



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

Número d'expedient: PACC202500004

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SUPORT TÈCNIC, MANTENIMENT I GESTIÓ DEL PARC DE
MICROINFORMÀTICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Procediment: obert simplificat abreujat

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	ABAST	4
3.1.	SUPORT TÈCNIC	5
3.1.1.	COMPTES D'USUARI I PERMISOS	6
3.1.2.	CORREU ELECTRÒNIC	7
3.1.3.	TELEFONIA FIXA I MÒBIL	7
3.1.4.	REPROGRAFIA	7
3.1.5.	PLE MUNICIPAL	7
3.1.6.	INVENTARI	8
3.1.7.	ANTIVÍRIC	8
3.1.8.	GESTIÓ DEL PROGRAMARI	9
3.1.9.	FORMACIÓ	9
3.1.10.	ESDEVENIMENTS ESPECIALS	10
3.2.	MANTENIMENT	10
3.2.1.	MANTENIMENT CORRECTIU	10
3.2.2.	MANTENIMENT PREVENTIU	12
3.2.3.	MANTENIMENT EVOLUTIU	12
3.2.4.	TASQUES COMPLEMENTÀRIES	12
3.3.	PROJECTE DE RENOVACIÓ TECNOLÒGICA	13
4.	PLA DE DOCUMENTACIÓ	15
5.	PERSONAL ASSIGNAT	16
6.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	19
7.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	19
8.	FASES DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS	21
8.1.	APODERAMENT	22
8.2.	TRANSICIÓ	22
8.3.	EXECUCIÓ	23
8.4.	DEVOLUCIÓ	23
8.5.	TANCAMENT	24
9.	MODEL DE RELACIÓ	24
9.1.	ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS	24
9.2.	ÒRGANS DE GOVERN	25
9.3.	CONTROL I SEGUIMENT	26



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

10.	EQUIPAMENT DE TREBALL	28
11.	ADAPTACIÓ ALS CANVIS	28
12.	PROPIETAT INTELECTUAL	29
ANNEX I - ELEMENTS QUE COMPOSEN EL PARC DE MICROINFORMÀTICA		30
ANNEX II - ELEMENTS QUE COMPOSEN LA INFRAESTRUCTURA TIC		31
ANNEX III - ABAST DELS SERVEIS PER ÀMBIT		32
ANNEX IV - RELACIÓ D'EDIFICIS		33

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 3 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

1. INTRODUCCIÓ

Els sistemes informàtics personals de sobretaula i portàtils, així com el programari de base, han esdevingut eines imprescindibles per al personal de l'Ajuntament, fins al punt que disposar d'un ordinador i programari adaptats a les necessitats i als requeriments del lloc de treball és quelcom bàsic i imprescindible, resultant doncs elements clau per assolir els nivells de servei públic demanats per la ciutadania i establerts per la legislació vigent.

És igualment clau el servei de suport tècnic adreçat al personal usuari d'aquests sistemes, encarregat d'atendre les incidències, peticions i consultes, així com els serveis de manteniment i de gestió necessaris per assegurar el seu correcte funcionament, la disponibilitat, la seguretat i la seva evolució.

L'Ajuntament disposa actualment d'un servei integral contractat a un proveïdor extern per cobrir aquestes necessitats. Davant la propera finalització del contracte, es considera necessari donar continuïtat a aquests serveis.

L'objectiu del present document és fixar les condicions tècniques que han de regir la prestació dels serveis per atendre les necessitats identificades.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic, manteniment i gestió del parc de microinformàtica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, que inclouran les següents funcions i activitats:

- Suport tècnic**
S'inclouen els serveis professionals per l'atenció, gestió i resolució d'incidències, peticions i consultes sobre tots els elements que formen el parc de microinformàtica, així com l'execució de tasques complementàries.
- Manteniment**
S'inclouen els serveis professionals per executar les tasques associades a les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu dels elements que formen el parc de microinformàtica, així com l'execució de tasques complementàries.
- Projecte de renovació tecnològica**
S'inclouen els serveis professionals per la gestió integral del projecte de renovació tecnològica de tot el maquinari i programari, amb les activitats de planificació, execució, seguiment i control, documentació, gestió del canvi i gestió de la comunicació.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 4 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

3. ABAST

Formen part de l'abast de la present contractació les següents funcions i activitats:

- Suport tècnic
- Manteniment
- Projecte de renovació tecnològica

Els serveis es prestaran sobre els elements que componen el Parc de Microinformàtica i la Infraestructura TIC de l'Ajuntament, i s'adaptaran a la seva evolució al llarg de la durada del contracte.

Les **persones destinatàries** dels serveis i que tindran accés a la prestació del mateix, seran els següents col·lectius:

- Personal de l'Ajuntament i membres del Consistori Municipal
- Personal de proveïdors de serveis externs, només en l'àmbit del desenvolupament de les seves activitats dins un marc contractual vigent
- Ciutadania, entitats i empreses, només en l'àmbit de la tramitació electrònica amb l'Ajuntament

Els **elements TIC** sobre els quals es prestaran els serveis seran:

- Els que componen el Parc de Microinformàtica, on s'inclou maquinari i programari, tenint en compte la seva evolució al llarg del temps.
- Els que componen la Infraestructura TIC de l'Ajuntament, majoritàriament només per la gestió de les incidències i l'escalat corresponent a proveïdors de serveis externs, tenint en compte la seva evolució al llarg del temps.
- Els que componen el sistema de cablatge estructurat des dels punts de connexió de la xarxa de veu i dades fins els ports de connexió dels switchs d'accés.
- Els terminals de telefonia fixa i els terminals mòbils (Android i iPhone)
- El maquinari i programari que el personal de l'Ajuntament i membres del Consistori Municipal utilitzin per desenvolupar la seva feina, tant a les instal·lacions de l'Ajuntament com en teletreball, encara que no sigui administrat per l'Ajuntament, sempre que aquest ús hagi estat prèviament regulat i acceptat per l'Ajuntament.

Totes les noves incorporacions de maquinari i programari en el Parc de Microinformàtica, amb independència de si es porten a terme dins el marc del present contracte o són fruit d'una contractació alternativa, automàticament s'incorporaran als serveis prestats per l'adjudicatari, amb les mateixes condicions i sense cap repercussió econòmica.

Aquest mateix criteri serà d'aplicació per als canvis que es realitzin en la Infraestructura TIC de l'Ajuntament al llarg del contracte.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 5 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

L'inventari amb els principals elements que componen el Parc de Microinformàtica es troba a l'ANNEX I.

L'inventari amb els principals elements que componen la Infraestructura TIC es troba a l'ANNEX II.

L'abast del serveis demanats per cada àmbit es resumeix a l'ANNEX III.

La relació d'edificis on està desplegat el Parc de Microinformàtica es troba a l'ANNEX IV.

