

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIO DE PRIMER NIVEL DE APOYO Y ASISTENCIA TÉCNICA, MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y SOPORTE SOBRE EL SOFTWARE HABITUAL (*HELPDESK*) PARA LAS PERSONAS USUARIAS DEL ENTORNO TECNOLÓGICO DEL CENTRO DE CULTURA CONTEMPORÁNEA DE BARCELONA (CCCB)

1. Definición del objeto del contrato.

Es objeto del presente pliego la contratación, promovida por la Sección de Transformación Digital y Sistemas del Consorcio del Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB), del contrato de servicios de primer nivel de soporte y asistencia técnica, mantenimiento del equipamiento informático de usuario y soporte sobre el software habitual (*helpdesk*) para las personas usuarias del entorno tecnológico del Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB).

Este servicio será el encargado de atender y resolver, en primera instancia, todas las incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el entorno tecnológico del CCCB. También se incluye el mantenimiento proactivo del parque informático de manera que el servicio incluye la identificación y resolución de cualquier avería, incidencia o necesidad relacionada con dicho entorno tecnológico.

2. Antecedentes.

El CCCB dispone actualmente de un ecosistema híbrido de trabajo, en remoto y presencial, con portátiles y sistema CITRIX y VPN con el fin de garantizar la conectividad del personal de manera no presencial.

En el CCCB trabajan unas 150 personas que requieren diferentes grados de atención presencial y/o telefónica de apoyo técnico, tanto con respecto a la gestión y uso de los ordenadores como a la gestión y apoyo de las diferentes actividades del CCCB.

3. Descripción del servicio.

El objetivo principal es la consolidación del servicio de primer nivel de soporte y asistencia técnica, mantenimiento del equipamiento informático de usuario y soporte

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

sobre el software habitual (*helpdesk*) como único punto de contacto y soporte para todas las personas usuarias del CCCB, a través de las herramientas de que dispone el CCCB en el presente y de las que pueda adoptar en el futuro.

3.1 Gestor de incidencias.

La Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB actualmente dispone de un gestor de incidencias (tickets) accesible para las personas usuarias desde la intranet del CCCB donde se reportan todas las incidencias a nivel técnico de hardware y de software, las consultas y las peticiones de dichas personas.

La empresa contratista debe atender las peticiones y consultas y solucionar las incidencias de la forma más rápida y efectiva posible, dentro de los parámetros e indicadores de calidad del servicio que se establezcan en la toma de contacto del servicio, según se establece en la cláusula 5 del presente Pliego.

La tramitación de la gestión se realizará de acuerdo con las instrucciones de gestión de incidencias del responsable del servicio y de las peticiones indicadas por éste, siendo la herramienta de tickets el sistema central y de trazabilidad de toda la actividad de la empresa contratista.

La persona responsable del contrato por parte del CCCB planificará y gestionará la resolución de estas incidencias.

La empresa contratista debe garantizar que aquellas acciones que, por cualquier motivo, no puedan ser resueltas por la persona técnica asignada serán resueltas por otra o bien se dará el apoyo necesario al personal técnico *in situ* para que sea capaz de resolver la incidencia. En ningún caso, esta situación debe hacer retrasar la resolución de las incidencias ni modificar su prioridad.

3.2 Canales de comunicación.

Los canales de comunicación entre las personas usuarias del CCCB y el servicio de atención a las personas usuarias son los siguientes:

- Web de incidencias. En la web de incidencias, mediante un sistema de *ticketing*, se asignan incidencias y/o tareas cuya gestión son responsabilidad de la empresa contratista según la prioridad y los acuerdos de nivel del servicio (ANS) definidos.
- Microsoft Teams. El sistema de videoconferencia corporativo y de chat es Microsoft Teams. La empresa contratista dispondrá de un usuario corporativo para que tenga acceso y pueda gestionar el contacto con la persona usuaria final.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

- Teléfono de contacto. Habrá un teléfono de contacto para la atención a las personas usuarias, tanto para recepción como para la generación de interacciones con las mismas.
- Buzón de correo. La empresa contratista dispondrá de un buzón de correo asociado para recibir de forma secundaria información sobre las actuaciones.

