

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DE LA INFRAESTRUCTURA TIC DEL SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA

Contingut

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	ABAST DEL SERVEI	3
2.1	Abast general	3
2.2	Manteniments maquinari	4
2.3	Llicències d'ús del programari	4
2.4	Assistència tècnica 24x7	5
2.5	Seguiment mensual	5
3.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	6
	Criteris de qualitat i documentació.....	7
4.	FASES DEL CONTRACTE	7
4.2	Cronograma de les Fases	8
4.3	Descripció del servei en la fase de transició	8
4.3.1	Activitats Mínimes a Considerar en la Fase de Transició	8
4.4	Descripció del servei en la fase d'operació 24x7	9
4.4.1	Atenció de Suport.....	9
4.4.2	Acord de Nivell de Servei (ANS).....	9
4.4.3	Disponibilitat del Servei.....	9
4.4.4	Temps màxim de resposta i resolució	10
4.4.5	Indicadors i criteris de mesura	10
4.4.6	Millora contínua	10
4.5	Descripció del Serveis en la Fase de Devolució	10
5.	CONDICIONS.....	11
5.1	Regulació del procés de relleu per canvi d'adjudicatari	11
5.2	Condicions específiques d'execució	11
5.3	Confidencialitat de la documentació tècnica	11
5.3.1	Penalitzacions per incompliment dels SLA.....	12
6.	PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	12

7. FORMA DE PAGAMENT	12
ANNEX I. INVENTARI DE SISTEMES I LLICÈNCIES A MANTENIR (ANY 2026)	13
ANNEX II. MODEL D'INFORME MENSUAL D'AUDITORIA I SEGUIMENT DELS SISTEMES TIC.....	14
1. Control documental	14
2. Resum executiu	14
3. Estat dels sistemes	14
4. Revisions tècniques realitzades.....	14
4.2 Emmagatzematge	14
4.3 Virtualització	14
4.4 Backup i DR	14
4.5 Xarxa i seguretat	14
4.6 Citrix / Altres serveis.....	14
5. Inventari i manteniments.....	14
6. SLA i activitat mensual	15
7. Millores i evolutius menors.....	15
8. Conclusions i recomanacions	15

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de manteniment i suport tècnic de la infraestructura TIC del Servei Meteorològic de Catalunya (SMC), incloent:

- Gestió dels contractes de manteniment del maquinari amb fabricants mitjançant la contractació dels serveis de manteniment corresponents per tal de garantir la continuïtat de la cobertura tècnica dels sistemes i equipaments crítics de l'SMC.
- Gestió de les llicències de programari mitjançant la contractació de les llicències requerides per garantir el dret d'ús, les actualitzacions i el suport tècnic del fabricant.
- Servei d'assistència tècnica en l'administració dels sistemes crítics de l'SMC.
- Servei d'assistència tècnica 24x7 per a la gestió d'incidències de criticitat N1 i N2.
- Governança del servei: auditories tècniques mensuals, seguiment d'SLA i reunions de coordinació.
- Suport d'hores tècniques per actuacions correctives o petites millores.
- Suport d'hores tècniques a l'HPC (High Performance Computer) de models meteorològics de l'SMC.

2. ABAST DEL SERVEI

2.1 Abast general

El servei té per objectiu garantir el funcionament continuat i segur dels sistemes TIC corporatius.

Comprèn totes les activitats necessàries per mantenir les infraestructures en condicions òptimes de disponibilitat, rendiment i seguretat.

El servei haurà de garantir:

- Disponibilitat de sistemes segons ANS definits.
- Temps de resposta màxim davant incidències segons criticitat.
- Gestió de canvis i documentació d'actuacions.
- Confidencialitat i seguretat de la informació tractada.
- Informe mensual amb semàfor SLA (verd/groc/vermell).
- Reunió mensual de seguiment de l'estat del servei.

El llistat complet de llicències i sistemes de programari inclosos en el manteniment està detallat a l' "Annex I – Inventari de sistemes del present Plec".