L'equip tècnic assignat al contracte haurà de treballar per l'assoliment dels següents objectius:

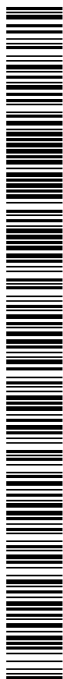
- Assolir la interlocució de manera centralitzada
- Coordinar les activitats dels serveis TIC
- Identificar amb agilitat incidències i problemes per reduir l'impacte
- Assegurar la qualitat dels serveis TIC
- Gestionar el coneixement en l'àmbit TIC
- Millorar l'eficiència mitjançant l'optimització de processos, procediments, mètodes i recursos utilitzats

3.1. SUPORT TÈCNIC

L'equip tècnic assignat al contracte s'encarregarà de portar a terme les funcions i activitats pròpies de help desk i suport tècnic de primer nivell en l'àmbit TIC, entre les quals tindrem:

- Atenció, recepció, registre, classificació, anàlisi i documentació de les incidències, peticions i consultes que arribin dels diferents canals d'entrada establerts, que seran principalment el sistema de tiquets basat en l'eina GLPI, el sistema de monitorització de la Infraestructura TIC, el correu electrònic i el telèfon
- Assistència remota als usuaris amb eines de control remot com ara DameWare, VNC, AnyDesk o RemoteDesktop
- Anàlisi dels casos, prioritització, recerca preliminar, resolució i documentació
- Escalat dels casos que no es puguin resoldre amb els mitjans propis cap a equips de suport de segon nivell, habitualment formats per personal de l'Ajuntament o proveïdors de serveis externs, fent ús dels protocols de comunicació i procediments establerts
- Control i seguiment de tot el cicle de vida dels casos fins el seu tancament, amb el registre de totes les activitats fent ús de l'eina GLPI
- Revisió continuada del sistema de monitorització de la Infraestructura TIC i les alarmes generades per la detecció immediata de caigudes de serveis informàtics
- Gestió del sistema d'antivirus per la detecció de programari maliciós i execució d'anàlisis de vulnerabilitats en els equips

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 6 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- Comunicacions als usuaris, redacció i publicació d'avisos i notícies, i enviament de missatges informatius de caràcter general o específics dels casos
- Publicació d'avisos i notícies de caràcter urgent a la pàgina web municipal
- Redacció i actualització de la documentació tècnica en l'àmbit de microinformàtica, com ara procediments de configuració i personalització, procediments de contingència, mètodes de resolució, així com documentació i manuals adreçats als usuaris
- Actualització i validació de l'inventari dels elements que componen el Parc de Microinformàtica amb l'eina GLPI
- Impuls de la utilització del sistema de tiquets GLPI com a canal principal de comunicació amb els usuaris
- Actuar de pont d'enllaç amb el servei extern de continuïtat que cobreix el servei d'atenció en horari nocturn i de caps de setmana, per realitzar el traspàs d'informació rellevant i coordinar actuacions
- Actuar de pont d'enllaç amb el servei extern de gestió integral del CPD que cobreix gran part dels serveis i sistemes de la Infraestructura TIC, per gestionar incidències i coordinar actuacions
- Lliurament de material informàtic als usuaris, atenent els procediments de recollida establerts
- Suport logístic local i acompanyament a altres proveïdors de serveis externs en el desenvolupament de les seves activitats a l'Ajuntament
- Elaboració de formularis, plantilles, macros, scripts i petits desenvolupaments per utilitzar en l'entorn microinformàtic
- Gestió de la restauració de còpies de seguretat
- I en general, qualsevol activitat que es consideri necessària per la correcta prestació del servei de suport tècnic informàtic de primer nivell

A títol d'exemple, no com una relació exhaustiva, a continuació es relacionen i descriuen amb més detall algunes de les funcions, activitats i tasques típiques incloses.

3.1.1. COMPTES D'USUARI I PERMISOS

L'equip tècnic assignat per l'adjudicatari s'encarregarà de la gestió de comptes d'usuari en el directori actiu, en la plataforma de gestió d'identitats, SSO, i en altres sistemes que requereixin d'una gestió de comptes d'usuari.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 7 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

Es realitzaran les altes, baixes i modificacions dels comptes d'usuari, així com l'assignació de rols, drets i permisos d'accés, atenent els procediments establerts, els circuits de validació i les directrius de Recursos Humans.

3.1.2. CORREU ELECTRÒNIC

Es portarà a terme la gestió de les bústies de correu, creant i donant de baixa comptes, gestionant permisos, quotes d'ús, reenviaments i altres configuracions i personalitzacions de les bústies.

3.1.3. TELEFONIA FIXA I MÒBIL

Es portaran a terme les següents activitats relacionades amb la telefonia fixa i mòbil:

- Gestió de terminals de telefonia fixa, com canviar la configuració, desviament i transferències de trucades, etc.
- Gestió de terminals de telefonia mòbil. El suport a la telefonia mòbil inclourà, específicament, l'atenció de les consultes tècniques sobre l'ús dels dispositius mòbils i l'assistència tècnica a les següents accions:
 - Activació, configuració i posada en marxa de noves línies mòbils o canvis de línies existents, amb els seus corresponents dispositius
 - Configuració i sincronització del correu electrònic
 - Instal·lació i configuració d'APP
 - Gestió de la comunicació de pèrdua o robatori de dispositius mòbils

3.1.4. REPROGRAFIA

Es portaran a terme tasques d'operació bàsiques relacionades amb el sistema de reprografia, com ara:

- Instal·lació i configuració de cues d'impressió en els clients
- Gestió de permisos i codis d'impressió dels usuaris
- Suport i resolució d'incidències de primer nivell com ara embussos
- Suport en l'ús dels equips i, en casos molt especials, canvis de consumibles

3.1.5. PLE MUNICIPAL

S'executaran les tasques preparatòries prèvies als Plens Municipals, que consisteixen en revisar el correcte funcionament de tots els sistemes de microfonia, càmeres i sistema de gravació per a la realització de les Videoactes i la retransmissió en directe per *streaming*, així com la revisió del correcte funcionament del pla de contingència.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 8 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

3.1.6. INVENTARI

Els elements TIC que formin part del Parc de Microinformàtica estaran identificats, registrats en l'eina d'inventari GLPI de l'Ajuntament, i degudament documentats.

L'inventari i la documentació estaran permanentment actualitzats i en tot moment disponibles per la seva consulta.

Els atributs que s'informaran seran, com a mínim, els següents:

Elements de maquinari

- fabricant
- model
- número de sèrie
- data d'adquisició
- proveïdor
- especificacions tècniques més rellevants
- ús actual
- referència a la ubicació física
- referència a l'usuari

Elements de programari

- fabricant
- nom del producte i versió
- nombre de llicències
- tipus de llicència
- data d'adquisició
- proveïdor
- ús actual

Tots els elements de maquinari han de disposar d'una etiqueta, fàcilment visible per l'usuari, amb un codi únic identificador de l'equip.

3.1.7. ANTIVÍRIC

L'Ajuntament utilitza actualment el sistema antivíric Trellix EndPoint Security per una gran part dels ordinadors del Parc de Microinformàtica.

Els clients del sistema antivíric es controlen mitjançant l'eina ePO de Trellix, instal·lada en un servidor específic, a través de la qual es pot monitoritzar l'estat dels equips, fer desplegaments de noves versions i actualitzacions, generar informes, etc..

L'adjudicatari serà el responsable de la instal·lació, configuració, gestió, manteniment i actualització de tots els clients de Trellix i de la consola ePO.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 9 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

Les actualitzacions mínimes que es portaran a terme en aquest sistema son:

- Anualment: ePO en el servidor i agent en els clients
- Anualment: Viruscan en els clients, en el cas de que existeixi una nova versió
- Diàriament: Fitxer de firmes (dat) en els clients
- Sota petició: qualsevol dels components del sistema quan es consideri necessari

3.1.8. GESTIÓ DEL PROGRAMARI

L'Ajuntament disposa actualment d'un servidor dedicat al desplegament d'actualitzacions de Microsoft (WSUS), a través del qual es mantenen actualitzats tots els sistemes operatius Windows del Parc de Microinformàtica.

L'adjudicatari té la responsabilitat de tenir els sistemes operatius actualitzats a les últimes versions i pegats, així com el manteniment i actualització de la part servidor del WSUS.

Es realitzaran actualitzacions periòdiques dels pedaços crítics, de seguretat i actualitzacions en tots els llocs de treball que estiguin connectats a la xarxa, i en el cas de que no tinguin connexió s'hauran de fer actualitzacions manuals.

