



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'ENTORN DE SERVIDORS, GESTIÓ I CONTINGÈNCIA DEL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY.

ÍNDEX

1. Context
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista
4. Finalitats i objectius a assolir
5. Acords de servei
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

1. Context

Els Sistemes d'Informació del Consell Comarcal del Pla de l'Estany (CCPE) requereixen cada vegada més una constant actualització contra vulnerabilitats de seguretat. La dependència del personal en els sistemes no ha parat de créixer i, alhora, cada vegada més es requereix un major grau d'especialització per part dels tècnics del Servei de Sistemes d'Informació.

Per tal d'afrontar aquests reptes de present i futur, el Servei de Sistemes d'Informació necessita ajuda externa tant en forma de recursos humans com en coneixement i especialització, ja sigui per a protegir els equips i dispositius dels usuaris de l'organització com la infraestructura de la xarxa de dades i els sistemes de protecció contra el cibercriminal. Es considera que, en aquest cas, la forma idònia és contractar aquests serveis de suport tècnic i serveis professionals especialitzats.

La prestació del servei es farà sota la direcció organitzativa de la Unitat de TIC, que per mitjà dels tècnics fixaran l'organització i el calendari d'execució de les tasques per complir amb els serveis requerits, amb la direcció i supervisió del de la Unitat de TIC.

Per contextualitzar el servei, la infraestructura tecnològica del Consell Comarcal del Pla de l'Estany és la següent:

El CCPE compta amb un centre de dades de producció, gestió i un de contingència. Les comunicacions entre seus es fan mitjançant enllaços de xarxa de fibra òptica propietària, així com antenes basades en tecnologia WiFi.

Actualment, es compta amb les següents ubicacions on el CCPE disposa d'equipament informàtic, totes dintre del terme municipal: Seu del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, Centre el Puig, Edifici Benestar Social, Comissaria de Policia local, Cal Drac, Deixalleria de Puigpalter, Parc arqueològic de les Coves de Serinyà.

Els diferents equipaments i edificis municipals disposen de xarxa Wi-Fi amb control de continguts de navegació.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



El parc de microinformàtica municipal compta amb una flota d'aproximadament 100 equips ThinClient i PC físics, 30 equips portàtils, 80 telèfons mòbils i 20 tauletes.

Existeix un parc d'escriptoris virtuals a disposició del seu personal, als quals s'hi enllaça mitjançant equips ThinClient disposats als aproximadament 80 llocs de treball físics, o bé des dels seus domicilis en modalitat de teletreball. La plataforma d'escriptoris virtuals està basada en VMware Horizon 7. Aquesta plataforma opera en un clúster de servidors dedicat i una cabina de dades.

L'entorn de servidors, gestió i contingència consta de :

Esxi

Cabina de discs

Switch fiberchannel

Firewall

DataDomain

Switchs gestionables vlan

Els aproximadament 30 servidors de la xarxa també corren sobre la plataforma de VMware, en un clúster. Els sistemes operatius dels servidors virtuals estan basats majoritàriament en Microsoft Windows Server; hi ha un menor percentatge de servidors amb SO Linux.

Els serveis objecte d'aquest plec tenen com a abast qualsevol sistema d'informació anomenat en aquest apartat.

Pel que fa al suport al Servei de Sistemes d'Informació per al desplegament de projectes, administració i manteniment preventiu i correctiu de sistemes, l'abast dels serveis a prestar són, potencialment, tots els sistemes d'informació. Aquests sistemes poden ser en instal·lacions físiques, equipaments i edificis comarcals, i també en núvols de tercers.

Pel que fa al programari, si bé el manteniment de programari de tercers quedaria fora de l'abast, una primera atenció a l'usuari queda inclosa dins l'abast, així com consultoria i suport al Servei de Sistemes en tot l'ecosistema d'aplicacions de Microsoft 365 de què disposa el CCPE i, fonamentalment, Exchange, SharePoint i Teams.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació dels serveis següents:

- **Servei tècnic presencial:** Per a totes aquelles incidències i peticions que requereixin una actuació física per ser resoltes. Aquest servei també estarà a

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2025002459
Codi Segur de Verificació: 64aac39-9c42-4bd6-b5a9-9a26af023377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2025_2945738 Data d'impressió: 12/11/2025 13:45:22 Pàgina 3 de 9		
SIGNATURES 1.- Jordi Brugués Collado (TCAT), 03/11/2025 15:29		



disposició del Servei de Sistemes, que podrà requerir servei tècnic d'un o diversos tècnics alhora, de forma planificada però també per a necessitats esporàdiques. Els tècnics de l'àrea de TIC del CCPE podran requerir la presència del/s tècnic/s de l'Adjudicatari per a projectes de desplegament de sistemes, monitoratge de sistemes, manteniments preventius i correctius de sistemes o qualsevol actuació que formi part de les seves funcions i requereixi reforç humà.