La descripció del contingut mínim d'informe mensual està detallat en l'Annex II.

2.2 Manteniments maquinari

- Inclou contractació i gestió del contractes de manteniment dels servidors físics, sistemes d'emmagatzematge, electrònica de xarxa i altres components identificats a l'Annex I – Inventari de sistemes.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'atenció al client per tal de resoldre o canalitzar les problemàtiques derivades del funcionament dels entorns fent ús dels serveis derivats del contractes de manteniment a gestionar i que es detallen a l'Annex I – Inventari de sistemes.
- En aquells casos en què, en el moment d'inici del contracte, algun contracte de manteniment de maquinari amb el fabricant o llicència tingui una vigència que expiri durant el període d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la seva contractació per un període complet d'un any, assegurant-ne la continuïtat sense interrupció de cobertura.
- Excepció per fi de vida del fabricant (EoL/EoS): en el cas que el fabricant declari un equip o component com a *End of Life* o *End of Support* i, per tant, no permeti la renovació del manteniment, l'adjudicatari ho haurà de comunicar per escrit a l'SMC i proposar una alternativa raonada.

2.3 Llicències d'ús del programari

- Inclou la gestió (renovació o contractació) i cobertura de les llicències de programari corresponents als sistemes corporatius identificats a l'Annex I – Inventari de sistemes, garantint-ne la continuïtat de suport tècnic i garantint dret d'ús durant tota la vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar directament amb els distribuïdors autoritzats la renovació de les llicències de programari que expirin durant el període d'execució, assegurant-ne la continuïtat sense interrupció de cobertura ni pèrdua de funcionalitat.
- En aquells casos en què, en el moment d'inici del contracte, alguna llicència de programari tingui una vigència que expiri dins del període d'execució, l'adjudicatària haurà de procedir a la seva renovació per un període complet d'un any, en les mateixes condicions de cobertura establertes per a la resta de llicències o en les que el fabricant proporioni, adaptant-se en tot cas a les condicions tècniques vigents en el moment de la renovació.
- Excepció per fi de vida del fabricant (EoL/EoS): en el cas que el fabricant declari una llicència o producte com a *End of Life* o *End of Support* i, per tant, no permeti la seva renovació, l'adjudicatari ho haurà de comunicar per escrit a l'SMC i proposar una alternativa raonada i documentada, preferentment compatible amb l'entorn existent.

2.4 Assistència tècnica 24x7

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'assistència tècnica operatiu les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana (24x7), prestat directament pels tècnics adscrits al servei i amb coneixement específic de l'entorn de sistemes de l'SMC.

El servei d'assistència haurà de complir les condicions següents:

- Punt únic de contacte: es disposarà d'un únic telèfon de contacte per a la comunicació d'incidències o requeriments, accessible 24x7, amb possibilitat de derivació automàtica segons la criticitat o l'àrea tècnica afectada.
- Coneixement de l'entorn: els tècnics assignats al servei hauran de disposar de tota la informació tècnica actualitzada dels sistemes de l'SMC, incloent documentació, procediments d'accés, configuracions i historial d'incidències.
- Accessibilitat i mitjans: l'adjudicatària haurà de disposar dels mitjans tècnics necessaris per accedir remotament als sistemes de l'SMC, en condicions de seguretat adequades (VPN, canals xifrats, autenticació múltiple, etc.), així com la capacitat d'intervenció presencial tant al Centre de Processament de Dades (CPD) de Cerdanyola del Vallès com a les oficines de l'SMC a Barcelona quan sigui requerit.
- Temps de resposta: el servei d'assistència haurà de respondre dins els temps màxims establerts als acords de nivell de servei (ANS), segons la categoria de la incidència.
- Idioma d'atenció: l'atenció s'haurà de fer preferentment en llengua catalana, tant oralment com per escrit, garantint una comunicació fluida i precisa amb el personal tècnic de l'SMC.

