



Número d'expedient: PACC2025000006

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TÈCNIC DE CONTINUÏTAT PER GARANTIR LA DISPONIBILITAT 24x7 DELS SERVEIS INFORMÀTICS DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

Procediment: obert

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST DELS SERVEIS	3
3.1.	SUPORT ALS SERVEIS TECNOLÒGICS	3
3.2.	SUPORT HELP DESK	3
3.3.	SUPORT A PLENS MUNICIPALS	4
3.4.	SUPORT A ACTES I ESDEVENIMENTS	4
3.5.	SUPORT EN INTERVENCIIONS PLANIFICADES	5
3.6.	DOCUMENTACIÓ DELS PROCEDIMENTS.....	5
4.	COORDINACIÓ DELS SERVEIS	5
5.	DIMENSIONAMENT	6
6.	HORARI	7
7.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	7
8.	EQUIP ASSIGNAT AL SERVEI	9
9.	FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	10
10.	MODEL DE RELACIÓ	14
	ANNEX I: INFRAESTRUCTURA TIC	17
	ANNEX II: RELACIÓ D'EDIFICIS	18



1. INTRODUCCIÓ

Les informacions i els serveis que l'Ajuntament ofereix electrònicament han d'estar disponibles per a la ciutadania, les 24 hores, 7 dies a la setmana, els 365 dies de l'any, a la seu electrònica municipal, d'acord amb el que estableix la diferent normativa aprovada en aquesta matèria.

En concret, la Llei 39/2015 de l'1 d'octubre, sobre el Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i el RD 203/2021 de 30 de març, sobre el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, determinen la Seu electrònica com la porta d'entrada als serveis i informacions municipals telemàtics, i per tant s'ha de donar compliment als principis de publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat.

Per garantir el compliment del principi de disponibilitat en l'accés a la seu electrònica cal disposar d'elements tècnics i humans que possibilitin aquesta prestació efectiva. És per això, que es considera necessari contractar un servei tècnic que s'encarregui de garantir la disponibilitat dels serveis informàtics d'aquest Ajuntament.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic de continuïtat per garantir la disponibilitat 24x7 dels serveis informàtics de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

El servei de suport tècnic de continuïtat s'encarregarà d'un conjunt de funcions, activitats i tasques que cal atendre amb immediatesa per garantir la disponibilitat dels serveis informàtics en horari continuat les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Aquest servei cobrirà els àmbits de suport als serveis tecnològics (atenció d'alertes i avisos de caigudes de servei), suport help desk (atenció d'incidències, peticions de serveis i consultes), suport als plens municipals, suport a actes i esdeveniments (assistència tècnica i instal·lacions temporals), i suport en intervencions planificades.

Aquesta necessitat té especial rellevància fora de l'horari laboral habitual, quan l'equip tècnic propi de l'Ajuntament no està present i no pot donar resposta immediata. És per això que la cobertura horària del servei de suport tècnic de continuïtat vindrà donada principalment per les franges horàries que estan fora de l'horari laboral habitual, com és el cas de l'horari nocturn pels dies laborables, i les 24 hores pels caps de setmana i festius, complementant així l'horari habitual de la Unitat d'Informàtica per donar cobertura total els 365 dies de l'any.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 3 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



3. ABAST DELS SERVEIS

Els serveis demanats consisteixen en disposar d'un primer nivell d'atenció a l'usuari i suport tècnic amb cobertura de les franges horàries que estiguin fora de l'horari laboral habitual. La missió principal d'aquests serveis serà la de vetllar activa i permanentment pel correcte funcionament dels serveis informàtics de l'Ajuntament, supervisant els sistemes amb la plataforma de monitoratge, tractant les alertes que es generen de forma automàtica, i atenent incidències i peticions dels usuaris.

La infraestructura TIC actual sobre la qual es prestaran els serveis de suport es relaciona l'ANNEX I. Els edificis municipals on està desplegada aquesta infraestructura es relacionen a l'ANNEX II.

Els serveis demanats es poden agrupar dins els àmbits relacionats a continuació.

