

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEI DE PRIMER NIVELL DE SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I SUPORT SOBRE EL PROGRAMARI HABITUAL (HELPDESK) PER A LES PERSONES USUÀRIES DE L'ENTORN TECNOLÒGIC DEL CENTRE DE CULTURA CONTEMPORÀNIA DE BARCELONA (CCCB)

1. Definició de l'objecte del contracte.

És objecte del present plec la contractació, promoguda per la Secció de Transformació Digital i Sistemes del Consorci del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB), del contracte de serveis de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic d'usuari i suport sobre el programari habitual (*helpdesk*) per a les persones usuàries de l'entorn tecnològic del Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB).

Aquest servei serà l'encarregat d'atendre i resoldre, en primera instància, totes les incidències, consultes i peticions relacionades amb l'entorn tecnològic del CCCB. També s'inclou el manteniment proactiu del parc informàtic de manera que el servei inclou la identificació i resolució de qualsevol avaria, incidència o necessitat relacionada amb l'esmentat entorn tecnològic.

2. Antecedents.

El CCCB disposa actualment d'un ecosistema híbrid de treball, en remot i presencial, amb portàtils i sistema CITRIX i VPN per tal de garantir la connectivitat del personal de manera no presencial.

Al CCCB hi treballen unes 150 persones que requereixen diferents graus d'atenció presencial i/o telefònica de suport tècnic, tant pel que fa a la gestió i ús dels ordinadors com a la gestió i suport de les diferents activitats del CCCB.

3. Descripció del servei.

L'objectiu principal és la consolidació del servei de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic d'usuari i suport sobre el programari habitual (*helpdesk*) com a únic punt de contacte i suport per a totes les

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

persones usuàries del CCCB, a través de les eines de què disposa el CCCB en el present i de les que pugui adoptar en el futur.

3.1 Gestor d'incidències.

La Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB actualment disposa d'un gestor d'incidències (tiquets) accessible per les persones usuàries des de la intranet del CCCB on es reporten totes les incidències a nivell tècnic de maquinari i de programari, les consultes i les peticions de les esmentades persones.

L'empresa contractista ha d'atendre les peticions i consultes i solucionar les incidències de la forma més ràpida i efectiva possible, dintre dels paràmetres i indicadors de qualitat del servei que s'estableixin a la presa de contacte del servei, segons s'estableix a la clàusula 5 del present Plec.

La tramitació de la gestió es realitzarà d'acord amb les instruccions de gestió d'incidències del responsable del servei i de les peticions indicades per aquest, sent l'eina de tiquets el sistema central i de traçabilitat de tota l'activitat de l'empresa contractista.

La persona responsable del contracte per part del CCCB planificarà i gestionarà la resolució d'aquestes incidències.

L'empresa contractista ha de garantir que aquelles accions que, per qualsevol motiu, no puguin ser resoltes per la persona tècnica assignada seran resoltes per una altra o bé es donarà el suport necessari al personal tècnic *in situ* perquè sigui capaç de resoldre la incidència. En cap cas, aquesta situació ha de fer endarrerir la resolució de les incidències ni modificar la seva prioritat.

3.2 Canals de comunicació.

Els canals de comunicació entre les persones usuàries del CCCB i el servei d'atenció a les persones usuàries són els següents:

- Web d'incidències. A la web d'incidències, mitjançant un sistema de *ticketing*, s'assignen incidències i/o tasques la gestió, les quals són responsabilitat de l'empresa contractista segons la prioritat i els acords de nivell del servei (ANS) definits.
- Microsoft Teams. El sistema de videoconferència corporatiu i de xat és Microsoft Teams. L'empresa contractista disposarà d'un usuari corporatiu perquè tingui accés i pugui gestionar el contacte amb la persona usuària final.

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

- Telèfon de contacte. Hi haurà un telèfon de contacte per a l'atenció a les persones usuàries, tant per a recepció com per la generació d'interaccions amb aquestes.
- Bústia de correu. L'empresa contractista disposarà d'una bústia de correu associada per a rebre de forma secundària informació sobre les actuacions.

