



AJUNTAMENT DEL CATLLAR

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI INTEGRAL DE MANTENIMENT INFORMÀTIC DE L'AJUNTAMENT DEL CATLLAR I ELS SEUS EQUIPAMENTS





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

ÍNDEX

- 1. OBJECTE**
- 2. ABAST DEL SERVEI**
 - 2.1 DEDICACIÓ DEL PERSONAL**
 - 2.2 SERVEIS REQUERITS**
- 3. ENTORN TECNOLÒGIC**
 - 3.1 MAQUINARI:**
 - 3.2 SOFTWARE D'USUARI:**
 - 3.3 EQUIP DE SUBSTITUCIÓ**
- 4. HORARIS I NIVELLS DE SERVEI**
 - 4.1 HORARI HABITUAL DE PRESTACIÓ**
 - 4.2 JORNADES ESPECIALS**
 - 4.3 INTERVENCIIONS TÈCNIQUES FORA D'HORARI PER MOTIUS OPERATIUS**
 - 4.4 NIVELLS DE SERVEI**
 - 4.5 INFORMES I SEGUIMENT**
- 5. CLASSIFICACIÓ I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES**
 - 5.1 NIVELLS DE LES INCIDÈNCIES:**
 - 5.2 SISTEMA DE SEGUIMENT I GESTIÓ (CAU)**
 - 5.3 INFORMES D'ACTIVITAT**
 - 5.4 HISTÒRIC DE REFERÈNCIA**
- 6. PERFILS PROFESSIONALS REQUERITS**
 - 6.1 PERFILS MÍNIMS EXIGITS**
 - 6.2 FUNCIONS ESPECÍFIQUES DEL RESPONSABLE DE L'EXECUCIÓ**
- 7. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI**
 - 7.1 INFORMES MENSUALS**
 - 7.2 ACTUALITZACIÓ DE L'INVENTARI**
 - 7.3 REUNIONS DE SEGUIMENT**
- 8. CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI**
- 9. CONTROL I GESTIÓ DE CÒPIES DE SEGURETAT**
- 10. PROTECCIÓ I TRACTAMENT DE DADES PERSONALS**
- 11. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ**
- 12. CONTROL ECONÒMIC DEL CONTRACTE I FACTURACIÓ**
- 13. DISPOSICIÓ FINAL**





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

1. OBJECTE

El contracte té per objecte la prestació del servei de manteniment integral de les infraestructures TIC de l'Ajuntament del Catllar amb la finalitat de garantir el correcte funcionament, la seguretat, la disponibilitat i l'evolució dels sistemes TIC municipals, mitjançant un conjunt de prestacions que inclouen, entre altres, les següents:

- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del maquinari, programari i infraestructura de xarxa.
- Gestió dels sistemes i serveis informàtics municipals.
- Suport tècnic i assistència a usuaris.
- Administració de xarxes i mesures de ciberseguretat.
- Manteniment i desenvolupament d'aplicacions pròpies o de tercers.
- Monitoratge, còpies de seguretat i plans de recuperació davant desastres.
- Assessorament tècnic continuat.
- Manteniment tècnic i suport funcional web municipal.

L'àmbit d'actuació és el següent:

Centre de treball	Usuaris	Adreça
Ajuntament	44	Plaça de la Vila, 1
Centre Cultural	9	Avinguda Catalunya, 12
Consultori mèdic	7	Avinguda Catalunya, s/n
Institut - Escola	3	Carrer de França, 80
Escola de música	1	Carrer de França, 80
Biblioteca	1	Avinguda Catalunya, 12
Magatzems municipals	10	Camí Vell de l'Estació, s/n
Locals socials	2	Local de dones - C/ del Requet, s/n
		Llar d'avis - Avinguda Catalunya, 12
Castell del Catllar	1	Castell - Carrer de la Quintana del Castell, 3
Edifici de les escoles velles*	-	Avinguda Catalunya, 3

*És un edifici polivalent on es duen a terme activitats d'entitats, activitats dirigides, reunions, etc.

L'àmbit d'actuació s'estén igualment a la infraestructura TIC associada a diversos equipaments municipals, entre els quals destaquen les pistes de pàdel, les piscines, la biblioteca, un punt de recàrrega per a vehicles elèctrics, les instal·lacions fotovoltaiques (actualment limitades a l'Escola de Música, però susceptibles d'ampliació), i d'altres serveis sota la gestió de l'Ajuntament.

