucionar problemes de manera eficient.

Les següents taules estableixen diferents nivells de prioritat, en funció de l'impacte de la incidència sobre els serveis municipals i els usuaris. Això permet una gestió més estructurada i eficaç del suport tècnic, garantint que les incidències més crítiques es resolguin amb la màxima rapidesa possible.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.abiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Nivell de Prioritat	Descripció de la Incidència	Temps de Resposta Màxim
Crítica	Afectació total d'un servei essencial o sistema crític que impedeix el funcionament de l'Ajuntament o la seguretat ciutadana.	1 hora
Alta	Incidència que afecta un nombre significatiu d'usuaris o un servei important, però amb impacte parcial en l'operativa.	4 hores
Mitjana	Problemes que afecten un nombre reduït d'usuaris o serveis no essencials, sense bloqueig total del funcionament.	8 hores
Baixa	Consultes, peticions de configuració o incidències menors que no afecten la continuïtat operativa.	24 hores

Aquests temps de resposta es comptabilitzaran des de la notificació de la incidència per part de l'Ajuntament o la seva detecció per part del licitador.

Nivell de Prioritat	Descripció de la Incidència	Temps de Resolució Màxim
Crítica	Afectació total d'un servei essencial o sistema crític que impedeix el funcionament de l'Ajuntament o la seguretat ciutadana.	4 hores
Alta	Incidència que afecta un nombre significatiu d'usuaris o un servei important, però amb impacte parcial en l'operativa.	8 hores
Mitjana	Problemes que afecten un nombre reduït d'usuaris o serveis no essencials, sense bloqueig total del funcionament.	24 hores
Baixa	Consultes, peticions de configuració o incidències menors que no afecten la continuïtat operativa.	72 hores

Els **temps de resolució** es comptabilitzaran des de la notificació de la incidència per part de l'Ajuntament o la seva detecció pel licitador fins a la seva completa resolució i restauració del servei afectat.

L'Ajuntament definirà la prioritat de cada incidència en el moment de la petició. Els tècnics de l'adjudicatari disposaran d'un procediment definit d'accés a les instal·lacions municipals per poder prestar el servei de manera eficient.

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Informes i seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de lliurar **semestralment**, i sempre que ho sol·liciti l'Ajuntament, un informe detallat que inclogui:

1. Inventari actualitzat de la xarxa i sistemes municipals.
2. Informe d'incidències: detall de les intervencions realitzades, temps de resposta i resolució.
3. Informe de l'ocupació de la xarxa:
 - Nombre d'usuaris per punt d'accés.
 - Amplada de banda ocupada en els diferents accesos a Internet.
4. Propostes de millora per reduir congestions, optimitzar rendiment i garantir la continuïtat del servei.
5. Informes de compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS):
 - Comparació dels valors pactats i els resultats reals obtinguts.

El format i contingut dels informes es podrà revisar cada 6 mesos o modificar per acord entre les parts.

4.6. Requisits tècnics i acreditacions mínimes

Per garantir la qualitat, seguretat i eficiència del servei de manteniment i suport TIC de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, el licitador haurà de complir uns requisits mínims que assegurin la seva capacitat tècnica i operativa. Aquests requisits estan dissenyats per garantir que l'adjudicatari disposi de l'experiència, les certificacions i els recursos necessaris per prestar el servei amb els estàndards exigits.

Per a l'adjudicació del contracte, l'empresa licitadora haurà d'acreditar el compliment dels requisits tècnics i operatius establerts en aquest plec mitjançant la presentació de les certificacions i acreditacions oficials corresponents. Aquestes hauran de complir amb el que disposa la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), així com amb la normativa sectorial aplicable en matèria de telecomunicacions, seguretat informàtica i prestació de serveis tecnològics.

L'òrgan de contractació requerirà aquesta documentació com a requisit indispensable per a l'adjudicació i es reserva el dret de verificar la seva autenticitat en qualsevol moment del procediment. L'incompliment d'aquest requeriment comportarà l'exclusió del licitador del procés de selecció.