El CCCB, cuando lo estime oportuno, podrá optar por incluir nuevos canales de comunicación (Web, chat, etc.) y/o renunciar a cualquiera de los anteriormente descritos.

3.3 Contenido del servicio.

El conjunto de servicios que conforman el servicio de atención a la persona usuaria del CCCB son los siguientes:

- a) Atención a la persona usuaria en la solución de consultas ofimáticas
- b) Gestión de incidencias y peticiones.
- c) Configuración y mantenimiento de equipos nuevos
- d) Gestión y seguimiento de los *backups*.
- e) Gestión de inventario y de la configuración de los equipos informáticos.
- f) Apoyo técnico a las exposiciones.
- g) Soporte técnico a los archivos CCCB y Xcèntric.
- h) Gestión del conocimiento.

3.3.a) Atención a la persona usuaria en la solución de consultas ofimáticas.

Esta tarea de *helpdesk* incluye, entre otras, cualquier acción relacionada con la resolución de la incidencia como puede ser la investigación de un problema, reproducción y pruebas de la situación descrita, contacto con proveedores relacionados, seguimiento de tickets de incidencias abiertos con terceros (software o hardware), escalado de los problemas.

Se ejecutará, según las instrucciones recibidas del CCCB, para el tratamiento de peticiones e incidencias donde deba intervenir más de un proveedor, gestión de terceros, llevando a cabo las tareas de seguimiento proactivo, supervisión, control y notificación, de su estado.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

3.3.b) Gestión de incidencias y peticiones.

Se trata de las actividades que realiza el servicio de atención a la persona usuaria vinculadas con la resolución de problemas (*helpdesk*) en función del análisis de las incidencias registradas o de la identificación de posibles puntos de quiebra. Incluye el seguimiento de los otros proveedores de servicios (gestión de terceros de software y/o hardware) y la gestión de garantías ante los fabricantes.

3.3.c) Configuración y mantenimiento de equipos nuevos.

El personal técnico asignado se encargará de la preparación, sustitución, configuración de equipos nuevos para personas usuarias, así como del mantenimiento del parque tecnológico actual. Garantizará que todas las personas usuarias puedan iniciar sesión en el dominio sin problemas y acceder a todos los recursos de red.

Lo anterior incluye:

- Conocer los *scripts* de carga de unidades de red y de impresoras, las políticas aplicables y la operativa de las mismas dentro del Active Directory, por lo que el personal adscrito deberá aportar conocimientos de Microsoft Active Directory.
- Gestionar los perfiles de las personas usuarias y garantizar que se carguen correctamente en diferentes sistemas operativos del parque tecnológico del CCCB.
- Incluir en el dominio nuevos equipos de usuario cuando sea necesario.
- Definir permisos de usuarios en unidades de red.
- Gestionar los buzones de correo de las personas usuarias, así como cualquier tarea de administración de las mismas (alta, baja, modificación), por lo que el personal adscrito deberá disponer de conocimientos previos sobre la operación de las herramientas de administración de Microsoft Office 365.
- Gestionar políticas de Active Directory para la gestión de equipos y personas usuarias, así como las altas y bajas de usuarios.
- Todas las políticas aplicadas deberán ser coherentes con el tipo de instalación (equipos locales o virtuales CITRIX) y los criterios de actuación indicados por el personal de la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB.

3.3.d) Gestión y seguimiento de los *backups*.

La Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB utiliza la herramienta "Sympana Commvault" para la gestión de los *backups*. El proceso consta de la copia

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

de disco en cinta (D2T). El CCCB tiene definido todo el proceso de políticas de copia y las retenciones y lo trasladará a la empresa contratista al inicio del servicio.

Debido al volumen de información que se gestiona en el CCCB (aproximadamente 240 TB) es crítico que los *jobs* (trabajos) de *backup* no fallen y sigan siempre la programación. La pérdida de una ventana de *backup* genera un riesgo en cuanto a posible pérdida de información y una gran dificultad de planificar de nuevo todos los *jobs* para poder recuperar la ventana perdida.