Segons les necessitats de l'Ajuntament, l'adjudicatari ha de realitzar les següents tasques referides a qualsevol programari quan sigui necessari:

- Instal·lació, actualització o reinstal·lació del programari estàndard
- Instal·lació, actualització o reinstal·lació del programari particular de l'Ajuntament

3.1.9. FORMACIÓ

L'adjudicatari generarà els continguts formatius orientats a usuaris i tècnics i impartirà les següents sessions de formació:

- Nocions bàsiques del nou maquinari i programari que s'instal·li als usuaris
- Nocions bàsiques del funcionament de les eines informàtiques a nous usuaris, com ara, el funcionament de les còpies de documents i correu electrònic, ubicació dels documents i de programari, gestió de les incidències, etc.
- Eines del Departament de Sistemes d'Informació a tècnics de pràctiques o qualsevol treballador de l'Ajuntament amb perfil tècnic que així ho requereix
- Canvis de versió de programari
- Posada en marxa de nous serveis TIC



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

3.1.10. ESDEVENIMENTS ESPECIALS

L'Ajuntament organitza i/o participa esporàdicament en esdeveniments especials com ara assemblees, congressos, reunions, i altres tipus d'actes a la ciutat, pels quals s'utilitzen intensivament determinats serveis tecnològics.

Les tasques específiques que s'emmarquen dins d'aquest àmbit són:

- Prestar assistència tècnica en l'ús de l'equipament tecnològic utilitzat en els esdeveniments, com ara PCs portàtils, tauletes, projectors, pantalles, sistema de videoacta i qualsevol altre, així com vetllar pel seu correcte funcionament
- Prestar servei de suport al muntatge i preparació d'instal·lacions temporals que s'utilitzin en determinats esdeveniments, en els àmbits de connectivitat de xarxa, WiFi, mobilitat, esteses de cablatge, etc.

3.2. MANTENIMENT

L'equip tècnic assignat al contracte s'encarregarà del manteniment correctiu, preventiu i evolutiu dels elements que formen el parc de microinformàtica, així com de l'execució de tasques complementàries.

3.2.1. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu demanat inclourà les següents activitats sobre els elements que formen part del parc de microinformàtica:

- Resoldre les incidències per tal que els sistemes responguin a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixin amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació en el sistema, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).
- Desplegar noves versions i pegats del programari i microprogramari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats.
- Portar a terme les tasques de reparació o substitució de l'equipament que estigui afectat per una avaria, incloent les tasques d'instal·lació, configuració i integració de l'equipament i components reparats o substituïts per restaurar el normal funcionament del sistema.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 11 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

En el cas que l'equipament afectat no disposi de garantia de fabricant vigent, es procedirà a la seva substitució per un altre idèntic, o com a mínim equivalent funcionalment, dels disponibles en estoc.

En el cas que l'equipament afectat tingui garantia de fabricant vigent o es disposi d'un servei de reparació extern, es gestionarà l'avaría amb el fabricant o amb el proveïdor de serveis que correspongui.

Segons la previsió de resolució de l'avaría i atenent l'impacte en el lloc de treball afectat, podrà ser necessari substituir temporalment l'equip o perifèric avariats per un altre idèntic, o com a mínim equivalent funcionalment, de l'estoc disponible.

Es realitzaran les instal·lacions de programari, configuracions i personalitzacions necessàries perquè l'equipament substituït sigui plenament funcional i operatiu pel lloc de treball afectat, incloent, si escau, els traspassos d'informació entre equips.

- Portar a terme l'anàlisi i resolució d'incidències que afectin a la connectivitat de l'equipament, des del punt de connexió fins el switch d'accés
- Actualitzar la documentació del sistema, si escau.

Amb l'objectiu de garantir la màxima agilitat en la resolució d'avaries, i augmentar la disponibilitat del Parc de Microinformàtica, l'adjudicatari gestionarà un estoc d'equips de reposició a les dependències de l'Ajuntament, destinat exclusivament a atendre les necessitats del manteniment correctiu. Aquest estoc de reposició s'establirà amb equips complets (CPU, monitor, teclat, ratolí, i altres perifèrics més comuns), i el podem classificar en dos grans grups en funció de la seva situació:

Equips en garantia

Aquests equips seran aprovisionats, amb petició prèvia, pel proveïdor dels serveis de renovació tecnològica, i s'utilitzaran per substituir temporalment equips avariats, mentre el servei de garantia del fabricant no resolgui el cas. El nombre d'equips de cada tipus serà el següent, tot i que es podran modificar al llarg del contracte:

- 1 Ordinador Personal
- 1 Ordinador Personal d'Alt Rendiment
- 3 Portàtil Estàndard
- 1 Portàtil Executiu

Equips en manteniment

Aquests equips estan fora de garantia, es seleccionaran del conjunt d'equips sortints dels llocs de treball on s'hagi instal·lat un equip nou fruit de la renovació tecnològica, i s'utilitzaran per resoldre les avaries d'equips o perifèrics en manteniment. L'adjudicatari decidirà el nombre d'equips de cada fabricant/model que són necessaris per assegurar suficient estoc per futures reparacions:

- 1 o més Ordinador Personal de cada fabricant/model
- 1 o més Ordinador Personal d'Alt Rendiment de cada fabricant/model
- 1 o més Portàtil Estàndard de cada fabricant/model
- 1 o més Portàtil Executiu de cada fabricant/model

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 12 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

En funció de l'evolució del Parc de Microinformàtica i del nombre d'avaries, part de l'estoc de reposició podrà passar a formar part del conjunt d'equips en servei.

3.2.2. MANTENIMENT PREVENTIU

El servei de manteniment preventiu demanat inclourà les tasques rutinàries orientades a evitar incidències previsibles en els serveis TIC, com ara les actualitzacions proactives de programari, la revisió d'alertes d'ocupació i càrrega dels sistemes, la gestió dels repositoris d'emmagatzematge per realitzar les instal·lacions, i totes les actuacions que formin part del pla de manteniment preventiu que s'estableixi.

3.2.3. MANTENIMENT EVOLUTIU

El servei de manteniment evolutiu demanat inclourà les activitats habituals dels manteniments perfectius i adaptatius sobre el parc de microinformàtica, que seran les següents:

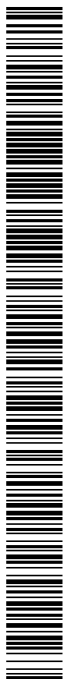
- Desplegament de nou maquinari, perifèrics i equips auxiliars als llocs de treball, i actualitzacions de microprogramari
- Desplegament de nou programari i actualitzacions de programari existent
- Canvis de configuració o parametrització en els equips
- Trasllat d'equipament entre llocs de treball, al mateix edifici o entre edificis diferents
- Personalització i adaptació dels elements a les necessitats particulars de l'Ajuntament

3.2.4. TASQUES COMPLEMENTÀRIES

L'equip tècnic assignat al contracte realitzarà les tasques relacionades a continuació:

- Recepció de maquinari i programari lliurat
 - Recepció a l'adreça de lliurament acordada
 - Verificació de l'estat
 - Validació amb l'albarà de lliurament i la comanda realitzada
 - Identificació i inventari
- Maquetació dels equips
 - Per a cada model d'equip es crearà una imatge amb totes les aplicacions instal·lades i les configuracions necessàries.
 - Un cop s'hagi aprovat la imatge per part de l'equip tècnic de l'Ajuntament, es procedirà al maquetat de tot el maquinari per tal de fer els desplegaments.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 13 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- **Donacions**
L'Ajuntament té un programa de donacions a entitats de Sant Feliu de Llobregat on es destinen els equips retirats que encara es troben dins el seu cicle de vida útil. Es realitzaran les següents tasques amb els equips retirats:
 - Neteja externa i interna
 - Restauració d'imatge, garantint la total destrucció de les dades emmagatzemades
 - Configuració dels paràmetres del sistema operatiu
 - Preparació per a la recollida
- **Plans de prova**
Execució de plans de prova i validació en entorns de producció, pre-producció i test per verificar el correcte funcionament de serveis i aplicacions.