2. ABAST DEL SERVEI

2.1 DEDICACIÓ DEL PERSONAL





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

Sense partir del supòsit d'una presencialitat constant durant tot l'horari laboral (de dilluns a divendres, de 8 a 15 h), es considera que la naturalesa del servei permet una organització flexible de la dedicació, combinant actuacions presencials i remotes, d'acord amb la planificació establerta amb els serveis municipals.

A títol indicatiu, i basant-se en la prestació efectiva del servei en els darrers exercicis, s'estima que la dedicació mitjana requerida per garantir el correcte funcionament dels sistemes, el suport a usuaris i el manteniment preventiu i correctiu és d'unes 16 hores setmanals, incloent-hi tant la presència física com la resposta remota.

La concreció del model d'organització del servei, el calendari d'intervencions i la distribució horària correspondrà a la proposta tècnica de les empreses licitadores, que hauran de justificar-ne l'adequació als requisits funcionals i als recursos disponibles.

El servei inclourà la cobertura de jornades especials (fires, esdeveniments, jornades castelleres, etc.), amb una previsió de fins a 10 guàrdies anuals addicionals fora d'horari, que es planificaran amb antelació suficient.

L'empresa haurà de designar una persona responsable del servei, que actuarà com a interlocutor tècnic habitual amb el personal municipal.

2.2 SERVEIS REQUERITS

Aquests són els entorns tecnològics concrets que formen part de la infraestructura a gestionar:

- **VMWARE** → Plataforma de virtualització.
- **Fortinet** → Solució de seguretat de xarxa (firewall, VPN, etc.).
- **WatchGuard** → Solució de seguretat (firewalls i gestió de xarxes segures).
- **Ubiquiti** → Infraestructura de xarxa (switches, punts d'accés, etc.).
- **PRTG** → Programari de monitoratge de xarxes i sistemes.
- **HTML / CSS / Laravel** → Tecnologies per al desenvolupament web.
- **MySQL, SQL, Oracle** → Sistemes de gestió de bases de dades.
- **Power Platform** → Suite de Microsoft per a automatització de processos i aplicacions low-code.
- **Kubernetes / Docker** → Plataformes per a desplegament de contenidors i orquestració.

A continuació es detallen els serveis que formen part de l'objecte d'aquest contracte. Aquests serveis tenen caràcter integral, tant pel que fa a manteniment correctiu com preventiu, assessorament, gestió, i suport a l'usuari final i als sistemes TIC municipals:

Servei de manteniment de xarxes i comunicacions:

- Manteniment preventiu i correctiu del cablejat estructurat, rosetes i armari de comunicacions.
- Implantació de nous punts de xarxa, moviments, ampliacions i certificació del cablejat.
 - Gestió de dispositius de comunicació (routers, switchos, antenes, APs) de marques com Unifi, Fortinet, WatchGuard.
 - Manteniment de xarxes internes i connexions entre seus municipals.
 - Monitorització de tràfic, disponibilitat i detecció d'anomalies.





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

- Administració de telefonia IP (Adamo, Issabel) i manteniment de terminals i centraletes virtuals.

Servei de gestió i manteniment de sistemes i servidors:

- Gestió de servidors físics i virtualitzats (VMWare, Hyper-V).
- Instal·lació i actualització de sistemes operatius (Windows Server, Windows 11, etc.).
- Control de logs, alertes i paràmetres de rendiment.
- Gestió d'usuaris, dominis, permisos, carpetes compartides i recursos de xarxa.
- Supervisió i manteniment de NAS, backups i espais d'emmagatzematge crítics.

Servei de suport i assistència tècnica a usuaris (Helpdesk):

- Atenció a incidències presencial i remota dins l'horari fixat (8:00 a 15:00).
- Resolució de problemes amb equips, sistemes operatius, paqueteria ofimàtica, impressores i connectivitat.
- Instal·lació i configuració de nous equips i migració de perfils.
- Suport a l'ús d'aplicacions municipals: correu, eines de gestió, programari Aytos, etc.
- Suport tècnic als administratius municipals responsables de la gestió de continguts a la web municipal, en qüestions que superin les seves competències.
- Implementar un gestor de contrasenyes.
- Gestió de sistema CAU per a seguiment de tiquets, amb informes exportables i accés municipal.