El CCCB, quan ho estimi oportú, podrà optar per incloure nous canals de comunicació (Web, xat, etc.) i/o renunciar a qualsevol dels anteriorment descrits.

3.3 Contingut del servei.

El conjunt de serveis que conformen el servei d'atenció a la persona usuària del CCCB són els següents:

- a) Atenció a la persona usuària en la solució de consultes ofimàtiques
- b) Gestió d'incidències i peticions.
- c) Configuració i manteniment d'equips nous
- d) Gestió i seguiment dels *backups*.
- e) Gestió d'inventari i de la configuració dels equips informàtics.
- f) Suport tècnic a les exposicions.
- g) Suport tècnic als arxius CCCB i Xcèntric.
- h) Gestió del coneixement.

3.3.a) Atenció a la persona usuària en la solució de consultes ofimàtiques.

Aquesta tasca de *helpdesk* inclou, entre d'altres, qualsevol acció relacionada amb la resolució de la incidència com pot ser la investigació d'un problema, reproducció i proves de la situació descrita, contacte amb proveïdors relacionats, seguiment de tiquets d'incidències oberts amb tercers (software o hardware), escalat dels problemes.

S'executarà, segons les instruccions rebudes del CCCB, pel tractament de peticions i incidències on hagin d'intervenir més d'un proveïdor, gestió de tercers, duent a terme les tasques de seguiment proactiu, supervisió, control i notificació, del seu estat.

3.3.b) Gestió d'incidències i peticions.

Es tracta de les activitats que realitza el servei d'atenció a la persona usuària vinculades amb la resolució de problemes (*helpdesk*) en funció de l'anàlisi de les

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

incidències registrades o de la identificació de possibles punts de fallida. Inclou el seguiment dels altres proveïdors de serveis (gestió de tercers de software i/o hardware) i la gestió de garanties davant els fabricants.

3.3.c) Configuració i manteniment d'equips nous.

El personal tècnic assignat s'encarregarà de la preparació, substitució, configuració d'equips nous per a persones usuàries, així com del manteniment del parc tecnològic actual. Garantirà que totes les persones usuàries puguin iniciar sessió en el domini sense problemes i accedir a tots els recursos de xarxa.

L'anterior inclou:

- Conèixer els *scripts* de càrrega d'unitats de xarxa i d'impressores, les polítiques aplicables i l'operativa de les mateixes dins de l'Active Directory, per la qual cosa el personal adscrit haurà d'aportar coneixements de Microsoft Active Directory.
- Gestionar els perfils de les persones usuàries i garantir que es carreguin correctament en diferents sistemes operatius del parc tecnològic del CCCB.
- Incloure en el domini nous equips d'usuari quan sigui necessari.
- Definir permisos d'usuaris en unitats de xarxa.
- Gestionar les bústies de correu de les persones usuàries així com qualsevol tasca d'administració d'aquestes (alta, baixa, modificació), per la qual cosa el personal adscrit haurà de disposar de coneixements previs sobre l'operació de les eines d'administració de Microsoft Office 365.
- Gestionar polítiques d'Active Directory per a la gestió d'equips i persones usuàries, així com les altes i baixes d'usuaris.
- Totes les polítiques aplicades hauran de ser coherents amb el tipus d'instal·lació (equips locals o virtuals CITRIX) i els criteris d'actuació indicats pel personal de la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB.

3.3.d) Gestió i seguiment dels *backups*.

La Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB utilitza l'eina "Sympana Commvault" per a la gestió dels *backups*. El procés consta de la còpia de disc a cinta (D2T). El CCCB té definit tot el procés de polítiques de còpia i les retencions i el traslladarà a l'empresa contractista a l'inici del servei.

Degut al volum d'informació que es gestiona en el CCCB (aproximadament 240 TB) és crític que els *jobs* (treballs) de *backup* no fallin i segueixin sempre la programació. La pèrdua d'una finestra de *backup* genera un risc quant a possible pèrdua

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

d'informació i una gran dificultat de planificar de nou tots els *jobs* per poder recuperar la finestra perduda.