2.5 Seguiment mensual

El coordinador del servei per part de l'empresa adjudicatària convocarà una reunió mensual de seguiment amb la representació tècnica del Servei Meteorològic de Catalunya (SMC), en què es presentarà i revisarà:

- L'estat general dels serveis i el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA).
- L'anàlisi de les situacions problemàtiques o incidències recurrents, amb les corresponents propostes d'accions correctives o preventives.
- L'informe d'auditoria mensual, amb indicadors de rendiment, disponibilitat i seguretat i, si escau, seguiment de vulnerabilitats crítiques.
- El resum de tiquets (incidències i peticions) resoltos, en curs i pendents de tancament, amb els temps de resposta i resolució.
- L'inventari actualitzat de maquinari i llicències de programari, incloent-hi les dates de manteniment vigents i les alertes de proper venciment.
- El consum de les hores de suport tècnic i les accions planificades per al mes següent.
- Les accions de millora recomanades, tant operatives com preventives, orientades a optimitzar la disponibilitat, la seguretat o la gestió dels sistemes.
- Si escau, el seguiment de vulnerabilitats crítiques detectades pels fabricants o eines de monitoratge.

Les conclusions i acords adoptats quedaran recollits en una acta de reunió, signada per ambdues parts en un termini màxim de cinc (5) dies hàbils, i servirà de base per al seguiment del mes següent.

Les reunions mensuals formen part del procés de governança del servei i tenen com a objectiu assegurar la millora contínua, la transparència en la gestió i l'alineament del servei amb les necessitats operatives de l'SMC.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Per tal de poder garantir el bon funcionament dels entorns descrits en aquest plec el Servei Meteorològic de Catalunya haurà de disposar, per part de l'empresa adjudicada, dels següents serveis:

- 75 hores/any per manteniment correctiu/adaptatiu i millores menors. Cas de no utilitzar-se en la seva totalitat, fins a la seva extinció, s'utilitzaran fins a finals del contracte en la millora dels serveis en manteniment o en formació per al personal de l'SMC. A títol orientatiu, s'entenen com a millores dels serveis en manteniment aquelles actuacions que:
 - Optimitzin el rendiment, la seguretat o l'estabilitat dels sistemes existents (p. ex. revisió de configuracions, aplicació de millors pràctiques, actualització de firmware o paràmetres de xarxa).
 - Automatitzin tasques recurrents o processos de monitoratge, còpies de seguretat o desplegament.
 - Millorin la integració o supervisió dels sistemes de gestió i eines de manteniment (p. ex. adaptacions menors a scripts, alertes, dashboards o informes).
 - Donin suport a la documentació tècnica i formació pràctica sobre els sistemes objecte del contracte.
- 35h/any de peticions i suport a l'administració del clúster HPC de models meteorològics de l'SMC així com suport a la compilació/optimització de models meteorològics (p. ex. WRF) que es calculen al clúster. La descripció completa del clúster està disponible a l'Annex I.
- Un servei de suport Nivell 3 per donar resposta a totes les sol·licituds d'assistència. Aquest servei ha de disposar d'un sistema de tiquets per reportar peticions o incidències i un telèfon de suport en horari d'oficina 09h a 18h de dilluns a divendres
- Un servei de suport 24x7, Nivells 1 i 2 amb un telèfon de guàrdia, fora de l'horari laboral. Les sol·licituds d'assistència crítiques en horari de guàrdia cobriran les incidències que per la seva criticitat requereixen d'una resposta immediata. Entenent com a sol·licituds d'assistència crítiques aquelles que afecten als equips i serveis d'aquest plec i que afecten directament als sistemes de producció.