Servei de desenvolupament i manteniment web i aplicacions:

- Manteniment tècnic del web municipal desenvolupat amb WordPress, incloent actualització del nucli, temes i connectors.
- Resolució d'errors tècnics que afectin la visualització, accessibilitat o funcionalitat de la web municipal.
- Desenvolupament i manteniment de funcionalitats web específiques utilitzant HTML, CSS, Laravel o altres tecnologies web.
- Automatització de processos amb Power Platform, scripts de Python i programació de tasques periòdiques.
- Suport a bases de dades relacionals (MySQL, SQL Server, Oracle), per garantir la integritat i rendiment de les aplicacions.
- Suport en el desplegament i manteniment d'entorns basats en contenidors (Docker, Kubernetes).

Servei de ciberseguretat i continuïtat:

- Revisió de controls de seguretat de la informació segons ISO27001 i ENS categoria mitjana.
- Acompanyament per certificacions relacionades amb la ciberseguretat com la NIS2
- Gestió proactiva de firewalls, VPNs, filtres i accés remot segur.
- Avaluacions periòdiques de vulnerabilitats i informes de riscos.
- Definició i execució de protocols de resposta a incidents i plans de contingència.
- Gestió de còpies de seguretat 3-2-1 i verificació de restauració.
- Col·laboració i coordinació amb el Centre d'Operacions de Ciberseguretat per a les Administracions Digitals, així com facilitar informació i participar en les accions que es determinin, incloses possibles simulacions d'atacs, per a la implantació de les mesures de seguretat corresponents.





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

A més de les tasques descrites, l'empresa haurà de presentar un **informe de seguretat semestral**, amb avaluació de riscos, propostes de millora i grau d'implementació de controls.

Servei de gestió TIC i relació amb proveïdors:

- Coordinació amb proveïdors de serveis TIC, de telecomunicacions, de manteniment i de sistemes de suport.
- Gestió de llicències de programari, subscripcions i contractes tecnològics.
- Coordinació amb l'Administració Oberta de Catalunya, Diputació, Centre d'Operacions de Ciberseguretat per a les Administracions Digitals i EACAT.
- Suport estratègic a la planificació TIC de l'Ajuntament i els seus equipaments.

Tota la documentació tècnica generada durant l'execució del contracte (manuals, configuracions, esquemes de xarxa, credencials, etc.) haurà de quedar degudament organitzada i actualitzada, i s'haurà de lliurar a l'Ajuntament com a part del tancament del contracte.

3. ENTORN TECNOLÒGIC

Forma part de l'objecte del contracte el manteniment de tot l'equipament informàtic dels llocs de treball. Aquesta relació és a títol indicatiu i orientatiu, no tenint caràcter limitatiu. Qualsevol ampliació en el nombre d'equipaments quedarà inclosa en el contracte objecte de la present licitació:

3.1 MAQUINARI:

Unitats	Ubicació	Descripció
70	Varies ubicacions	Portàtils/PCs
9	Varies ubicacions	Routers
3	Ajuntament	Servidors
20	Varies ubicacions	Switch
70	Varies ubicacions	Telèfons fix
1	Ajuntament	Firewall
15	Varies ubicacions	AP
8	Varies ubicacions	SAI
4	Varies ubicacions	Tablets
15	Varies ubicacions	Mòbils
6	Varies ubicacions	Impressores
4	Ajuntament	Escàners CA
1	Ajuntament	Estació Meteorològica

3.2 SOFTWARE D'USUARI:

Producte	Descripció
Microsoft Office 365	32 llicències/usuaris de la Suite Microsoft
Antivirus	60 llicències/usuaris d'ESET





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

DragTIC	12 llicències/usuaris del programa policial
Sierra Biblioteques	1 llicències/usuaris del programa de la biblioteca
Gestiona EsPublico	50 llicències/usuaris del programa documental
Berger Levrault	1 llicències/usuaris del software de comptabilitat
Adobe Reader PRO	2 llicències/usuaris del software de PDFs
IfranView	Software visualitzador d'imatges
FileZilla	Software transferir arxius
OpenSSL Watchguard	Software del firewall (VPN)
Hetzner	3 servidors virtuals allotjats a un proveïdor
WordPress	Web de l'ajuntament
Isabella	Centraleta VeulP
Softneos	Software de pistes de pàdel i tennis + piscina
TimeNeos	Software de fitxatge
AutoCad	Software d'Urbanisme

L'empresa contractista es farà càrrec de qualsevol incidència relacionada amb aquest equipament, tant si està relacionada amb el hardware com amb el software instal·lat.