3.3. PROJECTE DE RENOVACIÓ TECNOLÒGICA

L'equip tècnic assignat al contracte s'encarregarà de la gestió del projecte de renovació tecnològica per fer el desplegament del maquinari i programari que sigui objecte de renovació.

El projecte de renovació tecnològica tindrà la mateixa durada del contracte, no obstant es dividirà en tants subprojectes com encàrrecs de renovació es portin a terme, segons el procés de renovació que s'estableixi. Cada subprojecte de renovació es tractarà com un projecte en sí mateix i requerirà el desenvolupament de les etapes habituals en un projecte de desplegament d'aquest tipus (inici, planificació, execució, seguiment i control amb les gestions del canvi i de la comunicació, tancament).

Cada subprojecte de renovació tecnològica es gestionarà seguint els procediments que s'hagin establert, i dins el seu abast inclourà les següents activitats:

Procés d'homologació

- Anàlisi i validació de les especificacions tècniques del maquinari i programari que es proposin per portar a terme la renovació tecnològica, tenint en compte els següents paràmetres mínims:
 - rendiment de la CPU
 - quantitat i rendiment de la memòria RAM
 - capacitat i rendiment del disc
 - protocols de comunicació i connectivitat
 - capacitat de la targeta gràfica
 - qualitat i grandària dels monitors
 - durada de la bateria i pes dels portàtils
 - consum elèctric
 - ergonomia

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 14 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- Anàlisi i validació de les especificacions tècniques del programari que es proposi per portar a terme la renovació tecnològica, tenint en compte els següents paràmetres mínims:
 - Funcionalitats
 - cycle de vida de la versió proposada
- Realització de proves de test per validar l'adequació del maquinari i programari a les necessitats de l'Ajuntament

Preparació

- Anàlisi de les necessitats
- Elaboració de la relació de maquinari i programari necessari

Planificació amb l'usuari final

- Acordar amb l'usuari final el dia i l'hora per fer la renovació o instal·lació de l'equip
- Revisar el programari específic que necessita i instal·lar-ho en l'equip nou

Configuració

- Instal·lació de tots els components, aplicacions i programari per a garantir un correcte funcionament de l'equip en local i en connexió a la xarxa de dades de l'edifici
- Configuració de tots els paràmetres del sistema operatiu per a garantir un correcte funcionament de l'equip en local i en connexió a la xarxa de dades de l'edifici
- Instal·lació de paquets de programari addicionals amb aplicacions personalitzades per a cada equip
- Traspàs de la informació de l'equip retirat
- Configuració del perfil de l'usuari

Instal·lació física

- Transport dels equips a subministrar fins al lloc de treball dins de l'edifici corresponent
- Instal·lació física dels equips a la ubicació que s'especifiqui, i connexió de tots els seus components
- Connexió dels equips a la xarxa de dades, mitjançant cables proporcionats per l'Ajuntament i connexió dels equips a la xarxa elèctrica
- El cablatge al lloc de treball haurà de quedar perfectament pentinat i amb un acabat de màxima qualitat
- Tancament de la instal·lació amb el corresponent document de verificació

Pla de proves

- Proves de funcionament de l'equip instal·lat
- Comprovació de la connexió a la xarxa de dades de l'edifici amb un usuari genèric
- Comprovació de la connexió a Internet

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 15 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

Retirada d'equips i embalatges

- Retirada i reciclatge dels embalatges, classificant els diferents tipus de material, empaquetant-los i traslladant-los als corresponents contenidors de reciclatge que estiguin més propers
- Retirada dels equips, perifèrics i cablatge substituïts, traslladant-los al magatzem o a l'espai de classificació que s'hagi establert

Classificació d'equips retirats

- Revisió i classificació dels equips, perifèrics i cablatge retirats ens quatre grups i portar a terme les accions que corresponguin:
 - Per fer rotacions
Instal·lació en un altre lloc de treball
 - Per formar part de l'estoc d'equips de reposició
Emplaçament al magatzem establert
 - Per fer donacions
Emplaçament al magatzem establert fins la donació que correspongui
 - Per destruir
Transport a l'organisme oficial de reciclatge més proper per procedir amb la seva destrucció, complint amb la normativa existent sobre gestió de residus electrònics, i garantint la total eliminació de les dades contingudes als dispositius d'emmagatzematge. S'haurà d'emetre un certificat de tots els equips destruïts on consti l'aplicació d'aquest tractament.

4. PLA DE DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari elaborarà i executarà un pla de documentació que inclourà la recopilació d'informació, redacció, validació i actualització de tota la documentació associada al Parc de Microinformàtica, i que recollirà, com a mínim, els següents aspectes:

- Memòria tècnica del Parc de Microinformàtica, amb la descripció dels sistemes i subsistemes, i elements TIC de maquinari i programari
- Inventari de tots els elements TIC, contractes de serveis, proveïdors de serveis externs i el seus contactes, etc., utilitzant l'eina GLPI
- Documents de les configuracions i parametritzacions realitzades als sistemes i subsistemes
- Base de coneixement
S'utilitzarà l'eina GLPI per construir i mantenir viva una base de coneixement en l'àmbit TIC, que contingui informació compartida per tots els tècnics i sigui útil per la resolució dels casos.
- Descripció de les mesures de contingència que garanteixen la continuïtat dels serveis

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 16 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- Manual d'ús dels equips microinformàtics
És un document destinat als usuaris finals per donar-los les pautes perquè utilitzin correctament els recursos i serveis que es posen a la seva disposició. Seguint les directrius dels tècnics de l'Ajuntament, l'adjudicatari col·laborarà en la redacció i actualització d'aquest document.
- Manuals d'instal·lacions dels equips microinformàtics
Són un conjunt de documents que inclouran les guies detallades d'instal·lació, configuració i parametrització dels sistemes i subsistemes, amb les seves particularitats, fent ús de captures de pantalla i altres elements gràfics de màxim detall.
- Qualsevol altra documentació tècnica relacionada amb els serveis prestats que sigui requerida per l'Ajuntament

Els repositoris principals de la documentació seran l'eina GLPI i el sistema d'arxius. Els documents es lliuraran en suport electrònic i en format original modificable per facilitar la seva evolució.

Adicionalment, l'adjudicatari s'encarregarà de la gestió i emmagatzematge dels suports d'instal·lació de programari, microprogramari i *drivers* per tots els elements del Parc de Microinformàtica.

5. PERSONAL ASSIGNAT

Els serveis es prestaran presencialment a les dependències de l'Ajuntament amb un equip de persones que cobrirà la finestra horària de servei requerida. Segons l'experiència recopilada en anys anteriors del servei, l'esforç anual mínim que es considera necessari per atendre els serveis demanats és de 3 x FTE (*Full-Time Equivalent*, equivalent a temps complet amb jornada setmanal de 40 hores). Per tant, l'adjudicatari haurà d'assignar al contracte de prestació de serveis 3 persones a temps complet i de manera permanent.

Per atendre necessitats en períodes de forta demanda o de situacions excepcionals, períodes que no superaran les 4 setmanes de mitjana anual, es valorarà el grau d'adaptació de l'equip de persones assignat al contracte per absorbir càrregues d'esforç superiors a les 120 hores setmanals en el seu conjunt, si és necessari amb una persona de reforç a temps parcial que s'afegirà a l'equip permanent. En el cas de proposar una persona de reforç a temps parcial per cobrir aquesta necessitat, aquesta persona tindrà un perfil professional equivalent als altres membres de l'equip, amb els coneixements tècnics necessaris, entrenada i coneixedora de l'entorn de l'Ajuntament. Aquest esforç addicional estarà inclòs en el preu ofert per la prestació dels serveis i no suposarà cap cost extra per l'Ajuntament.