A partir d'una formació inicial en l'ús de l'eina, la persona adscrita al servei es responsabilitzarà de:

- Reposar les cintes del Drive (actualment capacitat per a 24 cintes) cada vegada que el sistema ho demani o quan li sigui indicat. Garantir que els *backups* no es queden mai aturats per falta de cinta.
- Etiquetar, classificar i documentar totes les cintes de *backups* del CCCB. Definir clarament quines cintes formen part de la rotació i la seva freqüència, quines cintes són d'històrics i han de sortir del circuit i quines cintes han de sortir del CCCB per motius de seguretat.
- Preparar totes les cintes que han de sortir del CCCB. Aquestes cintes seran recollides per una empresa especialitzada un cop al mes seguint una planificació lliurada per aquesta empresa al CCCB de forma regular. La maleta amb les cintes ha d'estar preparada i s'ha d'haver documentat quin conjunt de cintes s'està enviant.

3.3.e) Gestió d'inventari i la configuració d'equips informàtics.

Aquesta gestió es refereix a les activitats que realitza el servei de primer nivell de suport relacionades amb el registre i seguiment de totes aquelles peticions sobre la base de dades de configuració i inventari que siguin requerides, així com l'actualització i control directe d'aquelles dades de la base de dades de configuració i inventari que siguin responsabilitat del servei d'atenció a les persones usuàries, entre les quals es destaca:

- Gestió d'altres a l'inventari.
- Procés de destrucció supervisat dels actius de l'inventari.
- Inventari de configuracions i llicències assignades de software d'usuari.

3.3.f) Suport tècnic a les exposicions.

Realització d'activitats de suport en l'àmbit d'equipaments, instal·lació i configuració de les peces de l'exposició associades a equips informàtics, tabletas o qualsevol component informàtic que estigui sota el paraigües de funcionament de l'equip de la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

3.3.g) Suport tècnic als arxius CCCB i Xcèntric.

Hi ha dos espais de consulta permanents al CCCB: l'Arxiu CCCB i l'Arxiu Xcèntric. L'Arxiu Xcèntric consta de 3 punts de consulta amb monitor, tauleta i ordinador. L'Arxiu CCCB consta de 2 punts de consulta mitjançant dues tabletas.

La persona adscrita al contracte s'encarregarà de revisar periòdicament que aquest equips estan en funcionament i sense problemes, realitzarà les actualitzacions necessàries del sistema operatiu i del software associat de forma planificada i la revisió de qualsevol element de seguretat que hi tinguin instal·lats.

3.3.h) Gestió del coneixement.

Actualment el CCCB disposa d'una "Wiki" amb la funcionalitat de base de dades de coneixement i a la qual s'inclou el conjunt de resolucions i coneixements que puguin ser d'interès per a les diferents persones usuàries del CCCB.

És responsabilitat de l'empresa contractista la gestió de la documentació d'aquesta base de dades de coneixement, elaborant els articles a partir de les resolucions més comuns així com la documentació dels processos habituals. Aquesta base de dades ha de permetre que el personal del CCCB, en autoservei, pugui trobar respostes als problemes més habituals que es troben en el dia a dia de la seva execució. Exemples de continguts que conformen aquesta base de dades serien, entre d'altres els relatius a com modificar les contrasenyes, alliberar correus de l'antispam i com demanar permisos.

L'objectiu de la "Wiki" és permetre que el personal del CCCB pugui resoldre un gran nombre de qüestions sense la intervenció de l'equip de la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB, la qual cosa permeti optimitzar les hores dedicades al suport d'atenció a les persones usuàries.

3.4.- Serveis extraordinaris.

Es preveu la possibilitat de realització de serveis extraordinaris pels supòsits de càrrega addicional de feina o necessitats del servei fora de l'horari habitual, inclosos caps de setmana o festius.