3.3 EQUIP DE SUBSTITUCIÓ

En el cas que sigui necessari realitzar la reparació o manteniment d'un equip informàtic (PC), l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar, sense cap cost addicional, un equip de substitució amb les mateixes especificacions mínimes de rendiment i funcionalitat que el dispositiu original. Aquest equip de substitució serà posat a disposició de l'usuari des de l'inici del procés de reparació o manteniment i es mantindrà fins a la seva finalització, garantint així la continuïtat de les tasques sense interrupcions. Un cop acabat el procés, es retornarà l'equip original, o es procedirà a la seva substitució definitiva si es determina que és irreparable.

4. HORARIS I NIVELLS DE SERVEI

4.1 HORARI HABITUAL DE PRESTACIÓ

El servei es prestarà dins l'horari laborable establert de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00 hores, amb una dedicació estimada de 16 hores totals, de les quals 7 hores han de prestar-se de forma presencial, quedant la resta (9 hores) disponibles per a actuacions remotes segons les necessitats del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar prèviament els dies i hores d'atenció presencial fixos, que haurà de validar el responsable del contracte, i podrà complementar-los amb actuacions remotes puntuals fora de la jornada habitual, si així ho requereix l'atenció d'incidències.

4.2 JORNADES ESPECIALS

El servei inclourà la cobertura de fins a 10 jornades anuals especials, amb presència





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

tècnica o disponibilitat preferent fora de l'horari ordinari, per atendre actes municipals rellevants com fires, jornades castelleres o esdeveniments de gran afluència. Aquestes jornades es planificaran amb antelació mínima de 5 dies laborables.

La durada estimada de les jornades especials serà d'entre 4 i 8 hores segons el tipus d'esdeveniment, establint una mitjana de 6 hores per jornada (60h/any).

Les 10 jornades especials anuals estan incloses en el preu mensual del contracte i no es facturaran per separat. L'informe mensual haurà de detallar les jornades especials realitzades durant el període, indicant:

- Data i tipus d'esdeveniment
- Durada efectiva de la intervenció
- Personal tècnic assignat
- Comptador anual de jornades especials consumides

En el cas excepcional que durant l'execució del contracte es requereixi la cobertura de més de 10 jornades especials a l'any, es podran considerar modificacions contractuals segons l'article 205 LCSP.

4.3 INTERVENCIONS TÈCNIQUES FORA D'HORARI PER MOTIUS OPERATIUS

De manera separada a les jornades especials previstes per a esdeveniments municipals, l'empresa adjudicatària haurà de contemplar la realització puntual d'intervencions tècniques fora de l'horari habitual de servei, sempre que aquestes siguin necessàries per:

- Migracions de programari corporatiu o serveis crítics.
- Actualitzacions de sistemes de seguretat, antivirus o tallafocs.
- Intervencions en infraestructura que no es poden realitzar en horari laboral per evitar afectacions a l'activitat municipal.

Aquestes actuacions:

- Hauran de ser planificades i autoritzades prèviament per l'Ajuntament.
- No es computaran com a jornades especials segons el punt 4.2.
- Formaran part del servei contractat i no generaran cap cost addicional sempre que tinguin caràcter esporàdic i justificat, i no suposin un augment significatiu i recurrent de la dedicació prevista.
- Podran requerir la presència tècnica in situ o actuació remota, segons el cas.

4.4 NIVELLS DE SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir uns nivells de servei mínims en la prestació del contracte, d'acord amb els compromisos següents:

- Disponibilitat de suport tècnic dins de l'horari establert.
- Compliment dels temps de resposta i de resolució definits per a cada nivell d'incidència (vegeu punt 5).
- Atenció a totes les sol·licituds mitjançant un sistema de tiquets (CAU), que permeti el registre, seguiment i resolució ordenada de les incidències.

L'empresa haurà de disposar d'un sistema que permeti:

- L'accés del personal municipal per a la creació de tiquets d'incidència.
- L'assignació automàtica d'un nivell de prioritat segons la tipologia de la incidència.





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

- La consulta en temps real de l'estat de cada tiquet.
- L'extracció d'informes mensuals o a demanda.