3.1. SUPORT ALS SERVEIS TECNOLÒGICS

L'adjudicatari vetllarà activa i permanentment pel correcte funcionament dels diferents serveis tecnològics, atenent els diversos canals d'entrada que es definiran (telèfon, correu electrònic i SMS, com a mínim), gestionant les alertes automàtiques que es generin, i accedint al sistema de monitoratge de l'Ajuntament per supervisar l'estat dels serveis.

Seguint els procediments i el protocol d'escalat establerts, si una incidència no es pot resoldre amb mitjans propis, es gestionarà el seu tractament amb el proveïdor que correspongui. Aquest servei es prestarà en remot, i també presencialment als edificis municipals quan les tasques a portar a terme ho requereixin per assegurar la seva eficàcia i garantir el mínim temps de resolució.

3.2. SUPORT HELP DESK

S'atendran les incidències, peticions de servei i consultes que arribin d'un subconjunt d'usuaris de l'organització pels canals definits. Els casos podran ser de qualsevol àmbit de la infraestructura TIC relacionada a l'ANNEX I. A títol d'exemple, i no exclusivament, podran arribar casos dels següents àmbits:

- Citrix, Novetats, eines d'operador, i altres serveis TIC utilitzats per la Policia Local
- Aplicacions Matrix 1 i Matrix 2 per a la consulta de dades personals (domicilis, padró de vehicles, etc.)
- Publicació de notícies de caràcter urgent a la pàgina web municipal
- Equips Microinformàtica (ordinadors personals) i Mobilitat (portàtils, tauletes, etc.)
- Reprografia
- Correu Electrònic
- Eines de suport al teletreball
- Directori actiu i autenticació
- Telefonía fixa i mòbil

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 4 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



Els usuaris que tindran accés al servei de suport Help Desk seran un subconjunt reduït dels usuaris de l'organització, al voltant de 35 persones, constituït pels membres de l'equip de govern, regidors, alts càrrecs de l'organització i el personal amb jornada laboral fora d'hores habituals d'oficina.

Aquest servei es prestarà en remot, i també presencialment als edificis municipals quan les tasques a portar a terme ho requereixin per assegurar la seva eficàcia i garantir el mínim temps de resolució.

3.3. SUPORT A PLENS MUNICIPALS

Es donarà suport presencial als Plens Municipals (1 dijous de cada mes, excepte a l'agost) i Plens Extraordinaris (màxim 4 per any). Les tasques específiques que s'emmarquen dins aquest àmbit estan orientades a assegurar la normal celebració dels actes, atenent amb immediatesa qualsevol incidència, petició o consulta, i fent monitorització activa dels sistemes utilitzats per minimitzar el temps de resolució.

Aquest servei es prestarà presencialment des de l'inici dels Plens municipals i fins la seva finalització, per assegurar una resposta immediata i el mínim temps de resolució.

3.4. SUPORT A ACTES I ESDEVENIMENTS

Al llarg de l'any l'Ajuntament organitza i/o participa d'actes i esdeveniments públics pels quals s'utilitzen intensivament determinats serveis tecnològics. Les tasques específiques que s'emmarquen dins d'aquest àmbit són:

- Donar assistència tècnica en l'ús dels equips tecnològics utilitzats en els esdeveniments, com ara PCs portàtils, tauletes, projectors, pantalles, sistema de videoactes, sistema de videoconferències, i qualsevol altre, així com vetllar pel seu correcte funcionament.
- Assegurar la disponibilitat de les telecomunicacions.
- Donar suport al muntatge i posada en marxa d'instal·lacions temporals que donin servei a esdeveniments, en els àmbits d'equipament de microinformàtica i mobilitat, xarxa de comunicacions, WiFi, esteses de cablatge, etc.

Aquests actes i esdeveniments públics es muntaran en dies no laborables o fora de l'horari habitual d'oficina.

Aquest servei es prestarà presencialment des de l'inici dels actes i esdeveniments i fins la seva finalització, per assegurar una resposta immediata i el mínim temps de resolució.

En el cas d'esdeveniments amb durada de varis dies, com es el cas de les Festes de primavera o festes de tardor, es prestarà el servei en remot, i també presencialment quan les tasques a portar a terme ho requereixin.