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Concretament, per la prestació dels serveis extraordinaris s'ha previst una bossa d'hores anuals, que el CCCB utilitzarà segons les necessitats establertes en el quadre següent:

Any	Hores
2026	24h
2027	42h
2028	11h

No es consideren hores de serveis extraordinaris les substitucions de personal de l'empresa contractista per baixes per malaltia, vacances, absències no justificades, etc.

El CCCB avisarà l'empresa contractista, a través de la figura del responsable del servei, de la necessitat d'aquestes hores extraordinàries en un termini d'antelació de 48 hores.

4. Equip.

Per la prestació del servei de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (*helpdesk*) per a les persones usuàries de l'entorn tecnològic del CCCB, en format de servei regular, és necessari un equip conformat per:

- Responsable del servei per part de l'empresa contractista.
- Persona tècnica assignada.

4.1. Responsable del servei.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable del servei que ha d'intervenir en el servei en els termes i condicions assenyalats a la clàusula 5 del present Plec i que, a més a més, ha d'actuar com a interlocutor del CCCB davant de qualsevol qüestió que es pugui plantejar en relació al servei. Aquesta persona serà la responsable del seguiment, per part de l'empresa contractista, del servei a nivell operatiu i estratègic. Aquesta persona responsable del servei només té aquestes funcions d'interlocució i seguiment.

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

4.2. Persona tècnica assignada.

L'empresa contractista ha de designar una persona tècnica que serà l'encarregada d'executar en primera instància l'atenció directa a la persona usuària la gestió i atenció al lloc de treball i a la infraestructura informàtica d'usuari relacionada (ordinador final, tabletes i altres elements).

L'entorn tecnològic del CCCB comprèn el conjunt d'eines següent:

- Windows 11/10,
- Windows Server 2019 y 2022,
- Microsoft Active Directory,
- Microsoft Office 365,
- Citrix XenApps,
- VMware vcenter,
- Commvault command center,
- Lansweeper iT Asset Management,
- Microsoft Access, i
- VPN

Tanmateix, els equips de hardware que poden requerir petites reparacions o manteniment d'elements de microinformàtica són:

- Ordinadors de sobretaula i portàtils,
- tauletes (Android i iOS),
- impressores, i
- reproductors multimèdia Brightsign.

El CCCB pot requerir a l'empresa contractista que canviï la persona tècnica assignada si aquesta no sap desenvolupar-se de manera adequada a l'entorn tecnològic descrit o a les futures actualitzacions del programari.

4.2.1 Estabilitat.

La persona tècnica assignada per realitzar el servei presencial ha de ser la mateixa durant tota la vigència del contracte, excepte si el CCCB demana de manera expressa un canvi si aquesta no compleix amb els requeriments mínims o si no realitza les funcions establertes amb la qualitat i dedicació adequades. Es pot alternar aquesta persona tècnica amb una persona suplent (prèvia acceptació per part del CCCB) per

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

a cobrir períodes de vacances o de força major. Qualsevol altre canvi haurà de ser validat prèviament pel Cap de la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB.

4.2.2 Requeriments en l'exercici de les funcions.

a) L'empresa contractista assignada ha de garantir que la persona tècnica assignada segueixi les indicacions tècniques i de procediment marcades per la Secció de Transformació Digital i Sistemes del CCCB, garantint la utilització de les eines pertinents per al desenvolupament de les tasques, assegurant la integritat de les dades i preservant tota la documentació i codificació relacionada amb els projectes.

b) La persona tècnica assignada està obligada a no difondre i a guardar el més absolut secret i deure de confidencialitat respecte de la informació a la qual tingui accés i a subministrar-la només al personal autoritzat pel CCCB. Pel que fa a les dades de caràcter personal a les que tingui accés, no podrà copiar-les o utilitzar-les amb una finalitat diferent d'aquella amb la qual les va recollir el CCCB. El deure de confidencialitat es mantindrà un cop finalitzada la relació contractual.

c) L'accés a la infraestructura informàtica del CCCB estarà supervisada pel responsable de la Secció de Transformació Digital i Sistemes, el qual vetllarà pel correcte accés i gestió dels recursos i equipament per tal de garantir la seguretat de la xarxa, no introduir cap vulnerabilitat i no posar en risc el funcionament dels equips i aplicacions del CCCB.

d) La persona tècnica assignada està obligada a dur en tot moment l'element identificatiu en el seu vestuari habitual de l'empresa contractista que li hagi estat lliurat a tal efecte.