- L'empresa contractada haurà de oferir un servei d'auditoria mensual dels serveis que a continuació es detallen:
 - Controladores NetApp
 - SnapManager
 - SnapVault
 - Servidors màquines virtuals (VMware)
 - Software Backup Commvault
 - WatchGuard
 - Switchos Cisco
 - Citrix Private Cloud

Tant en servei 24x7 com en suport 15x5, s'inclou la disponibilitat de desplaçament al CPD de l'SMC (Cerdanyola del Vallès) i/o a la seu de Barcelona quan la naturalesa de la incidència requereixi actuació presencial.

Criteris de qualitat i documentació

El contractista haurà de mantenir:

- Manual d'operació actualitzat.
- Històric de versions i canvis.
- Protocol d'actuació davant incidències greus.
- Registre de seguiment de tasques i incidències.

4. FASES DEL CONTRACTE

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis de suport de sistemes i comunicacions que l'SMC requereix, i complir amb els objectius expressats anteriorment, el contracte es divideix en tres fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte, i que són:

Fase de Transició

El nou proveïdor disposarà de dues (2) setmanes, a partir de la signatura del contracte, per definir i executar el Pla de Transició i assumir el servei amb plena operativitat, en coordinació amb el proveïdor sortint i l'SMC.

Fase d'Operació

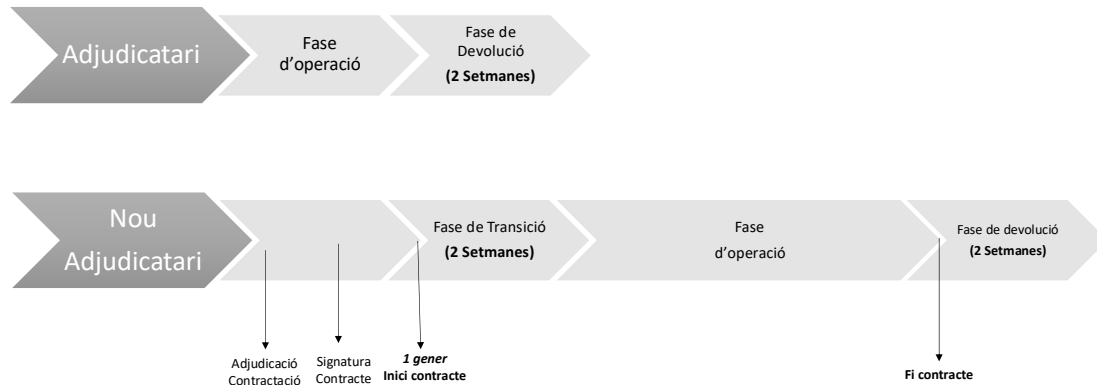
L'adjudicatari prestarà el servei en els termes establerts en aquest document i garantirà la correcta execució, seguiment i administració de sistemes durant tota la vigència del contracte.

Fase de devolució

Durant les dues (2) primeres setmanes del nou contracte, el proveïdor sortint facilitarà la devolució ordenada del servei i el traspàs complet de documentació, inventaris i credencials.

4.2 Cronograma de les Fases

La fase de devolució tindrà dues (2) setmanes i es produirà al final del contracte, coincidint amb l'inici del nou adjudicatari. Durant aquest període, el contractista sortint garanteix la continuïtat operativa i la transferència completa (documentació, credencials, inventaris), coordinadament amb l'SMC i el nou adjudicatari.



4.3 Descripció del servei en la fase de transició

La Fase de Transició és el període inicial del contracte durant el qual l'empresa adjudicatària prepara la posada en marxa efectiva del servei a partir de l'1 de gener de 2026, garantint una incorporació ordenada i sense afectació del servei. Durant aquesta fase, l'adjudicatària haurà d'elaborar i executar, en coordinació amb el SMC, un Pla de Transició que detalli activitats, calendaris i responsables. La durada màxima prevista és de dues (2) setmanes.