A partir de una formación inicial en el uso de la herramienta, la persona adscrita al servicio se responsabilizará de:

- Reponer las cintas del Drive (actualmente capacidad para 24 cintas) cada vez que el sistema lo pida o cuando le sea indicado. Garantizar que los *backups* no se quedan nunca parados por falta de cinta.
- Etiquetar, clasificar y documentar todas las cintas de *backups* del CCCB. Definir claramente qué cintas forman parte de la rotación y su frecuencia, qué cintas son de históricos y deben salir del circuito y qué cintas deben salir del CCCB por motivos de seguridad.
- Preparar todas las cintas que tienen que salir del CCCB. Estas cintas serán recogidas por una empresa especializada una vez al mes siguiendo una planificación entregada por esta empresa al CCCB de forma regular. La maleta con las cintas debe estar preparada y se debe haber documentado qué conjunto de cintas se está enviando.

3.3.e) Gestión de inventario y la configuración de equipos informáticos.

Esta gestión se refiere a las actividades que realiza el servicio de primer nivel de apoyo relacionadas con el registro y seguimiento de todas aquellas peticiones sobre la base de datos de configuración e inventario que sean requeridas, así como la actualización y control directo de aquellos datos de la base de datos de configuración e inventario que sean responsabilidad del servicio de atención a las personas usuarias, entre las que se destaca:

- Gestión de altas en el inventario.
- Proceso de destrucción supervisado de los activos del inventario.
- Inventario de configuraciones y licencias asignadas de software de usuario.

3.3.f) Apoyo técnico a las exposiciones.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Realización de actividades de apoyo en el ámbito de equipamientos, instalación y configuración de las piezas de la exposición asociadas a equipos informáticos, tabletas o cualquier componente informático que esté bajo el paraguas de funcionamiento del equipo de la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB

3.3.g) Soporte técnico a los archivos CCCB y Xcèntric.

Hay dos espacios de consulta permanentes en el CCCB: el Archivo CCCB y el Archivo Xcèntric.

El Archivo Xcèntric consta de 3 puntos de consulta con monitor, tableta y ordenador. El Archivo CCCB consta de 2 puntos de consulta mediante dos tabletas.

La persona adscrita al contrato se encargará de revisar periódicamente que estos equipos están en funcionamiento y sin problemas, realizará las actualizaciones necesarias del sistema operativo y del software asociado de forma planificada y la revisión de cualquier elemento de seguridad que tengan instalados.

3.3.h) Gestión del conocimiento.

Actualmente el CCCB dispone de una "Wiki" con la funcionalidad de base de datos de conocimiento y en la que se incluye el conjunto de resoluciones y conocimientos que puedan ser de interés para las diferentes personas usuarias del CCCB.

Es responsabilidad de la empresa contratista la gestión de la documentación de esta base de datos de conocimiento, elaborando los artículos a partir de las resoluciones más comunes, así como la documentación de los procesos habituales. Esta base de datos debe permitir que el personal del CCCB, en autoservicio, pueda encontrar respuestas a los problemas más habituales que se encuentran en el día a día de su ejecución. Ejemplos de contenidos que conforman esta base de datos serían, entre otros los relativos a cómo modificar las contraseñas, liberar correos del antispam y cómo pedir permisos.

El objetivo de la "Wiki" es permitir que el personal del CCCB pueda resolver un gran número de cuestiones sin la intervención del equipo de la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB, lo que permita optimizar las horas dedicadas al apoyo de atención a las personas usuarias.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

3.4. - Servicios extraordinarios.

Se prevé la posibilidad de realización de servicios extraordinarios para los supuestos de carga adicional de trabajo o necesidades del servicio fuera del horario habitual, incluidos fines de semana o festivos.

Concretamente, para la prestación de los servicios extraordinarios se ha previsto una bolsa de horas anuales, que el CCCB utilizará según las necesidades establecidas en el siguiente cuadro:

Año	Horas
2026	24h
2027	42h
2028	11h

No se consideran horas de servicios extraordinarios las sustituciones de personal de la empresa contratista por bajas por enfermedad, vacaciones, ausencias no justificadas, etc.

El CCCB avisará a la empresa contratista, a través de la figura del responsable del servicio, de la necesidad de estas horas extraordinarias en un plazo de antelación de 48 horas.