Per garantir la correcta gestió, manteniment i operativitat dels sistemes tecnològics de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, **s'exigeixen les següents certificacions tècniques mínimes:**

1. Certificació SonicWall SNSA (SonicWall Network Security Administrator)

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



La infraestructura de seguretat perimetral de l'Ajuntament es basa en solucions SonicWall, incloent *firewalls* de nova generació (NGFW) i serveis de protecció avançada. Per aquest motiu, és imprescindible que l'empresa adjudicatària disposi d'almenys un tècnic certificat SonicWall SNSA, que acrediti la seva capacitat per gestionar, configurar i mantenir aquests dispositius, així com per garantir la seva seguretat i actualització contínua.

2. Certificació Cambium Networks

La xarxa sense fils de l'Ajuntament, tant per a enllaços WiMAX com per als punts d'accés WiFi, està basada en solucions de Cambium Networks. Per assegurar una correcta gestió i manteniment d'aquesta infraestructura, es requereix que l'empresa adjudicatària sigui partner certificat en Cambium Networks, garantint així el coneixement necessari per a la seva configuració, optimització i resolució d'incidències.

3. Certificació Google Workspace

Actualment, l'Ajuntament utilitza Google Workspace com a plataforma corporativa per a la gestió del correu electrònic, calendari, emmagatzematge de documents i col·laboració en línia. És essencial que l'adjudicatari sigui partner acreditat de Google Workspace, assegurant que el servei es presta amb personal capacitat per administrar, configurar i donar suport a l'entorn col·laboratiu de l'Ajuntament.

4. Operador Autoritzat de Telecomunicacions (CNMC/CMT)

L'empresa adjudicatària haurà d'estar registrada com a operador de telecomunicacions autoritzat per la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) o per la CMT (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones). Aquest requisit garanteix que l'adjudicatari té la capacitat legal i tècnica per prestar serveis de connectivitat i comunicacions, incloent la gestió d'IPs públiques i la interconnexió de seus municipals.

5. Sistema Autònom RIPE NCC i Proveïment d'Almenys 10 IPs Públiques

Per al correcte funcionament dels serveis TIC de l'Ajuntament, és necessari que l'adjudicatari disposi d'un Sistema Autònom (AS) registrat a RIPE NCC i que pugui proveir almenys 10 adreces IP públiques. Això assegura la seva capacitat per gestionar serveis de xarxa avançats i garantir una connectivitat estable i segura per als serveis municipals.

6. Certificació BitDefender GravityZone Bronze Reseller

Els equips informàtics municipals estan protegits amb solucions de BitDefender GravityZone, que ofereixen seguretat avançada contra amenaces digitals. Per garantir el correcte manteniment i administració d'aquestes solucions, és requisit que l'empresa adjudicatària compti amb la certificació BitDefender GravityZone Bronze Reseller, assegurant així la seva competència en ciberseguretat i protecció d'endpoints.

7. Experiència en Instal·lacions Similars en els Darrers 3 Anys

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Per garantir que l'empresa adjudicatària té la capacitat operativa i tècnica necessària, es requereix que hagi realitzat instal·lacions i serveis similars en els darrers 3 anys. Això permet assegurar un coneixement pràctic en la gestió de xarxes municipals, sistemes de seguretat i serveis de suport TIC.

8. Autorització i Experiència en Treballs en Centres Emissors (Cellnex Mataró-Cabrils)

L'Ajuntament disposa d'infraestructures de telecomunicacions ubicades al centre emissor Cellnex Mataró-Cabrils, on es troben antenes i equips de xarxa essencials per a la connectivitat i videovigilància municipal. L'adjudicatari haurà d'acreditar autorització i disposar de personal amb experiència en treballs en centres emissors, assegurant que el seu personal està capacitat per operar en aquestes instal·lacions amb els permisos i coneixements necessaris.

El compliment d'aquests requisits és fonamental per assegurar:

- Una gestió eficient i segura de la infraestructura TIC de l'Ajuntament.
- La correcta administració i suport dels sistemes tecnològics existents.
- La continuïtat i disponibilitat dels serveis municipals.
- El compliment de la normativa vigent en matèria de telecomunicacions i seguretat.

L'òrgan de contractació requerirà aquestes acreditacions com a requisit indispensable per a l'adjudicació i podrà verificar-les en qualsevol moment del procediment. L'incompliment d'aquest requeriment comportarà l'exclusió del licitador del procés de selecció.

4.7. Pla d'actualitzacions

El licitador inclourà a la seva proposta quin és el pla d'actualitzacions que ofereix per tots els sistemes que formen part de la infraestructura tecnològica, i que serà objecte de valoració.