4.5 INFORMES I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe mensual de servei que inclogui, com a mínim:

- Relació d'incidències ateses, classificades per nivell i àrea afectada.
- Temps mitjà de resposta i temps mitjà de resolució.
- Actuacions preventives o de millora aplicades.
- Propostes de millora tècnica o organitzativa, si escau.

Aquests informes es compartiran amb el personal tècnic municipal i serviran per al seguiment i valoració del compliment del servei.

5. CLASSIFICACIÓ I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències es classifiquen en tres nivells de gravetat. Aquesta classificació determina tant la seva prioritat com els temps màxims d'atenció i resolució. Els conceptes de temps de resposta (TR) i temps de resolució (TS) es defineixen com:

- Temps de resposta (TR): temps màxim des de la notificació fins a la presa de contacte tècnica.
- Temps de resolució (TS): temps màxim per donar per resolta la incidència o aplicar una solució temporal efectiva.

5.1 NIVELLS DE LES INCIDÈNCIES:

Bàsic: configuracions senzilles, accés, configuració inicial del correu electrònic, perifèrics.

Avançat: incidències amb servidors, xarxa, aplicacions.

Especialista: virtualització, seguretat, sistemes crítics.

Nivell	Descripció	Temps de resposta (TR)	Temps de resolució (TS)	Exemples
Bàsic	Incidències de baixa complexitat que no impedeixen l'activitat habitual.	1 dia laborable	3 dies laborables	Configuració d'impressora, configuració inicial correu electrònic, accés electrònic a carpetes.
Avançat	Incidències que afecten serveis essencials però amb alternatives temporals disponibles.	8 hores laborables	2 dies laborables	Caiguda de xarxa local, problemes amb servidors secundaris, errors d'aplicacions.
Especialista	Incidències crítiques que afecten serveis bàsics o	2 hores (24/7)	8 hores naturals (o solució alternativa)	Caiguda de sistema virtualitzat, tall de connexió





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

Nivell	Descripció	Temps de resposta (TR)	Temps de resolució (TS)	Exemples
	seguretat.			general, fallida de backups, atac de seguretat.

En cas d'aplicació de solucions provisionals, aquestes hauran de garantir la continuïtat operativa sense exposar dades ni funcionalitats crítiques. La resolució definitiva haurà d'executar-se en el termini més breu possible.

5.2 SISTEMA DE SEGUIMENT I GESTIÓ (CAU)

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar i gestionar un sistema de Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) que garanteixi una gestió eficient de totes les incidències i sol·licituds. Aquest sistema haurà de permetre:

- Registre automàtic de cada tiquet amb identificació d'usuari, ubicació i nivell de prioritat.
- Assignació i traçabilitat del responsable tècnic d'atenció.
- Seguiment en temps real de l'estat de cada tiquet per part del personal municipal.
- Històric complet d'actuacions i temps de resposta/resolució.
- Exportació d'informes mensuals per a l'Ajuntament.

5.3 INFORMES D'ACTIVITAT

Els informes mensuals obligatoris hauran d'incloure, com a mínim:

- Nombre total d'incidències registrades, per nivell i ubicació.
- Temps mitjà de resposta i resolució per a cada categoria.
- Incidències no resoltes dins del termini SLA i motius.
- Intervencions preventives i suggeriments de millora aplicats o recomanats.

5.4 HISTÒRIC DE REFERÈNCIA

L'històric d'incidències registrades entre maig de 2023 i febrer de 2025 s'utilitza com a base per a la dimensionament del servei:

Nivell incidència	2023								2024										2025		Total			
	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	Número	%
Basic	16	23	20	34	42	66	47	6	22	6	18	25	6	22	5	8	0	1	2	5	15	22	541	81,1%
Avançat			2	3		13	14	3	9	4	3	4	2	4	3	2	1	2	1	1	2	4	77	12,9%
Especialista	1	7	3	6	1		6	1	6		3			1	1			3	2				41	6,0%
Total	17	30	25	43	43	79	67	0	37	0	24	29	8	27	9	0	1	6	5	6	7	6	659	100,0%

6. PERFILS PROFESSIONALS REQUERITS

L'equip responsable de l'execució del contracte haurà d'estar integrat per perfils tècnics amb experiència i formació específica en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació. Una mateixa persona podrà exercir diversos rols dins l'equip, sempre que compleixi amb els requisits de qualificació i experiència corresponents a cada funció.