4. Equipo.

Para la prestación del servicio de primer nivel de soporte y asistencia técnica, mantenimiento del equipamiento informático y soporte sobre el software habitual (*helpdesk*) para las personas usuarias del entorno tecnológico del CCCB, en formato de servicio regular, es necesario un equipo conformado por:

- Responsable del servicio por parte de la empresa contratista.
- Persona técnica asignada.

4.1. Responsable del servicio.

La empresa contratista debe designar a una persona responsable del servicio que debe intervenir en el servicio en los términos y condiciones señalados en la cláusula 5 del presente Pliego y que, además, debe actuar como interlocutor del CCCB ante cualquier cuestión que se pueda plantear con relación al servicio. Esta persona será la responsable del seguimiento, por parte de la empresa contratista, del servicio a

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

nivel operativo y estratégico. Esta persona responsable del servicio sólo tiene estas funciones de interlocución y seguimiento.

4.2. Persona técnica asignada.

La empresa contratista debe designar a una persona técnica que será la encargada de ejecutar en primera instancia la atención directa a la persona usuaria la gestión y atención al puesto de trabajo y a la infraestructura informática de usuario relacionada (ordenador final, tabletas y otros elementos).

El entorno tecnológico del CCCB comprende el siguiente conjunto de herramientas:

- 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, y
- VPN

Sin embargo, los equipos de hardware que pueden requerir pequeñas reparaciones o mantenimiento de elementos de microinformática son:

- Ordenadores de sobremesa y portátiles,
- tabletas (Android e iOS),
- impresoras, y
- reproductores multimedia Brightsign.

El CCCB puede requerir a la empresa contratista que cambie a la persona técnica asignada si ésta no sabe desarrollarse de manera adecuada al entorno tecnológico descrito o a las futuras actualizaciones del software.

4.2.1 Estabilidad.

La persona técnica asignada para realizar el servicio presencial tiene que ser la misma durante toda la vigencia del contrato, excepto si el CCCB pide de manera expresa un

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

cambio si ésta no cumple con los requerimientos mínimos o si no realiza las funciones establecidas con la calidad y dedicación adecuadas. Se puede alternar esta persona técnica con una persona suplente (previa aceptación por parte del CCCB) para cubrir periodos de vacaciones o de fuerza mayor. Cualquier otro cambio deberá ser validado previamente por el Jefe de la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB.

4.2.2 Requerimientos en el ejercicio de las funciones.

a) La empresa contratista asignada debe garantizar que la persona técnica asignada siga las indicaciones técnicas y de procedimiento marcadas por la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB, garantizando la utilización de las herramientas pertinentes para el desarrollo de las tareas, asegurando la integridad de los datos y preservando toda la documentación y codificación relacionada con los proyectos.

b) La persona técnica asignada está obligada a no difundir y a guardar el más absoluto secreto y deber de confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso y a suministrarla sólo al personal autorizado por el CCCB. En cuanto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, no podrá copiarlos o utilizarlos con una finalidad diferente de aquella con la que los recogió el CCCB. El deber de confidencialidad se mantendrá una vez finalizada la relación contractual.

c) El acceso a la infraestructura informática del CCCB estará supervisada por el responsable de la Sección de Transformación Digital y Sistemas, el cual velará por el correcto acceso y gestión de los recursos y equipamiento con el fin de garantizar la seguridad de la red, no introducir ninguna vulnerabilidad y no poner en riesgo el funcionamiento de los equipos y aplicaciones del CCCB.

d) La persona técnica asignada está obligada a llevar en todo momento el elemento identificativo en su vestuario habitual de la empresa contratista que le haya sido entregado a tal efecto.

4.2.3 Coordinación.

La persona técnica asignada utilizará la herramienta de gestión de incidencias para planificar las tareas a realizar, siguiendo los criterios de priorización establecidos por el Jefe de la Sección de Transformación Digital y Sistemas.