3.5. SUPORT EN INTERVENCIONS PLANIFICADES

Al llarg de l'any, l'Ajuntament ha de realitzar tasques de manteniment en els serveis TIC fora de l'horari laboral, ja sigui per migracions, actualitzacions o resolució d'incidències crítiques.

Es donarà suport en aquestes intervencions i es realitzaran jocs de proves per verificar el correcte funcionament dels serveis.

3.6. DOCUMENTACIÓ DELS PROCEDIMENTS

L'ajuntament disposa d'una Base de Coneixement amb documentació tècnica dels serveis, i dels procediments d'actuació en cas d'incidències i caigudes dels serveis.

L'adjudicatari haurà de realitzar el manteniment i actualització de la documentació per a que estigui sempre actualitzada.

4. COORDINACIÓ DELS SERVEIS

El personal assignat al servei treballarà en coordinació amb l'equip tècnic de l'Ajuntament i amb els equips tècnics d'altres proveïdors, fent ús de les mateixes eines de gestió i monitoratge, adoptant la mateixa metodologia de treball, utilitzant els procediments definits, i donant compliment a les normatives establertes per la Unitat d'Informàtica.

S'establirà un mètode de comunicació eficient per tal d'informar diàriament i puntualment de les incidències i peticions de servei rellevants, tancades o pendents, i coordinar les tasques a realitzar pel seu tractament. Les incidències de caigudes de determinats serveis crítics es notificaran immediatament als responsables que l'Ajuntament determini.

Al llarg de la durada del contracte es podran definir sessions de coordinació i traspàs de coneixements entre el personal assignat al servei i l'equip tècnic de l'Ajuntament i/o equips tècnics d'altres proveïdors, per tal de comunicar els canvis evolutius de la infraestructura TIC, mantenir el personal degudament informat i actualitzar la documentació que sigui rellevant per garantir la bona qualitat del servei.

Per tal de facilitar la integració del servei dins el funcionament habitual de la Unitat d'Informàtica, es farà ús de l'eina GLPI Network de gestió d'incidències i peticions de servei, utilitzada per l'Ajuntament, on es registraran totes les tasques realitzades, i es reportarà la seva evolució i estat. Tanmateix, es farà ús d'aquesta eina per mantenir actualitzada la documentació dels procediments en cas d'incidències.

Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850

Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53

Pàgina 6 de 18

SIGNATURES

1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38



5. DIMENSIONAMENT

Per facilitar el dimensionament de l'esforç a dedicar per la prestació dels serveis, s'inclouen a continuació algunes referències quantitatives en funció del model de gestió dels serveis.

Support als Serveis Tecnològics i Support Help Desk

Per les activitats classificades dins aquests serveis, l'esforç a dedicar serà el necessari per la seva correcta prestació, doncs s'entenen com serveis de tarifa plana. A títol orientatiu, les referències de volumetria dels últims anys han estat les següents:

Any	Atencions Remotes	Atencions Presencials	Hores de dedicació
2022	6	7	24:05
2023	26	17	40:25
2024	24	15	37:45
2025 (3 trimestres)	13	7	28:15

Plens Municipals, suport a Actes i Esdeveniments, i suport en Intervencions Planificades

Per les activitats classificades dins aquests serveis, l'esforç a dedicar anirà a càrrec d'una bossa d'hores. Aquestes activitats s'articularen mitjançant encàrrecs planificats segons les necessitats de cada moment i seguint el següent protocol:

- L'Ajuntament demanarà a l'adjudicatari la realització d'un o varis encàrrecs dins el marc del contracte, mitjançant peticions puntuals i/o establint una planificació temporal
- L'adjudicatari procedirà a l'execució de l'encàrrec
- L'adjudicatari imputarà l'esforç dedicat a la bossa d'hores

L'esforç imputat a la bossa d'hores correspondrà a les hores efectives dedicades a l'execució de les activitats dels encàrrecs realitzats. En cap cas s'imputarà el temps de desplaçament ni les despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari portarà un registre dels encàrrecs realitzats en aquest àmbit, i les seves activitats associades, amb una descripció breu i la dedicació en hores imputades a cada cas. Aquest registre es compartirà amb el Responsable del Servei de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà per avaluar l'estat de la bossa d'hores.