Adicionalment, durant els períodes de desplegament de nous equips, l'adjudicatari assignarà una persona de reforç a temps parcial que s'afegirà a l'equip permanent per atendre tasques relacionades amb el projecte de renovació tecnològica. L'esforç anual estimat per aquest recurs addicional serà variable al llarg del contracte, en funció de les necessitats, amb una mitjana anual estimada de 0,07 x FTE.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 17 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

L'equip de persones assignat al contracte haurà de garantir aquest esforç mínim, tot complint les següents condicions:

- Les absències no programades del personal assignat al contracte es cobriran de manera immediata incorporant un tècnic de substitució que assumirà les funcions i activitats que corresponguin
- Com a regla general, la concurrència dels membres de l'equip assignat al contracte serà com a mínim la següent:
 - Horari de matí excepte el mes d'agost: entre 2 i 3 persones
 - Horari de tarda excepte el mes d'agost: entre 1 i 2 persones
 - Horari de matí del mes d'agost: entre 1 i 2 persones
- Les vacances i permisos es planificaran amb temps d'antelació i s'organitzaran per torns, de manera que es doni compliment a la resta de condicions del servei

Per assolir la màxima eficiència, els serveis a portar a terme dins el marc del present contracte es podran repartir entre 2 perfils professionals diferents, cadascú d'ells especialitzat en determinades funcions i activitats. No obstant, encara que siguin perfils especialitzats, es demana també que siguin polivalents, de manera que en cas necessari puguin desenvolupar qualsevol de les funcions o activitats dins el marc del contracte.

Adicionalment, l'adjudicatari assignarà al contracte una persona amb perfil de responsable de serveis a temps parcial, que serà el gestor i responsable del contracte per part de l'empresa i actuarà com a interlocutor amb l'Ajuntament.

L'Ajuntament es reserva el dret a modificar el requeriment establert de presencialitat a les dependències municipals dels tècnics assignats al contracte, podent proposar el canvi a una modalitat de prestació mixta amb activitats presencials i activitats remotes. En aquest escenari, les activitats remotes es portaran a terme fora de les dependències de l'Ajuntament, assumint l'adjudicatari els costos derivats de la infraestructura, logística, connectivitat i altres serveis que fossin necessaris per la correcta prestació dels serveis.

L'adjudicatari garantirà en tot moment que el personal assignat al servei es correspon amb els perfils professionals apropiats per les tasques a desenvolupar, amb els coneixements i entrenament necessaris, i amb àmplia experiència en l'administració de sistemes d'informació per assegurar la bona qualitat del servei prestat. Aquesta condició s'aplicarà al responsable de serveis, al personal assignat de manera permanent al contracte, al personal de substitució temporal, al personal de reforç per períodes de forta demanda o situacions excepcionals, i al personal de reforç per atendre tasques relacionades amb el projecte de renovació tecnològica.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al contracte tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la formació continua del personal en el programari i maquinari desplegats. S'estableix un mínim de 25 hores anuals de formació per cadascú dels 3 tècnics assignats de manera permanent al contracte i pel tècnic de reforç per períodes de forta demanda o situacions excepcionals, en el cas que es proposi.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

El personal assignat de manera permanent al contracte, el personal de reforç per períodes de forta demanda o situacions excepcionals en el cas que es proposi, així com el personal de substitució temporal, a més d'aportar l'experiència professional demanada, també haurà de tenir les següents capacitats i habilitats:

- Fluïdesa en la comunicació, tant oral com escrita, en català
- Capacitat d'interlocució i coordinació amb altres serveis externs
- Excel·lència en l'atenció a l'usuari
- Raonament analític i estructurat per la resolució d'incidències i problemes
- Planificació, organització, constància i flexibilitat
- Presa de decisions en situacions crítiques

Es demana incloure a la proposta tècnica una descripció dels perfils professionals del personal que es proposa assignar al contracte, amb els coneixements tècnics, formació, habilitats i experiència professional, sense incloure dades identificatives de les persones. Els perfils professionals aportats i la seva adequació a les necessitats de l'Ajuntament seran objecte de valoració.

L'adjudicatari no podrà canviar el personal assignat al contracte sense posar-ho en coneixement del responsable de l'Ajuntament amb una antelació mínima de 15 dies, sempre que no sigui per causa sobrevinguda. Per l'adaptació a l'entorn de l'Ajuntament del nou personal assignat al contracte, l'adjudicatari haurà de preveure un solapament temporal entre el personal sortint i el personal entrant durant 10 dies laborables com a mínim, i sense cost addicional.

L'Ajuntament podrà, en qualsevol moment, sol·licitar a l'adjudicatari el canvi de qualsevol de les persones assignades al contracte per raons justificades d'aptitud tècnica o qualitat del servei insuficients, o actitud personal inacceptable.

Correspon exclusivament a l'adjudicatari la selecció del personal que formarà part de l'equip de treball assignat al contracte i que haurà de complir amb els requeriments demanats.

L'adjudicatari assumirà l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua el poder de direcció del personal assignat al contracte, inherent a la seva condició d'empresari. Concretament, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions en els casos de baixa o suplència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social pel que fa a l'abonament de les cotitzacions i el pagament de prestacions quan s'escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre l'empresari i el personal treballador.

L'adjudicatari vetllarà per que el personal assignat al contracte desenvolupi la seva activitat sense que s'excedeixi més enllà de les funcions assignades i necessàries per la prestació dels serveis demanats.

L'Ajuntament podrà verificar, quan ho estimi oportú al llarg del contracte, els coneixements tècnics i experiència professional de l'equip de treball assignat al contracte, per validar el compliment dels requeriments mínims exigits i que es corresponen amb els valors declarats a la proposta adjudicada. L'incompliment d'aquests preceptes podrà ser causa de la resolució del contracte.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

6. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari mínim per la prestació dels serveis serà el següent:

Horari mínim
De 8:00 a 19:00 de dilluns a divendres laborables, tots els mesos excepte agost
De 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres laborables, el mes d'agost

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

Es valorarà l'ampliació d'aquest horari mínim per tots els mesos excepte agost, per assolir total o parcialment la finestra horària de 7:30 a 20:30.

En qualsevol cas, aquest horari podrà ser modificat temporalment a petició de l'Ajuntament per alinear-se a l'horari laboral del personal treballador, reestructurant la distribució dels recursos i mantenint l'esforç global assignat al contracte.

7. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà atenent a les següents mètriques, que formaran part de l'Acord de Nivell de Servei (ANS):

- Temps de resposta
- Temps de resolució

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquestes mètriques, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.

Es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims pels temps de resposta i temps de resolució:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 1h	95%	<= 4h	95%
Alta	<= 2h	90%	<= 8h	90%
Mitja	<= 4h	85%	<= 16h	85%
Baixa	<= 16h	80%	<= 64h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminars del mateix i la comunicació a l'Ajuntament d'un compromís de temps de resolució.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 20 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució definitiva del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascun:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