4.2.4 Habilidades.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

La persona técnica asignada debe ser capaz de relacionarse, entender y dar solución a las incidencias abiertas por las personas usuarias de la mejor manera posible, generando confianza y manteniendo el protocolo establecido desde la Sección de Transformación Digital y Sistemas del CCCB tanto en catalán como en castellano. Asimismo, debe tener buen trato y ser paciente con las personas usuarias.

4.2.5 Disponibilidad.

La persona técnica asignada por la empresa contratista tendrá una dedicación de 5 días laborables a la semana de trabajo presencial en el CCCB (33/h semana), durante las 52 semanas del año sin perjuicio de que por la resolución de las incidencias conforme los estándares de calidad (SLA) acordados al inicio de la prestación del servicio, la empresa contratista, previa indicación del CCCB, tenga que dedicar recursos para la prestación del servicio más allá de la presencialidad establecida, con más horas de presencialidad o en remoto. En los periodos de vacaciones o de baja actividad del centro esta persona técnica podrá prestar el servicio de forma remota.

El servicio se realizará preferentemente de lunes a jueves de 9h a 14h y de 15h a 17h, y los viernes de 9h a 14h en las oficinas del CCCB ubicadas en la calle Montalegre 5. En caso de fuerza mayor, o a petición del CCCB, este servicio se podrá realizar de forma remota en las instalaciones de la empresa contratista.

La distribución de horas que se han previsto, por anualidades, es la siguiente:

Año	Horas
2026	1.144
2027	1.716
2028	572

5. Seguimiento del servicio y Acuerdos del Nivel del Servicio (ANS)

El responsable de la empresa contratista y el responsable del contrato por parte del CCCB realizarán el seguimiento de los aspectos asociados al servicio mediante reuniones que se llevarán a cabo como mínimo, con carácter semestral.

Esta función de seguimiento del servicio le corresponde a la persona responsable del servicio designada por la empresa contratista. En ningún caso la persona técnica asignada al servicio referida a la cláusula 4.2 del presente Pliego puede actuar en nombre de la persona responsable para realizar estos seguimientos.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

Desde la Sección de Transformación Digital y Sistemas se podrá hacer un seguimiento de los indicadores de servicio, en el caso de que se considere necesario, se convocará a la empresa contratista a una reunión trimestral con el fin de valorar conjuntamente el cumplimiento de los Acuerdos del Nivel del Servicio para alcanzar una debida y adecuada prestación del servicio. En este supuesto, la empresa deberá elaborar previamente un informe con el siguiente contenido:

- Resumen de incidencias y peticiones reportadas por el CCCB.
- Detalle de las tareas realizadas y programadas.
- Propuesta de mejora para garantizar el estado óptimo de todos los sistemas objeto del presente Pliego.

La ejecución del servicio se considerará adecuada cuando la empresa contratista cumpla de forma continuada con los niveles de acuerdo de servicio (ANS) establecidos al inicio del servicio conjuntamente entre el CCCB y la empresa contratista teniendo presente que los dos indicadores principales que se tendrán en cuenta serán el número de tickets, consultas o tareas resueltas y el cumplimiento de los tiempos de respuesta que se definan al inicio del servicio.

A modo inicial y como referencia se establece un tiempo de respuesta de 4h para las tareas no urgentes y de 1h para las tareas urgentes. Estos se particularizarán en función de la categoría de las tareas en el momento de la adquisición del servicio.

6. Lugar de prestación del servicio.

El CCCB proporcionará el espacio para la realización del servicio en sus dependencias.

6.1. Equipamiento necesario para la prestación del servicio.

6.1.1 Equipamiento a cargo del CCCB

El CCCB proporcionará las herramientas necesarias (software y hardware) para la prestación del servicio. Entre el material hardware se incluirá un teléfono que permitirá localizar a la persona técnica asignada durante el tiempo que esté prestando el servicio remota o presencialmente. Servirá de punto de contacto con las personas usuarias del CCCB.

El CCCB pone a disposición de la empresa contratista una dirección de correo electrónico bajo el subdominio de extern.cccb.org para facilitar la comunicación

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

interna. Este protocolo de acceso a la infraestructura del CCCB se adecuará a los protocolos definidos por el CCCB en cada momento.