La bossa d'hores podrà ser utilitzada alternativament per altres activitats addicionals, no contemplades inicialment, relacionades amb la infraestructura TIC de l'Ajuntament i que requereixin una execució fora d'hores d'oficina, com ara suport al desplegament d'equipament TIC, trasllats d'equipament de microinformàtica entre oficines, etc.

El dimensionament mínim de la bossa d'hores serà de 60 hores per any. El licitador podrà proposar un volum d'hores superior, fins a un màxim de 120 hores per any, que serà objecte de valoració.



6. HORARI

L'horari de cobertura dels serveis serà el següent:

- De dilluns a divendres laborables:
 - Horari habitual, de 0:00 a 8:00 i de 20:00 a 24:00
 - Horari mes d'agost, de 0:00 a 8:00 i de 15:00 a 24:00
 - Dies especials (màxim 5 dies per any), de 0:00 a 8:00 i de 15:00 a 24:00
- Caps de setmana i festius
 - De 0:00 a 24:00

Els serveis corresponents als àmbits “Suport a Plens Municipals” i “Suport a actes i esdeveniments”, a més de l'horari de cobertura abans indicat, també podran ser planificats pels dies laborables de 8:00 a 20:00.

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

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, en el sobre que correspongui, 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 (1)	Objectiu	Condicció	Objectiu
Crítica	<= 1h	95%	<= 2h	95%
Alta	<= 1h	90%	<= 4h	90%
Mitja	<= 2h	85%	<= 12h	85%
Baixa	<= 4h	80%	(2)	

(1) En els casos particulars dels serveis de suport a Plens Municipals i suport a Actes i Esdeveniments, en què es requereix presencialitat des de l'inici fins la finalització, el temps de resposta serà inferior a 5 minuts en tots els casos.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 8 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



(2) Pels casos de prioritat baixa no aplica la seva resolució dins el marc dels serveis demanats, i la resolució del cas la gestionarà l'Ajuntament en horari laboral amb altres recursos.

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 preliminar del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

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.

Per la mesura dels temps transcorreguts 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 afectat, i en segon lloc, la resolució permanent 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 cadascú:

- Prioritat Crítica**
S'aplicarà als casos que impactin de forma molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall de serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, afectant a processos crítics de l'organització, en situacions d'emergència, o afectant greument al desenvolupament de les tasques d'usuaris VIP (alcaldia, gerència i equip de govern).
- Prioritat Alta**
S'aplicarà als casos que impactin de forma greu en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant una reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis al ciutadà, un impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana, afectant a processos importants de l'organització, o dificultant el desenvolupament de les tasques d'usuaris VIP
- Prioritat Mitja**
S'aplicarà als casos que impactin de forma lleu en el normal funcionament dels serveis TIC, sense provocar un tall rellevant en els serveis al ciutadà, o afectant a processos generals de l'organització.
- 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.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 9 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



8. EQUIP ASSIGNAT AL SERVEI

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment que els membres de l'equip assignat al servei tinguin el perfil professional apropiat 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.

El personal assignat al servei haurà d'aportar una experiència mínima de 3 anys desenvolupant, en el seu conjunt, les següents competències:

- Suport tècnic 24x7 en entorns de gran complexitat tecnològica
- Gestió i operació de Centres de Procés de Dades (CPD)
- Gestió i operació d'elements d'infraestructura (climatització, SAI, grups electrògens, quadres elèctrics, sistema d'alarmes i de monitoratge, etc.)
- Suport a la preparació i desenvolupament d'esdeveniments públics
- Execució de plans de contingència i continuïtat pels serveis crítics
- Ús d'eines de gestió d'incidències aplicant les bones pràctiques ITIL
- Suport a la mobilitat (smartphones, tablets dels fabricants més comuns)
- Suport en xarxes de comunicacions i, en especial, amb tecnologia WiFi

Adicionalment, el personal assignat al servei 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