4.2.3 Coordinació.

La persona tècnica assignada utilitzarà l'eina de gestió d'incidències per a planificar les tasques a realitzar, seguint els criteris de prioritització establerts pel Cap de la Secció de Transformació Digital i Sistemes.

4.2.4 Habilitats.

La persona tècnica assignada ha de ser capaç de relacionar-se, entendre i donar solució a les incidències obertes per les persones usuàries de la millor manera possible, generant confiança i mantenint el protocol establert des de la Secció de

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Transformació Digital i Sistemes del CCCB tant en català com en castellà. Així mateix, ha de tenir bon tracte i ser pacient amb les persones usuàries.

4.2.5 Disponibilitat.

La persona tècnica assignada per l'empresa contractista tindrà una dedicació de 5 dies laborables a la setmana de treball presencial al CCCB (33/h setmana), durant les 52 setmanes de l'any sense perjudici que per la resolució de les incidències conforme els estàndards de qualitat (SLA) acordats a l'inici de la prestació del servei, l'empresa contractista, prèvia indicació del CCCB, hagi de dedicar recursos per la prestació del servei més enllà de la presencialitat establerta, amb més hores de presencialitat o en remot. En els període de vacances o de baixa activitat del centre aquesta persona tècnica podrà prestar el servei de forma remota.

El servei es realitzarà preferentment de dilluns a dijous de 9h a 14h i de 15h a 17h, i els divendres de 9h a 14h a les oficines del CCCB ubicades al carrer Montalegre 5. En cas de força major, o a petició del CCCB, aquest servei es podrà realitzar de forma remota a les instal·lacions de l'empresa contractista.

La distribució d'hores que s'han previst, per anualitats, és la següent:

Any	Hores
2026	1.144
2027	1.716
2028	572

5. Seguiment del servei i Acords del Nivell del Servei (ANS)

El responsable de l'empresa contractista i el responsable del contracte per part del CCCB realitzaran el seguiment dels aspectes associats al servei mitjançant reunions que es duren a terme com a mínim, amb caràcter semestral.

Aquesta funció de seguiment del servei li correspon a la persona responsable del servei designada per l'empresa contractista. En cap cas la persona tècnica assignada al servei referida a la clàusula 4.2 del present Plec pot actuar en nom de la persona responsable per realitzar aquests seguiments.

Des de la Secció de Transformació Digital i Sistemes es podrà fer un seguiment dels indicadors de servei, en el cas que es consideri necessari, es convocarà a l'empresa contractista a una reunió trimestral per tal de valorar conjuntament el compliment dels Acords del Nivell del Servei per assolir una deguda i adequada prestació del

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

servei. En aquest supòsit, l'empresa haurà d'elaborar prèviament un informe amb el contingut següent:

- Resum d'incidències i peticions reportades pel CCCB.
- Detall de les tasques realitzades i programades.
- Proposta de millora per tal de garantir l'estat òptim de tots els sistemes objecte del present Plec.

L'execució del servei es considerarà adequada quan l'empresa contractista compleixi de forma continuada amb els nivells d'acord de servei (ANS) establerts a l'inici del servei conjuntament entre el CCCB i l'empresa contractista tenint present que els dos indicadors principals que es tindran en compte seran el número de tiquets, consultes o tasques resoltes i el compliment dels temps de resposta que es defineixin a l'inici del servei.

A mode inicial i com a referència s'estableix un temps de resposta de 4h per a les tasques no urgents i d'1h per a les tasques urgents. Aquests es particularitzaran en funció de la categoria de les tasques en el moment de l'adquisició del servei.

6. Lloc de prestació del servei.

El CCCB proporcionarà l'espai per a la realització del servei en les seves dependències.