Aquest pla contemplarà l'aplicació de pedaços i minor releases tenint en compte els següents aspectes:

- **Elements a actualitzar**

Els elements candidats que són objecte de les actualitzacions, són els següents:

- Elements físics
 - Microprogramari i SO específic d'equips de la xarxa de comunicacions
 - Microprogramari i SO específic dels equips del sistema d'emmagatzematge
 - Microprogramari de servidors
- Elements lògics: Sistemes, SO, i Aplicacions
 - SO dels servidors Windows, tant físics com virtuals
 - SO dels servidors Linux, tant físics com virtuals

Signatura 1 de 2		Signatura 2 de 2	
CARLES PIERA MARTINEZ	17/10/2025	IVAN SANCHO GONZALEZ	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Bases de dades MS SQLServer
- Agents de virtualització
- Sistema de còpies de seguretat
- Sistema de monitorització
- Sistema de compartició d'arxius
- Sistema WIFI

- **Finestra d'actualització**

L'horari d'execució de les actualitzacions s'acordarà amb antelació i es tindran en compte els riscos de provocar incidències i l'impacte que poden tenir en el normal funcionament dels serveis. Les actualitzacions que requereixin l'aturada d'un servei es portaran a terme fora de l'horari d'oficina de l'Ajuntament.

- **Periodicitat**

El licitador concretarà a la seva proposta la freqüència i/o el disparador de les actualitzacions per cada tipus i el termini de temps que proposa per atendre les.

Queda fora de l'abast del present contracte l'aprovisionament de llicències de programari i Sistema Operatiu.

5. Documentació

L'adjudicatari haurà d'elaborar, mantenir actualitzada i adaptar als requeriments específics de cada cas, la documentació que sigui necessària per la correcta prestació dels serveis.

L'elaboració i manteniment de la documentació no s'ha de considerar com a tasques aïllades sinó un procés continu integrat amb la resta d'activitats dels serveis prestats (projectes de desplegament, actualitzacions de versió de programari i SO, canvis en la infraestructura, canvis de configuració, etc.) i, per tant, la documentació estarà puntual i en tot moment actualitzada.

La documentació contemplarà com a mínim els següents àmbits:

- Inventari de maquinari i programari
- Arquitectura i disseny tècnic dels sistemes
- Manuals d'instal·lació, configuració i personalització dels sistemes
- Manual d'operació dels sistemes i procediments d'operació
- Manuals d'ús dels sistemes, dels fabricants i els elaborats per l'adjudicatari
- Diagrames i esquemes lògics i físics
- Polítiques de gestió (seguretat, còpies, protocols, ...)
- Nomenclatures
- Credencials d'accés als sistemes i equips
- Pla de recuperació dels serveis
- Pla de recuperació de desastres
- Normes i bones pràctiques aplicades

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.abiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Llicenciaments, subscripcions i contractes amb fabricants

Els documents hauran d'estar en format electrònic modificable (preferentment Microsoft Office, Microsoft Visio, etc., o similars), per facilitar la seva evolució, tot i que per determinats àmbits es podran utilitzar altres eines específiques més eficients.

6. Criteri d'operació compartida

Tot i que tota la responsabilitat de la correcta operativa dels sistemes i serveis de la infraestructura informàtica de l'Ajuntament és de l'adjudicatari, l'equip tècnic de l'Ajuntament haurà de disposar de la capacitat d'operació en tots els sistemes. Per tant, l'equip tècnic de l'Ajuntament haurà de disposar d'accés a les diferents eines d'administració i gestió dels elements de la infraestructura.

7. Condicions d'execució, horaris i acords de nivells de servei

Com s'ha esmentat prèviament el servei constarà d'un tècnic presencial a l'Ajuntament de Cabrera de Mar un dia a la setmana. La prestació del servei ha de cobrir tots els mesos de l'any inclosos els períodes de vacances sense incloure caps de setmanes ni festius del municipi de Cabrera de Mar.

El servei es prestarà dins la finestra horària mínima de les 8:00 a les 15:00 els dies laborables segons el calendari oficial de Cabrera de Mar.