6.1.2 Equipamiento a cargo de la empresa contratista.

La empresa contratista debe dotar a la persona técnica asignada de un elemento identificativo de la empresa para que pueda incorporarlo en su vestuario habitual.

7. Seguridad de la información y datos personales.

El desarrollo y gestión del servicio deberán cumplir con los parámetros de calidad, disponibilidad y seguridad establecidos por el CCCB, la legislación vigente y las principales normas y buenas prácticas aplicables a la seguridad de la información y los datos personales.

La empresa contratista prestará sus servicios guardando estrictamente las medidas de seguridad necesarias, con la finalidad de evitar la pérdida o divulgación de la información.

La empresa contratista o las personas físicas que actúen directa o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones del CCCB o de terceros durante la ejecución del proyecto.

La empresa contratista y su personal en el ejercicio de los servicios deberán observar y cumplir con los principios y requisitos de seguridad definidos por la legislación y el CCCB, especialmente:

- Está prohibido divulgar o comunicar los códigos de acceso (usuario y contraseña) a los sistemas del CCCB, a terceras personas, incluido otro personal o responsables de la propia empresa contratista.
- El acceso al CPD, las infraestructuras y sistemas del CCCB se realizará únicamente bajo autorización del responsable del contrato.
- Todo cambio o actualización operado a la infraestructura deberá ser previamente comunicado al CCCB para su validación.
- La instalación, configuración y gestión del software y hardware deberá realizarse únicamente con versiones estables de seguridad validadas por el fabricante y previa validación del CCCB.
- De forma previa a cualquier modificación se deberá disponer de una copia de la versión en producción que permita la recuperación o vuelta a un paso anterior en caso de quiebra de la actualización.

Expediente núm. CCCB/2025/0007103 // CNM_2025_61

- La configuración de las redes y sistemas se realizará aplicando las políticas que garantizan evitar los accesos ilícitos y preservar la seguridad de la información y datos contenidos; así como el acceso a la administración de los servicios.
- Se documentarán los activos, sistemas y configuración de la infraestructura.
- No podrá extraer información o datos personales fuera de las instalaciones del CCCB, sin previa expresa aceptación por parte del CCCB.
- Se aplicarán las medidas de seguridad que el CCCB indique en cada momento y en todo caso las definidas por las buenas prácticas de seguridad de la información para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

8. Otras obligaciones de la empresa contratista.

La empresa contratista asume igualmente las siguientes obligaciones:

- a) La empresa contratista debe garantizar en todo momento que el personal tenga una actitud correcta y amable hacia las personas usuarias del servicio y hacia las personas con las que comparta el ámbito del trabajo.
- b) La empresa contratista debe garantizar que la persona asignada al servicio colabore activamente con el CCCB en los Planes de Autoprotección, a partir de la asistencia del personal a los programas de formación, de capacitación y de información sobre el Plan de Autoprotección del CCCB y su participación en los simulacros que se convoquen.
- c) La empresa contratista se compromete a hacer respetar a su personal, en el interior del CCCB, todas aquellas normas de conducta y demás disposiciones que marque el CCCB.
- d) La empresa contratista debe garantizar que el personal asignado tenga un correcto conocimiento de las instalaciones y dinámica interna del CCCB.

El personal del CCCB podrá impedir el acceso a cualquier trabajador de la empresa adjudicataria que no cumpla con las normas básicas de disciplina o aquellas particulares, que pudiera establecer el CCCB y sus representantes.

EL JEFE DE LA SECCIÓN
DE TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y SISTEMAS

LA SUBDIRECTORA-GERENTE



Metadades del document

Núm. expedient	CCCB/2025/0007103
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT aplicable al contrato de servicio de primer nivel de apoyo y asistencia técnica, mantenimiento del equipamiento informático y soporte sobre el software habitual (helpdesk) para las personas usuarias del entorno tecnológico del CCCB

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Pedro Lorente Adamuz (TCAT)	Cap de la Secció de Transformació Digital i Sistemes	Signa	17/12/2025 15:59
Pilar Soldevila Garcia (TCAT)	Subdirectora - Gerent	Signa	17/12/2025 20:25

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
de8c4811e9ecd8ed2ce2	https://seuelectronica.diba.cat	