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

L'equip tècnic haurà de garantir l'execució correcta, eficient i segura del servei, adaptant-se a l'estructura organitzativa i les necessitats operatives de l'Ajuntament del Catllar.

6.1 PERFILS MÍNIMS EXIGITS

Perfil	Funcions principals	Requisits mínims
Responsable d'execució del contracte	Coordinació general del servei, validació d'intervencions, Elaboració d' informes periòdics, interlocució amb l'Ajuntament.	Titulació universitària en Enginyeria Informàtica o similar. Experiència mínima de 3 anys en gestió de serveis TIC.
Tècnic de sistemes i xarxes	Manteniment i administració de servidors, xarxes, sistemes virtualitzats, seguretat, backups.	Cicles formatius de grau superior en Informàtica o titulació equivalent.
Tècnic helpdesk	Assistència de primer nivell a usuaris, resolució d'incidències habituals, suport remot o presencial.	Formació mínima acreditada de CFGM en informàtica o similar. Experiència en entorns d'atenció a usuaris.
Desenvolupador web i programador	Manteniment del web, desenvolupament d'scripts i automatitzacions, integració d'aplicacions.	Coneixements acreditats en HTML, CSS, Laravel, Python.

En cas de cessament temporal o definitiu del responsable d'execució, l'empresa haurà de comunicar-ho a l'Ajuntament amb antelació i proposar un substitut amb qualificació equivalent, sense que això afecti la continuïtat del servei.

L'empresa podrà reorganitzar internament les funcions entre els membres de l'equip, sempre que es mantingui la cobertura efectiva de totes les àrees descrites i es compleixin els requisits mínims indicats.

6.2 FUNCIONS ESPECÍFIQUES DEL RESPONSABLE DE L'EXECUCIÓ

El responsable d'execució del contracte, que haurà d'estar integrat en la pròpia plantilla de l'empresa licitadora, tindrà, entre les seves obligacions, les següents tasques:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Ajuntament.
- Distribuir les tasques entre el personal tècnic assignat a l'execució del contracte i transmetre les instruccions necessàries per la correcta prestació del servei.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Planificar i adaptar el/s període/s de vacances del personal tècnic d'acord amb les necessitats de servei de l'Ajuntament.
- Informar a l'Ajuntament de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

7. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI

L'Ajuntament del Catllar durà a terme un seguiment actiu del servei per verificar-ne el correcte funcionament, el compliment dels nivells de servei i la qualitat de les actuacions realitzades.

7.1 INFORMES MENSUALS

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans de l'emissió de cada factura mensual, un informe resum que inclogui com a mínim:

- Relació d'incidències ateses, amb la seva classificació i estat.
- Temps de resposta i temps de resolució efectius.
- Accions correctives, preventives i evolutives realitzades durant el període.

Aquest informe serà requisit indispensable per a la tramitació de la factura corresponent.

7.2 ACTUALITZACIÓ DE L'INVENTARI

Amb una periodicitat mensual, l'empresa haurà d'actualitzar l'inventari de maquinari, programari i infraestructures tecnològiques gestionades, incorporant-hi les altes, baixes i modificacions registrades. Aquesta actualització haurà d'estar disponible en format digital i consultable per part del personal municipal.

7.3 REUNIONS DE SEGUIMENT

L'Ajuntament podrà convocar, sempre que ho consideri necessari, reunions de seguiment tècnic amb la persona responsable del contracte, amb l'objectiu de:

- Avaluar el grau de compliment del servei.
- Analitzar incidències específiques o desviacions.
- Proposar ajustos, millores o noves necessitats.

Les conclusions d'aquestes reunions podran derivar en instruccions concretes o requeriments addicionals per part del consistori.

8. CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de gestió d'incidències (CAU) amb accés electrònic en temps real per part del responsable designat per l'Ajuntament.

Aquest sistema haurà de registrar com a mínim:

- Número de referència de la incidència.
- Identificació de l'equip o sistema afectat.
- Data i hora de recepció i resolució.
- Tècnic assignat.
- Descripció de l'actuació realitzada.
- Estat actual (pendent, resolta, etc.).

9. CONTROL I GESTIÓ DE CÒPIES DE SEGURETAT

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'execució regular, segura i documentada de les còpies de seguretat dels sistemes, aplicacions, dades i configuracions incloses dins





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

l'àmbit del contracte.