Per garantir una bona qualitat de la prestació del servei es consideren elements clau els coneixements tècnics i l'experiència dels membres de l'equip assignat al servei, donat que determinen l'efectivitat i autonomia del servei en l'anàlisi i resolució de les incidències que es puguin produir. Aquesta efectivitat i autonomia permeten assolir un elevat rati de resolució de les incidències, evitant els escalats innecessaris i reduint el temps de resolució, la qual cosa millora la disponibilitat i qualitat dels serveis TIC. Per aquest motiu, es valoraran els coneixements tècnics i l'experiència de l'equip assignat al servei, especialment en els components de la infraestructura TIC relacionats a l'ANNEX I.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al servei tota la formació, coneixements i entrenament necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la seva formació continua.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ORGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 10 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



L'adjudicatari haurà de garantir al llarg del contracte que dins el personal assignat al servei hi hagi un mínim de 2 persones amb tot el coneixement detallat de la infraestructura TIC de l'Ajuntament i les seves particularitats, i amb capacitat resolutiva per atendre qualsevol cas amb independència de la seva complexitat. Aquest requeriment implica que aquestes persones hauran d'estar específicament formades, documentades i entrenades amb la infraestructura TIC de l'Ajuntament per poder atendre, amb la màxima autonomia, agilitat i eficiència, els casos que es presentin.

L'adjudicatari no podrà canviar el personal assignat al servei sense prèviament posar-ho en coneixement del responsable tècnic de l'Ajuntament amb una antelació mínima de 15 dies sempre que no sigui per causa sobrevinguda.

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, qualitat del servei insuficient, 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 servei, 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 servei 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 del personal assignat al servei, per validar el compliment dels requeriments mínims exigits i que es corresponen amb els valors declarats a la proposta del licitador.

9. FASES DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

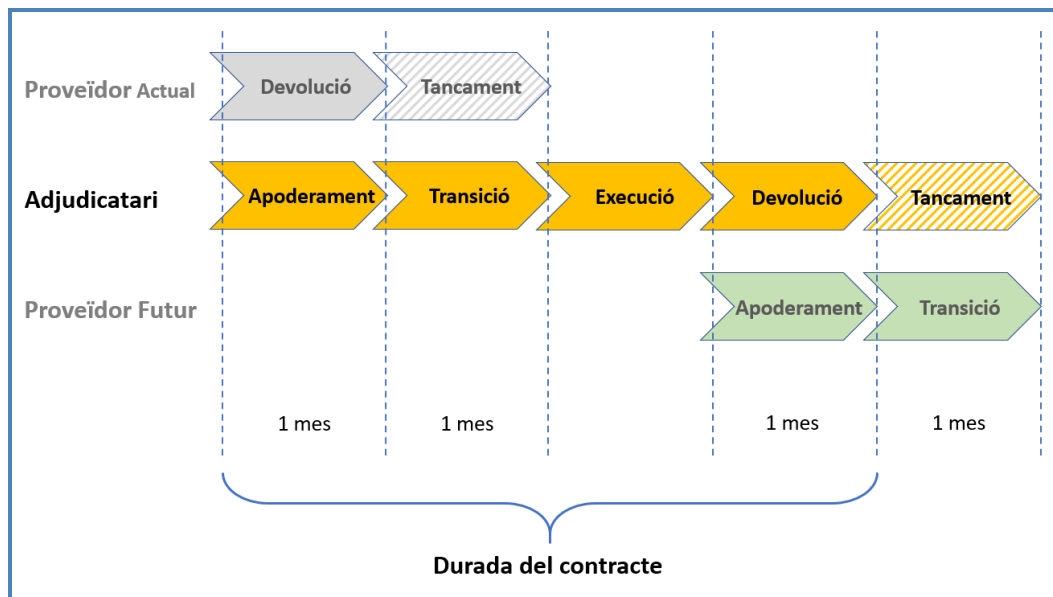
Per la prestació dels serveis demanats i l'assegurament de la seva continuïtat es defineixen les següents fases temporals, que determinen diferents funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i dels altres actors que intervenen:

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



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

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 entre els diferents actors:



La durada de les fases es podrà ajustar en funció de la complexitat de l'entorn afectat i de les circumstàncies particulars que es puguin donar, de manera que s'adapti al temps estrictament necessari per assegurar la continuïtat i la qualitat dels serveis TIC. Específicament, si el proveïdor sortint és el mateix proveïdor entrant, aleshores les fases de Devolució/Tancament del proveïdor sortint i Apoderament/Transició del proveïdor entrant desapareixen i es fusionen amb les seves corresponents fases d'Execució.