Pel que fa a la cobertura del servei per part del tècnic presencial un dia a la setmana, l'adjudicatari garantirà que:

- En cas d'indisposició del tècnic habitual que cobreix el servei un altre tècnic suplent el substituirà amb com a mínim amb els mateixos coneixements.
- En el períodes de vacances del tècnic habitualment desplaçat a l'Ajuntament serà substituït per un tècnic suplent.
- Els traspassos de funcions, formació i estats de la qüestió entre tècnics corren a càrrec del l'adjudicatari mitjançant els propis tècnics i el seu coordinador.
- Els tècnics de nova incorporació hauran de rebre per part de l'adjudicatari la formació necessària per desenvolupar les seves tasques.

8. Equip de treball

L'adjudicatari haurà de garantir la capacitat i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en el present plec. L'equip de treball de l'adjudicatari haurà d'estar format com a mínim per:

- **1 tècnic/a de suport** helpdesk presencial a l'Ajuntament 1 dia a la setmana.
- **1 coordinador/a del servei** no presencial amb la dedicació que l'adjudicatari consideri necessària per a la correcta execució del contracte i que serà la persona encarregada de coordinar les tasques del tècnic presencial a l'Ajuntament així com de coordinar els traspassos entre el tècnic habitual i els suplents i en general de coordinar els torns de treball. També serà la persona encarregada d'elaborar i

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



presentar els informes semestrals per a les reunions de seguiment.

Els perfils hauran de complir entre d'altres amb els següents requisits d'experiència professional i coneixements tècnics:

- **Coordinador/a:** 3 anys d'experiència professional en gestió d'equips de tècnics de camp que donen serveis tècnics i suport TIC a usuaris.
- **Tècnic/a de suport:** Experiència mínima de 3 anys en serveis de suport, manteniment i assistència tècnica sobre sistemes informàtics i de telecomunicacions.

L'equip de treball encarregat de realitzar les prestacions objecte del contracte estarà format pels tècnics que l'adjudicatari hagi compromès en la seva oferta.

L'adjudicatari vetllarà per dotar de la màxima estabilitat a aquest equip de manera que el coordinador i el tècnic siguin estables durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi aquest s'haurà d'informar amb una antelació mínima d'un mes i l'Ajuntament l'haurà d'aprovar. Un cop aprovat el canvi es farà de forma que el servei no es vegi afectat i sempre hi hagi un tècnic presencial a l'Ajuntament degudament format. En el cas que el servei no estigui degudament cobert s'aplicaran les penalitats establertes al PCAP.

L'Ajuntament es reserva el dret d'estudiar el perfil de l'equip tècnic que proposi l'adjudicatari prèviament a l'inici del servei.

L'Ajuntament podrà sol·licitar de forma justificada i previ avís d'un mes el canvi d'un o varis tècnics o coordinadors sense limitació del número de canvis, per manca de rendiment i/o inobservança de les normes de conducta establertes. El nou personal assignat haurà de complir amb els requisits i solvència establerts en el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques.

El tècnic presencial a l'Ajuntament així com el coordinador disposaran dels medis tècnics per a realitzar les seves funcions. El coordinador haurà de disposar d'un número de telèfon mòbil per poder-lo localitzar durant els horaris de feina establerts al contracte en cas de ser necessari.

La maquinària, el material i els equips que com a mínim han d'estar a disposició del licitador així com les capacitats funcionals mínimes de cadascun d'ells són els següents:

- Material necessari per a la correcta realització de cadascun dels treballs, tals com ordinadors/portàtils i accés a programes i llicències per a realitzar els treballs objecte d'aquest contracte.

9. Equip de treball

Pel que fa al comportament el personal de l'empresa adjudicatària haurà de demostrar en tot moment:

- Dinamisme i motivació en l'exercici de la seva activitat laboral.
- Cortesia i amabilitat tant amb el personal de l'Ajuntament.
- Atenció i capacitat de resposta el més ràpidament possible a les observacions del

Signatura 1 de 2	Signatura 2 de 2
CARLES PIERA MARTINEZ	IVAN SANCHO GONZALEZ
17/10/2025	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.abiscloud.com/absis/idi/ax/idiarxabsweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament de
Cabrera de Mar

personal de l'Ajuntament.

Signatura 1 de 2		Signatura 2 de 2	
CARLES PIERA MARTINEZ	17/10/2025	IVAN SANCHO GONZALEZ	17/10/2025

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d5b809aeb9c74f138f7e62b871649c36001
Url de validació	https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