6.1. Equipament necessari per la prestació del servei .

6.1.1 Equipament a càrrec del CCCB

El CCCB proporcionarà les eines necessàries (software i hardware) per a la prestació del servei. Entre el material hardware s'inclourà un telèfon que permetrà localitzar a la persona tècnica assignada durant el temps que estigui prestant el servei remotament o presencialment. Servirà de punt de contacte amb les persones usuàries del CCCB.

El CCCB posa a disposició de l'empresa contractista una adreça de correu electrònic sota el subdomini de extern.cccb.org per facilitar la comunicació interna. Aquest protocol d'accés a la infraestructura del CCCB s'adequarà als protocols definits pel CCCB en cada moment.

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

6.1.2 Equipament a càrrec de l'empresa contractista.

L'empresa contractista ha de dotar a la persona tècnica assignada d'un element identificatiu de l'empresa perquè el pugui incorporar en el seu vestuari habitual.

7. Seguretat de la informació i dades personals.

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CCCB, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'empresa contractista prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua o divulgació de la informació.

L'empresa contractista o les persones físiques que actuïn directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CCCB o de tercers durant l'execució del projecte.

L'empresa contractista i el seu personal en l'exercici dels serveis hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per la legislació i el CCCB, especialment:

- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes del CCCB, a terceres persones, inclòs altre personal o responsables de la pròpia empresa contractista.
- L'accés al CPD, les infraestructures i sistemes del CCCB es realitzarà únicament sota autorització del responsable del contracte.
- Tot canvi o actualització operat a la infraestructura haurà de ser prèviament comunicat al CCCB per a la seva validació.
- La instal·lació, configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant i prèvia validació del CCCB.
- De forma prèvia a qualsevol modificació s'haurà de disposar d'una còpia de la versió en producció que permeti la recuperació o tornada a un pas anterior en cas de fallida de l'actualització.
- La configuració de les xarxes i sistemes es realitzarà aplicant les polítiques que garanteixen evitar els accessos il·lícits i preservar la seguretat de la informació i dades contingudes; així com l'accés a l'administració dels serveis.
- Es documentaran els actius, sistemes i configuració de la infraestructura.

Expedient núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

- No podrà extreure informació o dades personals fora de les instal·lacions del CCCB, sense prèvia expressa acceptació per part del CCCB.
- S'aplicaran les mesures de seguretat que el CCCB indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació.

8. Altres obligacions de l'empresa contractista.

L'empresa contractista assumeix igualment les següents obligacions:

- a) L'empresa contractista ha de garantir en tot moment que el personal tingui una actitud correcta i amable vers les persones usuàries del servei i vers les persones amb qui comparteixi l'àmbit de la feina.
- b) L'empresa contractista ha de garantir que la persona assignada al servei col·labori activament amb el CCCB en els Plans d'Autoprotecció, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, de capacitació i d'informació sobre el Pla d'Autoprotecció del CCCB i la seva participació en els simulacres que es convoquin.
- c) L'empresa contractista es compromet a fer respectar al seu personal, a l'interior del CCCB, totes aquelles normes de conducta i altres disposicions que marqui el CCCB.
- d) L'empresa contractista ha de garantir que el personal assignat tingui un correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna del CCCB.

El personal del CCCB podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars, que pogués establir el CCCB i els seus representants.

EL CAP DE LA SECCIÓ DE TRANSFORMACIÓ
DIGITAL I SISTEMES

LA SUBDIRECTORA - GERENT



Metadades del document

Núm. expedient	CCCB/2025/0007103
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT del contracte de serveis de primer nivell de suport i assistència tècnica, manteniment de l'equipament informàtic i suport sobre el programari habitual (helpdesk) per a les persones usuàries de l'entorn tecnològic del CCCB..

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Pedro Lorente Adamuz (TCAT)	Cap de la Secció de Transformació Digital i Sistemes	Signa	10/12/2025 15:01
Pilar Soldevila Garcia (TCAT)	Subdirectora - Gerent	Signa	10/12/2025 16:27

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
11a92fbd022db27ff50b	https://seuelectronica.diba.cat	