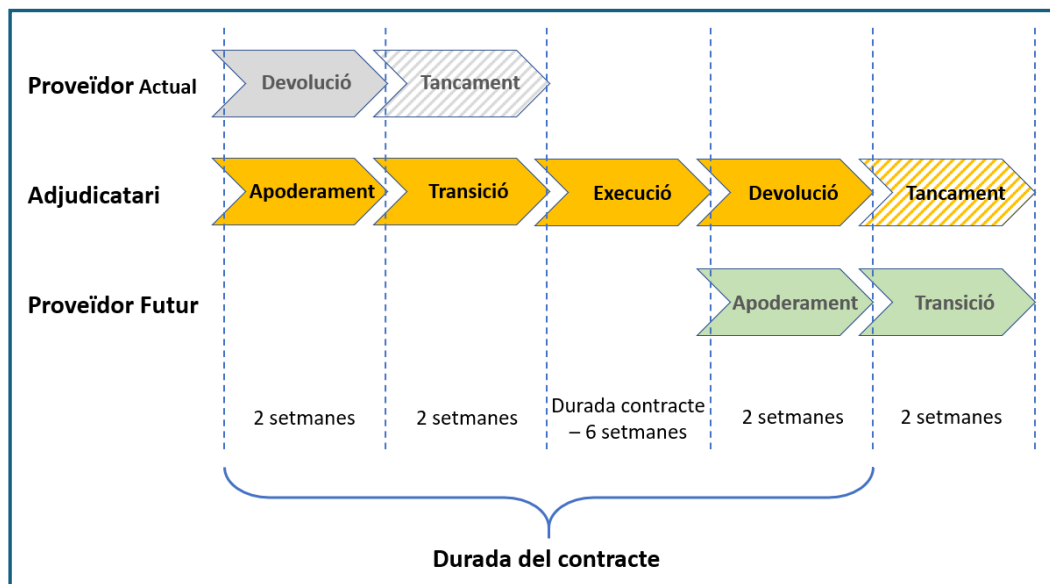
Com a mecanisme addicional de mesura de la qualitat dels serveis prestats, a més de les mètriques que formen part de l'Acord de Nivell de Servei, es realitzarà una enquesta de satisfacció adreçada als usuaris amb una periodicitat anual. El contingut i format de l'enquesta es definirà a l'inici del contracte i de manera consensuada amb l'equip tècnic de l'Ajuntament.

8. FASES DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

Per la prestació dels serveis demanats es defineixen les següents fases temporals, que determinen diferents funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i altres actors que intervenen:

- Fase d'apoderament
- Fase de transició
- Fase d'execució
- Fase de devolució
- Fase de tancament

Quatre d'aquestes fases correspondran a períodes de temps on els proveïdors entrant i sortint coincidiran al mateix temps en les seves prestacions de servei per permetre la transferència de coneixement entre ells, de manera que el servei no es vegi greument afectat i en cap cas interromput. El següent diagrama mostra aquest solapament temporal de les fases:



Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725

Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52

Pàgina 22 de 33

SIGNATURES

1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

8.1. APODERAMENT

La fase d'apoderament del servei correspon a les dues primeres setmanes comptades a partir de la formalització del contracte.

Actor	Funcions i responsabilitats
Adjudicatari	• Posarà a disposició els recursos necessaris per portar a terme la captura del coneixement i l'apoderament gradual de la prestació dels serveis • Començarà a assumir gradualment tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb el proveïdor actual • No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis
Proveïdor Actual	• Prestarà tots els serveis del contracte • Posarà a disposició els recursos necessaris per fer la transferència de coneixent a l'equip designat per l'adjudicatari, facilitant i explicant tota la documentació de la infraestructura • Començarà a transferir gradualment a l'adjudicatari tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb ell • Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis

El licitador inclourà a la proposta un pla d'apoderament del servei amb les línies generals d'actuació i els recursos que preveu destinar, i que serà objecte de valoració.

8.2. TRANSICIÓ

La fase de transició del servei correspon a les dues setmanes següents a la finalització de la fase d'apoderament.

Actor	Funcions i responsabilitats
Adjudicatari	• Prestarà tots els serveis del contracte • Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis • Disposarà d'un canal de comunicació obert amb el proveïdor actual per demanar informació o suport tècnic remot
Proveïdor Actual	• Mantindrà un canal de comunicació obert amb l'adjudicatari i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o de suport tècnic que requereixin d'algun coneixement específic que no estigui degudament documentat • No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis ni cap accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

8.3. EXECUCIÓ

La fase d'execució del servei correspon al període comprès entre la finalització de la fase de transició i dues setmanes abans de la finalització del contracte.

Actor	Funcions i responsabilitats
Adjudicatari	• Prestarà tots els serveis del contracte • Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis

8.4. DEVOLUCIÓ

La fase de devolució del servei correspon a les últimes dues setmanes del contracte.

Actor	Funcions i responsabilitats
Adjudicatari	• Prestarà tots els serveis del contracte • Posarà a disposició els recursos necessaris per fer la transferència de coneixent a l'equip designat pel proveïdor futur, facilitant i explicant tota la documentació de la infraestructura • Començarà a transferir gradualment al proveïdor futur tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb ell • Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis
Proveïdor Futur	• Posarà a disposició els recursos necessaris per portar a terme la captura del coneixement i l'apoderament gradual de la prestació dels serveis • Començarà a assumir gradualment tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb l'adjudicatari • No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis

L'adjudicatari haurà elaborat prèviament i amb la suficient antelació un pla de devolució del servei que contemplarà la devolució a l'Ajuntament del control del servei així com el retorn de la totalitat de la informació i documentació que, en qualsevol format, l'adjudicatari hagi rebut o generat al llarg del contracte com a conseqüència de la prestació dels serveis, no podent en cap cas conservar còpia, total o parcial, d'aquesta informació. Aquest pla serà supervisat i haurà de ser validat per l'Ajuntament. Per la seva execució, l'adjudicatari haurà de reservar els recursos tècnics i humans per realitzar la transferència de coneixements al proveïdor futur de forma àgil i eficient, complint amb els terminis i objectius acordats.

La transferència de coneixements es portarà a terme mitjançant sessions de treball conjuntes entre l'adjudicatari i el proveïdor futur, sota la supervisió de l'Ajuntament.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

8.5. TANCAMENT

La fase de tancament del servei correspon a les dues setmanes següents a la finalització del contracte.

Actor	Funcions i responsabilitats
Adjudicatari	- Mantindrà un canal de comunicació obert amb el proveïdor futur i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o de suport tècnic que requereixin d'algun coneixement específic que no estigui degudament documentat - No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis ni cap accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament
Proveïdor Futur	- Prestarà tots els serveis del contracte - Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis - Disposarà d'un canal de comunicació obert amb l'adjudicatari per demanar informació o suport tècnic remot

9. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació concreta les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i l'Ajuntament per assegurar el compliment de les obligacions de les parts en un marc d'actuació comú, assolir els acords de nivell de servei establerts, i realitzar el seguiment i control de la prestació dels serveis.

9.1. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

L'adjudicatari assignarà al contracte la següent estructura mínima de responsabilitats:

- Responsable de Serveis**
S'assignarà un Responsable de Serveis, que serà l'interlocutor únic encarregat de les següents funcions:
 - Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
 - Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
 - Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
 - Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
 - Gestionar els canvis en l'abast dels serveis o condicions de prestació
 - Coordinar els recursos assignats al contracte, garantint la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball
 - Realitzar el seguiment i control dels serveis prestats, amb l'esforç dedicat
 - Elaborar informes de situació i evolució dels serveis TIC amb les anàlisis quantitatives i qualitatives

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 25 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- **Tècnic Informàtic**

S'assignarà un Tècnic Informàtic, amb un perfil professional sènior, que assumirà les següents funcions:

- Coordinació operativa de l'equip de treball
- Direcció del projecte de renovació tecnològica
- Prestació de tots els serveis de suport tècnic i manteniment
- Gestió i execució del projecte de renovació tecnològica

- **Tècnic Auxiliar Informàtic**

S'assignaran dos Tècnics Auxiliars Informàtics, amb un perfil professional júnior, que assumiran en conjunt les següents funcions:

- Prestació de tots els serveis de suport tècnic i manteniment
- Gestió i execució del projecte de renovació tecnològica

Adicionalment, s'assignarà un Tècnic Auxiliar Informàtic amb la funció de donar suport i col·laborar en el desplegament del maquinari i programari del Parc de Microinformàtica en períodes de sobrecàrrega de feina.

Per la seva part, l'Ajuntament designarà un responsable del contracte amb les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic de l'Ajuntament.