9.1. APODERAMENT

La fase d'apoderament del servei correspon al primer mes comptat a partir de la formalització del contracte corresponent a la present licitació, on es produirà un solapament entre el proveïdor actual (sortint) i l'adjudicatari de la present licitació (entrant).

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
------------------	---

9.2. TRANSICIÓ

La fase de transició del servei correspon al mes següent 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 i, tractant-se d'un assessorament extern, no tindrà accés a informació interna de l'Ajuntament

9.3. EXECUCIÓ

La fase d'execució del servei correspon al període comprès entre la finalització de la fase de transició i l'inici de la fase de devolució.

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

9.4. DEVOLUCIÓ

La fase de devolució del servei correspon a l'últim mes del contracte, on es produirà un solapament entre l'adjudicatari (sortint) i el proveïdor futur (entrant).

Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850

Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53

Pàgina 13 de 18

SIGNATURES

1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38



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. Aquest pla haurà de ser validat per l'Ajuntament, i per la seva execució, l'adjudicatari haurà de reservar els recursos tècnics i humans necessaris per realitzar la transferència de coneixements al proveïdor futur de forma àgil i eficient, complint amb els terminis i objectius acordats.

Si la complexitat de l'entorn ho requereix, la transferència de coneixements es portarà a terme mitjançant sessions de treball conjuntes entre l'adjudicatari, el proveïdor futur i l'Ajuntament.

9.5. TANCAMENT

La fase de tancament del servei correspon al mes següent 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 i, tractant-se d'un assessorament extern, no tindrà accés a informació interna 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

Les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari definides en aquesta fase s'emmarquen dins el termini de garantia del servei establerta per la present licitació i formen part de l'abast de la mateixa.



10. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació concreta les funcions i responsabilitats de l'adjudicatari i de 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.

10.1. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

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

- **Responsable de Serveis**
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 prestats amb anàlisis quantitatives i qualitatives
- **Equip de suport tècnic i manteniment**
L'equip estarà format per un o més perfils professionals, que assumiran en el seu conjunt totes les activitats derivades dels serveis de suport.

Per part de l'Ajuntament, serà el Cap de Departament de Sistemes d'Informació el Responsable de Servei, i assumirà les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis, així com la coordinació de l'equip tècnic de l'Ajuntament i l'establiment dels protocols de relació amb l'adjudicatari. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic.

10.2. ÒRGANS DE GOVERN

Pel control i seguiment de la prestació dels serveis es crearà el següent òrgan de govern:

- **Comitè de direcció**
Les seves principals funcions seran:
 - Fer seguiment de l'evolució dels serveis prestats
 - Actuar per corregir desviacions identificades
 - Gestionar els riscos
 - Prendre decisions
 - Resoldre conflictes

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 15 de 18		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38		



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 anual, tot i que es podran convocar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari.

10.3. 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 que s'estableixi.

- **Informes de direcció**

Amb periodicitat anual, aquest informe tractarà els aspectes més globals de la prestació dels serveis:

- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics d'evolució dels casos agrupats per: mes / categoria / tipologia / estat / etc..
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'esforç dedicat i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics d'evolució de l'esforç dedicat per: mes / categoria / tipologia / etc..
- Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució, incloent resums, estadístiques i gràfics d'evolució
- Anàlisi de la situació del servei i evolució
- 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. Per al segon període del contracte i successius aquest l'informe contindrà la comparativa amb els anys anteriors i les dades agregades de tot el període contractual.