- **Serveis especialitzats en l'administració de sistemes:** Consultoria i administració dels sistemes crítics de l'organització com les xarxes, la seguretat, la custòdia de les dades i la recuperació davant d'incidents, així com el desplegament de nous sistemes i l'ampliació dels actuals. Aquest servei s'oferirà sota petició, en remot o presencial, en funció del que estimin els tècnics de l'àrea de TIC del CCPE en cada moment.

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta **esdevindran condicions d'obligat compliment** al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé la contractista.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

3.1 Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

Aquestes funcions es duran a terme sempre en funció de les peticions dels integrants de l'àrea de TIC o en la seva absència del gerent/a del CCPE. Excepte que es tracti d'una actuació d'emergència esdevinguda d'un incident de seguretat o risc important del mateix en aquest cas, l'empresa contractista podrà actuar de forma preventiva per realitzar les actuacions pertinents .

1. Coordinació i supervisió del servei

- Supervisar, organitzar i assignar les peticions o incidències al tècnic més adequat per a la seva resolució.
- Coordinar-se amb els integrants de l'àrea de TIC del CCPE per prioritzar les actuacions i gestionar el calendari de treball dels tècnics.
- Vetllar per una comunicació fluida i una coordinació activa entre els diferents perfils tècnics involucrats.
- Dissenyar, proposar i coordinar projectes tècnics relacionats amb el seu àmbit de competència.

2. Suport tècnic i gestió d'incidències

- Rebre, atendre, resoldre o escalar les incidències i peticions dels tècnics TIC del CCPE.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2025002459
Codi Segur de Verificació: 64aac39-9c42-4bd6-b5a9-9a26af023377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2025_2945738 Data d'impressió: 12/11/2025 13:45:22 Pàgina 4 de 9		
SIGNATURES 1.- Jordi Brugués Collado (TCAT), 03/11/2025 15:29		



- Prestar assistència tècnica presencial o remota als tècnics del CCPE. Quan la criticitat ho requereixi o es tracti de sistemes on-premise, l'assistència serà presencial.
- Fer el seguiment de les incidències i comunicar-ne l'estat i la solució, explicant-la quan calgui.
- Mostrar una actitud proactiva i tenir disponibilitat per atendre imprevistos fora de l'horari laboral, si la situació ho exigeix.
- El contractista haurà d'acreditar que almenys 4 dels tècnics especialistes assignats al CCPE tenen una experiència mínima de 5 anys treballant en entorns d'administració pública similars al CCPE.

3. Manteniment i operació d'infraestructures

- Realitzar el manteniment preventiu i correctiu del parc informàtic, incloent-hi programari i maquinari.
- Instal·lar, configurar i desplegar equips, dispositius, perifèrics i aplicacions.
- Gestionar i mantenir els entorns virtualitzats (tant servidors com escriptoris), el directori actiu i els equips físics dels centres de dades (servidors, cabines SAN, switches, routers, etc.).
- Aplicar actualitzacions i millores evolutives o correctives als sistemes.

4. Monitoratge i seguretat

- Monitorar l'estat dels sistemes, revisar logs i alarmes, incloent-hi còpies de seguretat i activitat dels tallafocs.
- Estar al dia de les alertes de seguretat, com a mínim del CCN-CERT i de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- Proposar i implementar mesures correctores o actualitzacions relacionades amb la seguretat i el bon funcionament dels sistemes.

5. Documentació, informes i coneixement

- Documentar les actuacions realitzades.
- Elaborar i mantenir l'inventari i la documentació tècnica dels sistemes.
- Redactar manuals per a usuaris finals i informes tècnics, incloent-hi les configuracions i evolució del servei.
- Avaluar periòdicament les dades del servei i lliurar informes de seguiment.

6. Gestió amb tercers i noves solucions

- Gestionar la relació amb tercers i proveïdors del CCPE.
- Participar en la prova i avaluació de nous productes o solucions que es valorin per ser incorporats en producció.

7. Propostes de millora contínua

- Proposar accions de millora als sistemes, processos i procediments de l'organització.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12





- Observar l'estat d'actualització dels sistemes i proposar accions correctores quan calgui.

8. Altres funcions

- Assumir altres funcions de naturalesa similar que puguin ser atribuïdes per part del CCPE.