4.3.1 Activitats Mínimes a Considerar en la Fase de Transició

Les activitats mínimes que l'adjudicatària haurà de dur a terme durant aquesta fase són les següents:

- Anàlisi de l'arquitectura de sistemes existent, inclosa la identificació de punts crítics i dependències.
- Anàlisi de rendiments i processos periòdics, incloent monitoratge, tasques programades i operacions recurrents crítiques.
- Constitució dels equips i assignació dels rols operatius i de coordinació.
- Elaboració d'un Informe de Situació Actual dels sistemes implantats. Aquest informe haurà d'incloure:

- Descripció de les metodologies que s'empraran per adquirir el coneixement complet de la infraestructura de l'SMC.
- Mesures de control i tècniques d'avaluació.
- Recursos implicats i temps estimat per a cada activitat.
- Recepció de la documentació tècnica, inventaris, configuracions i credencials facilitades pel contractista sortint i/o l'SMC.
- Implantació i verificació de les comunicacions necessàries per a la prestació del servei (xarxa, VPN, accés a eines i sistemes de suport).
- Definició i validació dels mecanismes de comunicació i escalat, circuits d'atenció i responsables funcionals.
- Elaboració i validació dels plans necessaris:
 - Pla de Transició
 - Pla de Riscos
 - Pla de Continuitat del Servei
- Un cop finalitzada aquesta fase, l'adjudicatària haurà de disposar de tota la informació i eines necessàries per assumir el servei amb plena autonomia operativa.

4.4 Descripció del servei en la fase d'operació 24x7

4.4.1 Atenció de Suport

Degut a la criticitat dels sistemes es requereix que tota l'atenció de suport als Tècnics del SMC l'hauran de realitzar Tècnics Certificats.

L'atenció ha de ser obligatòriament en Català i l'empresa haurà de proporcionar un Telèfon d'atenció en 24x7 atès per Tècnics Certificats amb el compromís d'atendre una incidència en el terminis que es descriuen a l'apartat d'Acord de Nivell de Servei.

4.4.2 Acord de Nivell de Servei (ANS)

Les possibles incidències es cataloguen en tres Nivells de criticitat:

Nivell	Descripció	Àmbit afectat
Nivell 1 (Crítica)	Pèrdua total del servei o afectació generalitzada de sistemes de producció.	Entorns de producció.
Nivell 2 (Alta)	Degradació del servei amb pèrdua parcial (<50 %) de funcionalitat.	Entorns de producció.
Nivell 3 (Mitjana/Baixa)	Incidències menors, consultes o peticions d'usuari.	Preproducció, desenvolupament o proves.

4.4.3 Disponibilitat del Servei

Nivell de Servei	Horari d'atenció	Cobertura
N1 i N2	24 hores × 7 dies (24x7)	Inclou caps de setmana i festius.
N3	Dilluns a divendres de 09:00 a 18:00 h	Exclou festius.

4.4.4 Temps màxim de resposta i resolució

Nivell de servei	Resposta telefònica / registre ticket	Diagnòstic inicial	Contenció o pla d'acció	Resolució definitiva
N1	Immediata (< 5 min)	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 8 hores
N2	≤ 15 min	≤ 90 min	≤ 2 hores	≤ 16 hores
N3	≤ 1 hora	≤ 4 hores	≤ 8 hores	≤ 5 dies hàbils

Les incidències de N1 i N2 podran requerir intervenció presencial si no és possible resoldre-les remotament. El temps d'arribada del tècnic no podrà superar les 2 hores des del registre de la incidència.

4.4.5 Indicadors i criteris de mesura

Qualsevol incompliment reiterat dels acords de nivell de servei (SLA) establerts al present plec podrà donar lloc a la imposició de les penalitats previstes a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (articles 192 a 194) i a les que es determinin al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

En tot cas, l'adjudicatari estarà obligat a adoptar immediatament les mesures correctores necessàries per restablir els nivells de servei compromesos, sense perjudici de les responsabilitats que se'n puguin derivar.

4.4.6 Millora contínua

Durant tota la fase d'operació, l'adjudicatària haurà d'executar i liderar un procés de Millora Contínua del servei, orientat a optimitzar-ne l'eficàcia i l'eficiència.