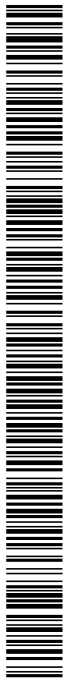
- **Informes de seguiment operatiu**

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

- Incidències rellevants del període
- Activitat del període
- Evolució i estat de la bossa d'hores
- Activitat prevista per al pròxim període
- 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.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2025000006
Codi Segur de Verificació: 24a7ebc6-2e24-4358-af84-c27aca026ef9 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6110850 Data d'impressió: 22/12/2025 08:51:53 Pàgina 16 de 18		SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 31/10/2025 09:38



- **Informes específics**

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..

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

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació



ANNEX I: 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
- Aplicacions (*)
- Arxius centralitzat
- Auditoria centralitzada de logs
- Automatització
- Base de dades corporativa
- Biometrics
- Business Intelligence
- Cablatge estructurat
- Cartelleria Digital
- Certificats digitals
- Claus Electròniques
- Climes CPD i sales tècniques
- CMP
- Connectivitat a Internet
- Còpies de seguretat
- Correu electrònic
- CPD i sales tècniques
- DFS
- DHCP
- Directori actiu i autenticació
- DNS
- Dominis Windows
- Eines de Suport al Teletreball
- Emmagatzematge
- Equips Microinformàtica i Mobilitat
- Formació
- Geoposicionament
- Gestor de Cues Atenció al Públic
- Gestor d'Identitats i SSO
- Gravació Càmeres Videovigilància
- Gravació de Trucades Policia
- Grups Electrògens
- Intranet
- Inventari Gestió Incidències
- Llicències
- Monitorització
- Multimedia Streaming
- OpenData
- OwnCloud
- PaaS
- Reprografia
- SAls i quadres elèctrics CPD i sales tècniques
- Seguretat Perimetral
- Servidors
- Sistemes audiovisuals i de conferència
- SSO
- Temps
- Telefonía fixa i mòbil
- Videoactes
- Videoconferència
- Virtualització Servidors
- VPN
- Webs Corporativa i Sectorials
- WiFi i portals captius
- Xarxa de comunicacions

(*) 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
- 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

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



ANNEX II: RELACIÓ D'EDIFICIS

La següent taula mostra la relació dels edificis municipals on hi ha infraestructura TIC desplegada i on els serveis demanats són d'aplicació.

Edifici	Adreça
Ajuntament	Pl. Vila, 1
Aula Sant Feliu	Carretera Sanson, 72
Can Bertrand	C. Joana Raspall, 2
Biblioteca	C. Joan XXIII, 16
Torre Can Calders	Pl. Laujar de Andarax, 1
Centre Barri Mas Lluí i Arxiu	C. Estelí 10-12
Centre Cívic Falguera	Pl. Rafael Alberti
Centre Cívic Roses	C. Verge del Pilar, 30
Cementiri	Riera de la Salut, 39
Camp de futbol Falguera	C. Reverend Martí Duran, 2
Casal de la Gent Gran	C. Pi i Margall, 45
Complex Municipal de Piscines	C.Verge de Montserrat, 2
Centre de serveis el Pla	C. Pla, 164-166
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
Estadi Municipal d'Atletisme	C. Mataró, 6-8
Escorxador	C. Ramón y Cajal, 49
Palau Falguera	C. Falguera, 2
Sala Ibèria	C. Pi i Margall, 21
Casal de Joves	C. Pi i Margall, 8
Manteniment	Carretera Sanson, 74
Can Maginàs	C. Hospitalet, 25
Mercat	C. Josep Mª de Molina, 21
Nau de Cultura	C. Anselm Clavé, 3
Pavelló Esports Andrey Xepkin	C. Mataró, 2-4
Palau Esports Juan Carlos Navarro	Rbla. Marquesa de Castellbell, 35
Polícia Local	C. Eugeni d'ors, 3
Can Ricart	C. Rectoria, 2-4
Torre del Roser	C. Joan XXIII, 14
Parc del Roserar	Rbla. Marquesa de Castellbell, 205
Síndic	C. Pi i Margall, 8
Centre Cívic Tovalloles	Ra. Salut, 7
Serveis Territorials	C. Esglesia, 7

L'adjudicatari integrará dins els serveis oferts les variacions d'aquesta relació que efectivament es produeixin al llarg del contracte, sense cap cost addicional

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