Les còpies s'hauran de gestionar conforme al model 3-2-1 de seguretat, que estableix:

- 3 còpies de la informació.
- 2 formats de suport diferents.
- 1 còpia externa, fora del lloc físic on es troben els sistemes, mitjançant emmagatzematge al núvol o suport físic no connectat permanentment (air-gapped).

El compliment d'aquest model serà obligatori i verificable, i podrà ser auditat per l'Ajuntament en qualsevol moment. L'empresa haurà de:

- Documentar la política i la periodicitat de les còpies.
- Verificar periòdicament la integritat i la restaurabilitat de les dades.
- Incloure un apartat específic sobre còpies de seguretat en els informes mensuals.

10. PROTECCIÓ I TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament de dades personals per compte de l'Ajuntament del Catllar, d'acord amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i amb el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

L'empresa es compromet a:

- Mantenir la confidencialitat i el secret professional sobre qualsevol dada o informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte.
- No utilitzar les dades per a finalitats pròpies ni comunicar-les a tercers, excepte per obligació legal o autorització expressa de l'Ajuntament.
- Seguir estrictament les instruccions de l'Ajuntament en relació amb el tractament, accés, emmagatzematge i custòdia de dades personals.
- Adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat i integritat de les dades, d'acord amb els riscos associats.

Aquestes obligacions tindran caràcter essencial, i el seu incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte i a les responsabilitats corresponents.

L'empresa haurà d'indicar expressament:

- La ubicació dels servidors o sistemes on es puguin tractar o emmagatzemar dades personals (estat o territori).
- Qualsevol subcontractació relacionada amb el tractament de dades, que requerirà prèvia autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament.

11. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Sense perjudici de les obligacions generals establertes al present plec, l'empresa adjudicatària haurà de complir, de manera estricta, les següents condicions especials d'execució del contracte:





AJUNTAMENT DEL CATLLAR

- Respectar els horaris de disponibilitat establerts, tant en modalitat presencial com de guàrdia fora de jornada (retén 24/7 en cas d'incidències crítiques).
- Registrar totes les intervencions i incidències mitjançant el sistema de Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), garantint l'accés i consulta en temps real per part de l'Ajuntament.
- Assegurar la confidencialitat, integritat i seguretat de totes les dades, sistemes i infraestructures tecnològiques municipals.
- Assignar personal tècnic qualificat i estable, amb continuïtat durant la vigència del contracte i sense canvis innecessaris en els perfils assignats.
- Garantir una resposta efectiva, diligent i dins dels terminis fixats en els casos d'incidències crítiques o que afectin la seguretat dels sistemes.
- Mantenir actualitzat l'inventari tecnològic gestionat i presentar, amb la periodicitat establerta, els informes mensuals exigits.

Aquestes condicions tindran caràcter vinculant i essencial, i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o resolució contractual, segons allò que determinin els plecs administratius i la normativa aplicable.

12. CONTROL ECONÒMIC DEL CONTRACTE I FACTURACIÓ

Les actuacions i serveis prestats per l'empresa adjudicatària hauran de quedar degudament registrats i documentats mitjançant els sistemes establerts (CAU, informes mensuals i inventari actualitzat), com a requisit previ per a la seva validació tècnica i conformitat per part de l'Ajuntament.

La facturació mensual haurà d'anar acompanyada, de manera obligatòria, de la següent documentació:

- Informe mensual resum, que inclogui les incidències ateses, temps de resposta i resolució, accions realitzades, i estat general del servei.
- Registre complet d'actuacions realitzades durant el període facturat, amb referència clara a les ordres o tiquets del sistema CAU.
- Qualsevol altra documentació tècnica que l'Ajuntament pugui requerir per verificar la prestació efectiva del servei.

Una vegada l'Ajuntament hagi validat la documentació i emès la conformitat tècnica del servei corresponent, la presentació de la factura es farà mitjançant la plataforma e-FACT.

13. DISPOSICIÓ FINAL

Els incompliments de les condicions tècniques essencials establertes en aquest plec — especialment en matèria de disponibilitat, resposta a incidències, seguretat i seguiment del servei— podran donar lloc a penalitzacions o a la resolució del contracte, d'acord amb allò que estableixin els Plecs de Clàusules Administratives Particulars i la normativa vigent en matèria de contractació pública.