L'adjudicatària haurà de definir i mantenir actualitzats els mecanismes, procediments i eines que posarà a l'abast de l'SMC per garantir l'aportació de valor d'aquest procés.

Les propostes de millora, així com el seu estat d'execució, s'inclouran en l'informe mensual de seguiment i es presentaran i validaran durant la reunió mensual prevista a l'apartat 2.6, on s'acordaran les accions a implementar i els terminis corresponents.

4.5 Descripció del Serveis en la Fase de Devolució

La Fase de Devolució és el període final del contracte en què l'empresa adjudicatària ha de garantir una transferència ordenada del servei al nou proveïdor o a l'SMC, assegurant la continuïtat operativa i la integritat de la informació.

Durant aquesta fase, l'adjudicatària haurà de:

- Facilitar la totalitat de la documentació tècnica actualitzada, inventaris, credencials i procediments.
- Proporcionar tota la informació necessària perquè el nou adjudicatari pugui assumir el servei sense interrupció.
- Documentar i transferir les configuracions, versions, dependències i particularitats tècniques rellevants.
- Col·laborar en les reunions de traspàs coordinades per l'SMC.
- Atendre consultes tècniques puntuals del nou adjudicatari.

La durada màxima de la fase de devolució serà de dues (2) setmanes, coincidint amb l'inici del nou contracte. Durant aquest període, l'empresa adjudicatària sortint ha de romandre disponible per donar suport tècnic i documental, conforme als requisits establerts per l'SMC.

Aquesta fase no comportarà cap cost addicional per a l'SMC, atès que forma part de les obligacions d'execució del contracte vigent.

5. CONDICIONS

5.1 Regulació del procés de relleu per canvi d'adjudicatari

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en la Fase de Devolució.
- No degradar els nivells de servei pactats.
- En el cas de retard en la implementació del relleu dels serveis proporcionats, prèvia notificació a l'SMC, aquest mantindrà el servei vigent fins a la implementació del nou servei mantenint les condicions vigents.

5.2 Condicions específiques d'execució

- L'empresa adjudicatària està obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, tret que, per motius de criticitat o necessitat operativa, sigui imprescindible la seva intervenció presencial al Centre de Processament de Dades (CPD) de l'SMC, ubicat a Cerdanyola del Vallès, o a la seu corporativa de Barcelona, prèvia autorització o requeriment de l'SMC. L'empresa adjudicatària ha de designar un Equip tècnic de com a mínim 4 persones multidisciplinari on tothom ha de conèixer el projecte del SMC amb un Coordinador del Servei que serà l'interlocutor amb l'SMC.
- El tècnics que atenen les sol·licitud i resolen els incidents en 24x7 han de disposar de tota la documentació necessària per tal de resoldre les incidències o escalar-les al responsable tècnic. A més l'Equip tècnic ha d'estar certificat segons els certificats requerits al punt

5.3 Confidencialitat de la documentació tècnica

L' "Annex I - Inventari d'elements sota manteniment" incorpora informació detallada sobre la infraestructura TIC de l'SMC, que inclou sistemes, equips, servidors, safates d'emmagatzematge, llicències de programari i altres recursos tecnològics. Aquesta informació pot afectar la seguretat, el bon funcionament i la integritat dels serveis prestats, i en conseqüència s'estableix que té caràcter confidencial.

L'òrgan de contractació facilitarà la consulta o còpia d'aquest annex únicament als licitadors que, en la fase de preparació de la seva oferta, ho sol·licitin expressament, acreditin interès legítim i acceptin el règim de tractament corresponent.

L'accés es concedirà mitjançant mitjans electrònics i sota condicions que garanteixin la seguretat i la limitació de la divulgació.

Els licitadors que accedeixin a l'annex es comprometen a:

1. No reproduir, difondre, transmetre o utilitzar la informació fora de la finalitat de preparar la seva oferta per a aquest procediment.
2. Respectar les instruccions de l'òrgan de contractació en matèria de devolució o esborrat de la informació un cop finalitzat el procediment i, si escau, al terme del contracte.