3.2 Les hores mínimes assignades cada any natural al contracte seran les fixades a continuació per cadascuna de les funcions abans esmentades:

- Equip de tècnics especialistes: 120 hores anuals

3.3 Desplaçaments per a Intervencions Presencials.

Imputació del Temps de Desplaçament com a Hores de Servei:

- Exclusió de Despeses de Desplaçament:
 - No es podrà facturar cap import ni concepte independent en matèria de desplaçament. Totes les despeses associades als desplaçaments necessaris per a la prestació del servei a la seu del CCPE a Banyoles (incloent, sense caràcter limitatiu, quilometratge, peatges, dietes o aparcament) s'entendran incloses en els preus de les hores de servei ofertades per l'adjudicatari.
 - El temps de viatge (anada i tornada) requerit perquè el personal tècnic de l'adjudicatari assisteixi presencialment a les instal·lacions del CCPE serà computat i facturat com a hores de servei efectiu, d'acord amb el preu/hora establert al contracte.
- Límit Màxim d'Imputació per Desplaçament:
 - No obstant el que s'estableix al punt anterior, per a cada intervenció presencial que requereixi un desplaçament, s'estableix un límit màxim imputable en concepte de temps de viatge de (2) hores en total.
 - Aquest límit màxim de dues hores comprèn la suma del temps del trajecte d'anada i el temps del trajecte de tornada. Qualsevol temps de desplaçament que excedeixi aquest límit total d'una hora per intervenció serà assumit íntegrament per l'empresa adjudicatària i no serà retribuit.

3.4 L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al plec de clàusules administratives particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



- Reforçar l'equip humà de l'àrea de TIC del CCPE en el desplegament de projectes, manteniments preventius i correctius dels sistemes, sota demanda.
- Comptar amb administradors de sistemes especialistes en les tecnologies que formen part de la infraestructura tecnològica municipal, per administrar sistemes existents i per implementar nous sistemes.

5. Acords de servei

5.1 L'empresa contractista posarà a disposició del CCPE els mitjans tècnics, materials qualitatius i personals suficients per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

5.2 La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives particulars.

5.3 El contractista tindrà una estructura mínima de treball de:

A) 5 Tècnics especialistes en Administració de Sistemes.

El contractista haurà de poder acreditar que aquests tècnics especialistes tinguin un mínim de 5 anys d'experiència en entorns de treball d'administració pública similars al CCPE.

B) 2 Coordinadors de servei.

5.4 El contractista cobrirà les absències del seu personal per tal de no aturar tasques i projectes que estiguin assignats i en camí de resolució.

5.5 El personal de nova incorporació del contractista haurà de rebre una formació bàsica per part dels coordinadors de la pròpia empresa abans de desenvolupar funcions al CCPE.

5.6 El contractista aplicarà les mesures necessàries de seguretat i traçabilitat respecte al bon ús de les credencials d'accés als sistemes que el CCPE els lliurarà per tal d'executar els serveis contractats, vetllant perquè l'accés als sistemes de el CCPE es limiti a les necessitats de les tasques assignades i respectant les obligacions derivades del tractament de dades de caràcter personal.

5.7 Les funcions objecte del contracte apliquen en menor o major mesura a tots els sistemes d'informació del Consell Comarcal del Pla de l'Estany . En ocasions, el contractista disposarà d'accés total a la documentació i credencials per administrar els sistemes.

5.8 Temps de resposta d'incidències:

A) S'entén per temps de resposta el transcorregut entre la notificació de la incidència per part del Consell Comarcal del Pla de l'Estany i la intervenció remota o presencial per part de l'Adjudicatari.

B) Les comunicacions d'incidències es faran per via telefònica i han de ser ateses sempre en temps real. Els recursos humans i tecnològics de l'adjudicatari han de preveure poder donar resposta telefònica de forma permanent.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



- C) En el cas que el contractista no pugui atendre les trucades per causes excepcionals, els coordinadors de l'adjudicatari ho comunicaran al Servei de Sistemes d'Informació de el CCPE, i es podrà utilitzar el correu electrònic reservat per a la comunicació de peticions.
- D) En aquest cas, la incidència es considerarà notificada en el moment de l'enviament del correu electrònic.
- E) Si es requereix presència física per a resoldre o accelerar la resolució de la incidència, els temps de resposta, des del moment de la recepció de la incidència fins al moment que es produeix l'actuació física del tècnic a les instal·lacions de el CCPE, seran els següents:

Categoria Incidència	Horari laboral	Fora d'horari
Greu: Afecta un grup d'usuaris o bé afecta un sistema/servei que opera en cap de setmana i festius.	4h	6h
Crítica: Afecta el conjunt de l'organització.	3h	4h