9.2. ÒRGANS DE GOVERN

Pel control i seguiment de la prestació dels serveis es crearan els següents òrgans de govern:

- **Comitè executiu**

Les seves principals funcions seran:

- Definir les directius estratègiques, conjuntament amb els òrgans de decisió superiors i traslladar-les als nivells inferiors de direcció i d'operació
- Elevar als òrgans de decisió superiors els canvis en l'abast dels serveis o condicions de prestació
- Planificar, prioritzar i revisar l'execució de projecte de renovació tecnològica
- Efectuar el control i seguiment global dels serveis prestats

El comitè executiu estarà format com a mínim pel Responsable de Serveis de l'adjudicatari i els representants que l'Ajuntament determini. Aquest comitè es reunirà de forma ordinària amb una periodicitat anual, tot i que es podran convocar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari.

- **Comitè de direcció**

Les seves principals funcions seran:

- Fer seguiment i control del projecte de renovació tecnològica
- Fer seguiment de l'evolució dels serveis prestats
- Aprovar canvis en la planificació del projecte de renovació tecnològica
- Actuar per corregir desviacions identificades
- Assegurar l'adequació de l'equip tècnic a les necessitats de cada moment
- Gestionar els riscos
- Prendre decisions
- Resoldre conflictes

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 26 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

El comitè de direcció estarà format com a mínim pel Responsable de Serveis de l'adjudicatari i els representants que l'Ajuntament determini. Addicionalment es podrà requerir l'assistència dels membres de l'equip tècnic. Aquest comitè es reunirà de forma ordinària amb una periodicitat mensual, tot i que es podran convocar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari.

9.3. CONTROL I SEGUIMENT

Els mecanismes principals de control i seguiment dels serveis prestats seran els documents indicats a continuació, alguns dels quals seran presentats i exposats a les reunions dels òrgans de govern amb la periodicitat establerta.

- **Informe executiu**

Amb periodicitat anual, l'informe executiu serà una memòria que tractarà els aspectes evolutius i de situació de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius dels casos agrupats per: mes / categoria / tipologia / àmbit / canal d'entrada / estat / etc.
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'esforç dedicat i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius de l'esforç dedicat per: mes / categoria / tipologia / àmbit / etc.
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- Anàlisi de la situació del Parc de Microinformàtica i evolució
- Accions de millora

L'informe executiu es lliurarà i presentarà a les reunions de l'òrgan de govern corresponent. A l'últim període del contracte aquest l'informe contindrà la comparativa amb els anys anteriors i les dades agregades de tot el període contractual.

- **Informe de direcció**

Amb periodicitat mensual, aquest informe tractarà els aspectes generals de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius dels casos agrupats per: dia / categoria / tipologia / àmbit / canal d'entrada / estat / etc.
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'esforç dedicat i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius de l'esforç dedicat per: dia / categoria / tipologia / àmbit / etc.
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics evolutius
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- Anàlisi de la situació del Parc de Microinformàtica i evolució
- Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
- Aspectes de seguretat: amenaces detectades per l'antivíric, actualitzacions dels sistemes operatius

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 27 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

- Situació del projecte de renovació tecnològica, amb la valoració dels aspectes més rellevants com ara la planificació i desviacions, abast i desviacions, cost i desviacions, riscos i accions de mitigació, assegurement de la qualitat, gestió de canvis i gestió de comunicacions
- Pla de millora continua
- Propostes de canvis estratègics, d'abast, de condicions o de gestió
- Presa de decisions

L'informe de direcció es lliurarà i presentarà a les reunions de l'òrgan de govern corresponent.

• **Informe de seguiment operatiu**

Amb periodicitat setmanal, aquest informe tractarà els aspectes operatius de la prestació dels serveis:

- Revisió de les incidències rellevants del període
- Revisió de l'activitat del període
- Revisió de l'activitat prevista per al pròxim període
- Situació del projecte de renovació tecnològica, planificació detallada i prioritització de tasques
- Coordinació amb els diferents actors

Per agilitat i eficiència, aquest informe podrà ser substituït per eines de suport utilitzades a la gestió diària (eina de planificació de projectes, eina de gestió de tiquets, sistema de monitorització, quadres de comandament, etc.) o documents generats per aquestes eines, sempre que aportin la informació adient per l'efectiu seguiment operatiu dels serveis.

Adicionalment, l'adjudicatari elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment dels serveis prestats, com poden ser informes específics d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, informes detallats de compliment dels ANS, etc..

L'adjudicatari farà ús del quadre de comandament existent dissenyat específicament per extreure informació dels casos registrats a l'eina GLPI i la utilitzarà com a base per elaborar part dels informes demanats.

Per les reunions que es portin a terme, l'adjudicatari elaborarà una acta de reunió que lliurarà als interlocutors de l'Ajuntament en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la data de celebració de la mateixa. L'Ajuntament disposarà de 5 dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 28 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

10.EQUIPAMENT DE TREBALL

L'adjudicatari proveirà de l'equipament, eines i material auxiliar necessari a l'equip tècnic assignat al contracte per tal que pugui desenvolupar les activitats associades a la prestació dels serveis, com ara:

- Ordinador personal i perifèrics bàsics
- Eines de muntatge i desmuntatge
- Material de neteja i fungibles
- Vehicle de transport de material
- Carretó de transport de material
- Escala plegable

Adicionalment, les persones que formin part de l'equip tècnic assignat al contracte hauran de dur de manera permanent una identificació visible en el seu vestuari que els identifiqui com a personal de l'empresa adjudicatària.

11.ADAPTACIÓ ALS CANVIS

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat és un ens local molt dinàmic, característica que sovint comporta canvis en les necessitats tecnològiques, tant en la seva tipologia com en el seu dimensionament. L'obertura de nous centres, desplegaments de nous serveis per la ciutadania, obres de remodelació, trasllat d'espais de treball, modificacions de processos, canvis de personal, actes extraordinaris o estats d'emergència són exemples de situacions que poden fer canviar les necessitats inicialment previstes.

Per aquest motiu, l'adjudicatari haurà d'ajustar els serveis i els subministraments per atendre les necessitats específiques en cada moment, admetent propostes de canvi de l'Ajuntament, tant en la seva tipologia com en el seu dimensionament, sempre que no afectin a l'import global adjudicat.

Tanmateix, l'Ajuntament es reserva el dret de poder perfeccionar altres contractes alternatius mitjançant els procediments legalment previstos, per al subministrament de maquinari i/o programari, o la prestació de serveis addicionals vinculats al Parc de Microinformàtica, quan per raons tècniques, de seguretat o d'emergència així ho decideixi.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000004
Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725 Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52 Pàgina 29 de 33		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

12. PROPIETAT INTELECTUAL

Tots els documents, macros, scripts i altres produccions generades o modificades com a resultat de les activitats desenvolupades en el marc de la prestació dels serveis seran propietat exclusiva de l'Ajuntament, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los total o parcialment, en qualsevol suport, format i mitjà, sense que puguin oposar-se l'adjudicatari o l'autor dels treballs.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a resultat de la prestació dels serveis poguessin correspondre-li, assumint que els drets econòmics en concepte de drets d'autor estan inclosos en el preu de l'adjudicació.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació

Codi Segur de Verificació: d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2025_6125725

Data d'impressió: 09/12/2025 09:16:52

Pàgina 30 de 33

SIGNATURES

1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 13/11/2025 00:28



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

ANNEX I - ELEMENTS QUE COMPOSEN EL PARC DE MICROINFORMÀTICA

Maquinari

Forma part del Parc de Microinformàtica tots els equips corporatius dels tipus Ordinador, Portàtil i tauleta, així com tots els perifèrics i dispositius auxiliars associats als equips.

El Parc de Microinformàtica estarà en continua evolució al llarg del contracte, per tant la situació a la finalització del mateix serà diferent a la situació a l'inici. Fins i tot, la situació a la finalització pot canviar respecte l'estimació, segons l'evolució de les necessitats.