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que no essent pública o notòria estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

5.3.1 Penalitzacions per incompliment dels SLA

Qualsevol incompliment reiterat dels acords de nivell de servei (SLA) establerts al present plec podrà donar lloc a la imposició de les penalitats previstes a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (articles 192 a 194) i a les que es determinin al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

En tot cas, l'adjudicatari estarà obligat a adoptar immediatament les mesures correctores necessàries per restablir els nivells de servei compromesos, sense perjudici de les responsabilitats que se'n puguin derivar.

6. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Els licitadors hauran de presentar tota la informació que permeti verificar el compliment del PPT.

7. FORMA DE PAGAMENT

El pagament es realitzarà mensualment contra la presentació de la factura, prèvia certificació per part de l'SMC i la confirmació que estiguin en funcionament tots els serveis del sistema sense cap incidència i amb el rendiment esperat. .

En la factura es detallarà per separat la possible dedicació d'hores destinades a correctius i petites millores i les dedicades al suport HPC de models meteorològics.

Cap de l'Àrea de TIC

ANNEX I. INVENTARI DE SISTEMES I LLICÈNCIES A MANTENIR (ANY 2026)

L'òrgan de contractació facilitarà la consulta o còpia d'aquest annex únicament als licitadors que, en la fase de preparació de la seva oferta, ho sol·licitin expressament, acreditin interès legítim i acceptin el règim de tractament corresponent.

L'accés es concedirà mitjançant mitjans electrònics i sota condicions que garanteixin la seguretat i la limitació de la divulgació.

Els licitadors que accedeixin a l'annex es comprometen a:

1. No reproduir, difondre, transmetre o utilitzar la informació fora de la finalitat de preparar la seva oferta per a aquest procediment.
2. Respectar les instruccions de l'òrgan de contractació en matèria de devolució o esborrat de la informació un cop finalitzat el procediment i, si escau, al terme del contracte.

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia relacionada amb l'objecte del contracte.

ANNEX II. MODEL D'INFORME MENSUAL D'AUDITORIA I SEGUIMENT DELS SISTEMES TIC

1. Control documental

Mes i any	...
Elaborat per	...
Responsable TIC	...
Data de lliurament	...
Versió de l'informe	...

2. Resum executiu

Breu descripció dels punts més rellevants del mes:

- Estat general dels sistemes.
- Incidències o peticions destacades.
- Revisions realitzades (hardware, software, seguretat, còpies, etc.).
- Riscos o alertes detectades.
- Accions correctives proposades.

Semàfor general: ● Sistemes estables | ● Observacions menors | ● Incidències crítiques

3. Estat dels sistemes

Àrea	Estat	Observacions	Accions proposades
------	-------	--------------	--------------------

4. Revisions tècniques realitzades

4.2 Emmagatzematge

Resum de l'estat, versions, ocupació, alertes i recomanacions.

4.3 Virtualització

Resum de l'estat, versions, ocupació, alertes i recomanacions.

4.4 Backup i DR

Resum de l'estat, versions, ocupació, alertes i recomanacions.

4.5 Xarxa i seguretat

Resum de l'estat, versions, ocupació, alertes i recomanacions.

4.6 Citrix / Altres serveis

Resum de l'estat, versions, ocupació, alertes i recomanacions.

5. Inventari i manteniments

Component	Fabricant Model	/ Versió	Fi de suport	Estat
-----------	--------------------	----------	--------------	-------

6. SLA i activitat mensual

Tipus	Casos	SLA resposta	SLA resolució	Compliment
-------	-------	--------------	---------------	------------

7. Millores i evolutius menors

Llista de tasques realitzades o planificades (amb detall de les hores dedicades).

8. Conclusions i recomanacions

Resum final de l'estat general, riscos detectats, recomanacions i properes accions.