5.9 Règim d'atenció:

- L'horari d'atenció, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari continuat de 08:00 a 17:00.
- Els tècnics del CCPE comunicaran amb el servei de suport del contractista per via telefònica a un número de telèfon amb o per correu electrònic amb sistema de gestió d'incidències.
- El Servei de Sistemes d'Informació comunicarà les incidències per via telefònica i les peticions per correu electrònic, a l'adreça de correu que el contractista concretarà.
- Tècnics de referència: Qualsevol tècnic de suport del contractista podrà atendre peticions i incidències del Consell Comarcal del Pla de l'Estanty.
- Les incidències s'intentaran resoldre remotament en primera instància. No obstant això, si després d'una breu anàlisi inicial, la resolució de la incidència requereix presència física per tal d'agilitzar la seva resolució, el tècnic es desplaçarà respectant els temps de resposta indicats en aquest plec.
- El Servei de Sistemes d'Informació podrà requerir el desplaçament del tècnic sempre que ho consideri oportú.
- Totes les incidències/peticions hauran de quedar documentades en el sistema de gestió del contractista i incorporades en els informes que es lliuraran a el CCPE.
- Peticions per part del Servei de Sistemes d'Informació de servei tècnic i/o serveis especialitzats en Administració de Sistemes: El Servei de Sistemes podrà peticionar qualsevol dels serveis emmarcats dins de l'objecte del contracte amb 48h d'antelació per a tècnics especialistes i 24h d'antelació per a tècnics de suport tècnic. Ho podrà fer per telèfon o via correu electrònic als coordinadors designats pel contractista i concretant si requereix presència física o no. Aquestes peticions obtindran una resposta preferiblement en el



mateix dia, o al dia següent laborable com a màxim, independentment dels temps de resolució i planificació que s'estableixi per a cada petició.

5.10 Funcionament de les bosses d'hores:

- Les hores que no es consumeixin dins de l'any natural (31 de desembre de cada anualitat) s'acumularan al següent any.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà la persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució del contracte amb l'empresa contractista, per dur a terme el seguiment de les tasques indicades en aquest plec. Per a tractar temes concrets, podrà delegar les tasques de control i coordinació al cap del Servei de Sistemes d'Informació, el qual també participarà en el seguiment i control de l'execució del contracte.

L'empresa contractista també designarà la/les persona/es responsable/s de l'execució del contracte, que haurà de garantir la prestació dels serveis objecte d'aquest plec.

Les persones esmentades es coordinaran directament de la forma següent:

- Sempre que qualsevol de les dues parts ho consideri necessari, per tal de garantir el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec. Amb independència de les reunions establertes, el contractista comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi una intervenció immediata.
- Mensualment, de forma telefònica o per videotrucada, per tractar les urgències i temes destacats de la darrera quinzena, així com per a planificar agendes del proper mes.
- Trimestralment, el contractista, farà una presentació a la persona responsable del contracte i al cap del Servei de Sistemes d'Informació de:
 - Resum de peticions i incidències tractades al llarg del trimestre i les pendents de resolució.
 - Estat de les bosses d'hores, estimacions futures i propostes correctives.
 - Avaluació de les dades estadístiques recollides i tractades del trimestre.
- Anualment, el contractista elaborarà una memòria que resumeixi el detall dels serveis prestats i que reculli propostes de millora i/o canvis per a optimitzar el funcionament del servei.

Adicionalment, el contractista garantirà els punts següents, a fi i efecte de poder avaluar el compliment dels serveis objecte del contracte:

- El contractista oferirà un mecanisme de seguiment i control a la persona responsable del contracte sobre l'ús de les hores contractades, tant pel que fa al nombre d'hores com a la causa, i també sobre l'estat de les incidències i peticions reportades i que es troben pendents, obertes o en tràmit de resolució en cadascun dels serveis, per tal de poder conèixer en tot moment el grau d'ús dels serveis objecte del contracte i el termini de resolució de cadascuna d'elles.
- El contractista posarà a disposició de el CCPE tota la documentació relativa a les tasques pròpies del servei que hagi dut a terme, en suport informàtic

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2025002459
Codi Segur de Verificació: 64aac39-9c42-4bd6-b5a9-9a26af023377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2025_2945738 Data d'impressió: 12/11/2025 13:45:22 Pàgina 9 de 9		
SIGNATURES 1.- Jordi Brugués Collado (TCAT), 03/11/2025 15:29		



compatible, sense cost per el CCPE en el cas d'utilitzar algun programa específic, quan es requereixi algun tipus de llicència per al seu ús.

Banyoles, a la data de la signatura electrònica