Al següent quadre es resumeixen la situació d'inici i la situació estimada a la finalització del contracte:

Inici del contracte	
Tipus	TOTAL
Ordinador Personal	169
Ordinador Personal d'Alt Rendiment	4
Ordinador Tàctil	8
Portàtil Estàndard	327
Portàtil Executiu	26
Portàtil Alt Rendiment	17
Tauleta iOS	64
Tauleta Android	9
	624

En qualsevol cas, l'adjudicatari integrarà dins l'abast del servei ofert les variacions del Parc de Microinformàtica que efectivament es produeixin, entenent que en el seu conjunt la volumetria no variarà de manera significativa respecte de l'estimació.

Programari

Forma part del Parc de Microinformàtica els sistemes operatius i el programari del Catàleg de Serveis TIC, que inclou programari instal·lat als ordinadors, portàtils, tauletes i dispositius mòbils, així com programari web d'eines i utilitats de suport als treballs d'oficina.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Plaça de la Vila, 1 (08980)
Tel. 936 858 000 · www.santfeliu.cat
ajuntament@santfeliu.cat

ANNEX II - ELEMENTS QUE COMPOSEN LA INFRAESTRUCTURA TIC

Forma part de la Infraestructura TIC les següents infraestructures, serveis i sistemes, així com tots els seus elements associats, tant de maquinari com de programari:

- Antivíric
- Arxius centralitzat
- Auditoria centralitzada de logs
- Automatització
- Base de dades corporativa
- Balanceig d'enllaços
- Biometrics
- Business Intelligence
- Cablatge estructurat
- Cartelleria Digital
- Certificats digitals
- Claus Electròniques
- Climes CPD i sales tècniques
- CMP
- Còpies de seguretat
- Correu electrònic
- CPD i sales tècniques
- DFS
- DHCP
- Directori actiu i autenticació
- DNS
- Dominis Windows
- Emmagatzematge
- Formació
- Geoposicionament
- Gestor de Cues Atenció al Públic
- Gestor d'Identitats
- Gravació Càmeres Videovigilància
- Gravació de Trucades Policia
- Intranet
- Inventari Gestió Incidències
- Llicències
- Monitorització
- Multimedia Streaming
- OpenData
- OwnCloud
- PaaS
- Plataforma SmartCity
- Reprografia
- SAls i quadres elèctrics CPD i sales tècniques
- Servidors
- Sistemes audiovisuals i de conferència
- SSO
- Tallafocs
- Temps
- Telefonia fixa i mòbil
- Videoactes
- Videoconferència
- Virtualització
- VPN
- Web (portal web, intranet, i altres web)
- WiFi i portals captius
- Xarxa de comunicacions i cablatge

Tanmateix, formen part de la Infraestructura TIC les següents aplicacions corporatives, departamentals i externes:

- Aplicació BPM: Gestió d'expedients, Portafirmes, del proveïdor Audifilm
- Aplicacions Corporatives: Recaptació, Magda, GTR, Habitants, del proveïdor Audifilm
- Aplicacions Pròpies: Matrix 1 i 2, Gestor documental, GPA, agenda, consultes, i altres
- Aplicació Sical, del proveïdor Audifilm
- Aplicació Nòmines, del proveïdor Grupo Castilla
- Aplicacions de Tramitació: Tràmits telemàtics i Seu electrònica de l'Ajuntament
- Aplicacions de la Diputació de Barcelona: WTP, ORGT, PMT, i altres
- Aplicacions del consorci AOC: EACAT, eNotum, ViaOberta, Notificacions, i altres
- Aplicacions i portals web de diversos proveïdors

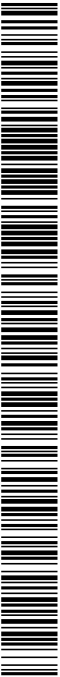
L'adjudicatari integrarà dins l'abast dels serveis oferts les variacions de la Infraestructura TIC que efectivament es produeixin al llarg del contracte.

ANNEX III - ABAST DELS SERVEIS PER ÀMBIT

El següent quadre mostra, per cada àmbit o element del Parc de Microinformàtica i Infraestructura TIC, els grups de serveis que li són aplicables.

Àmbit	Grups de Serveis Demanats					Instal·lació i Configuració	
	Atenció i Recepció Registre i Classificació Anàlisi i Resolució 1er Nivell Seguiment i Tancament	Escalat 2on Nivell de Suport	Reparació Avaries	Instal·lació	Configuració Personalització		
Parc de Microinformàtica	Maquinari - Grup Renovació	X	X	-	X	X	X
	Maquinari - Grup Manteniment	X	X	X (1)	X	X	X
	Programari	X	X	(na)	X	X	X
Infraestructura TIC							
Comptes d'Usuari i Permisos (2)		X	(na)	(na)	X	X	X
Correu Electrònic		X	(na)	(na)	X	X	X
Telefonia Fixa i Mòbil		X	-	X	X	X	X
Reprografia		X	-	-	X	X	X
Videoactes		X	-	-	X	X	X
Cablatge Estructurat		X	-	X (3)	(na)	(na)	(na)
Sistemes audiovisuals i de conferència		X	-	-	X	X	X
Tota la resta d'àmbits		X	X	-	-	-	-

- (1) Aplica només als equips que ja no disposin de garantia vigent, i la reparació es farà per substitució amb equips en estoc
- (2) Àmbit transversal que incloïu el directori actiu, la plataforma de gestió d'identitats, SSO, i altres sistemes que requereixin gestió de comptes d'usuari
- (3) Aplica només a la connectivitat i al punt de connexió a la xarxa de qualsevol equip fora dels CPD, i als canvis de cables als panells d'interconnexió
- Fora de l'abast
- (na) No aplica





ANNEX IV - RELACIÓ D'EDIFICIS

La següent taula mostra la relació dels edificis municipals on està desplegat el Parc de Microinformàtica.

Edifici	Adreça
Ajuntament	Pl. Vila, 1
Aula Sant Feliu	Carretera Sanson, 72
Biblioteca	C. Joan XXIII, 16
Camp de futbol Falguera	C. Reverend Martí Duran, 2
Can Bertrand	C. Joana Raspall, 2
Can Maginàs	C. Hospitalet, 25
Can Ricart	C. Rectoria, 2-4
Casal de Joves	C. Pi i Margall, 8
Casal de la Gent Gran	C. Pi i Margall, 45
Centre Barri Mas Lluí i Arxiu	C. Estelí 10-12
Centre Cívic Falguera	Pl. Rafael Alberti
Centre Cívic Roses	C. Verge del Pilar, 30
Centre Cívic Tovalloles	Ra. Salut, 7
Centre de serveis el Pla	C. Pla, 164-166
Complex Municipal de Piscines	C.Verge de Montserrat, 2
Dipòsit de vehicles	C. Sant Antoni, S/N
Escola Bressol Fàbregas	Carretera Sanson, 17
Escola Bressol Patufet	Riera Pahissa, 30-32
Escola Bressol Tambor	C. Jaume Ribas, 31-33
Escorxador	C. Ramón y Cajal, 49
Estadi Municipal d'Atletisme	C. Mataró, 6-8
Manteniment	Carretera Sanson, 74
Mercat	C. Josep M ^a de Molina, 21
Nau de Cultura	C. Anselm Clavé, 3
Palau Esports Juan Carlos Navarro	Rbla. Marquesa de Castellbell, 35
Palau Falguera	C. Falguera, 2
Parc del Roserar	Rbla. Marquesa de Castellbell, 205
Pavelló Esports Andrey Xepkin	C. Mataró, 2-4
Polícia Local	C. Eugeni d'ors, 3
Sala Ibèria	C. Pi i Margall, 21
Serveis Territorials	C. Esglesia, 7
Síndic	C. Pi i Margall, 8
Torre Can Calders	Pl. Laujar de Andarax, 1
Torre del Roser	C. Joan XXIII, 14

L'adjudicatari integrará dins l'abast dels serveis oferts les variacions d'aquesta relació que efectivament es produeixin al llarg del contracte.

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



d5953d9c-81df-45e6-99bf-78f75771c63b

tmp1415013179878202222.doc