

Codi Segur de Verificació:  
c2aa65ee-82cc-488c-9b3c-ace2146b5dfe  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_LA0001893\_2025\_26181595  
Data d'impressió: 16/12/2025 13:53:26  
Pàgina 1 de 3

SIGNATURES  
1.- Fàtima Fajula Aichí (TCAT) (Tècnica informàtica), 05/12/2025 09:38  
2.- Ajuntament de Torelló - Segell d'òrgan. Aprobat per Decret de data 16 de desembre de 2025



**AJUNTAMENT  
DE TORELLÓ**

ÀREA D'ECONOMIA I HISENDA  
SISTEMES D'INFORMACIÓ I SEGURETAT  
Núm Exp:X2025007653

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC PER AL DEPARTAMENT D'INFORMÀTICA**

### **1.- Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport i assistència tècnica als usuaris (*Help Desk*) de l'Ajuntament de Torelló, que consistirà en un pack d'hores anuals en format presencial per al suport tècnic telefònic, el manteniment dels equips microinformàtics i telèfons mòbils, així com el suport als usuaris sobre el programari d'ús habitual.

El Codi CPV són:

72611000-6 - Serveis de suport informàtic tècnic  
72590000-7 Serveis professionals relacionats amb la informàtica  
50324000-2 Serveis d'assistència a ordinadors personals.

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

### **2.- Organització del servei**

El servei consistirà en una bossa de 400 hores de servei de suport tècnic per al Departament d'Informàtica. Aquest es realitzarà de manera presencial, al Departament d'Informàtica, Plaça de la Vila nº1 1r pis o en d'altres edificis municipals quan s'escaigui, en els dies i hores que l'Ajuntament requereixi el servei i fins a exhaurir la totalitat d'hores de la bossa.

Es realitzarà un calendari anual per a la distribució del total d'hores del servei. D'entrada, esta previst que es requereixi suport presencial dos dies a la setmana, sense perjudici que aquest horari es pugui modificar per circumstàncies sobrevingudes al Departament d'Informàtica (vacances, baixes de personal, etc.) durant la vigència del contracte.

L'ajuntament podrà modificar l'horari pactat amb l'adjudicatari amb una antelació mínima d'una setmana i requerir que el servei es presti més dies a la setmana.

### **3.- Detall dels serveis a realitzar:**

- Suport tècnic telefònic als usuaris de la Corporació (*help-desk*).
- Recepció i registre d'incidències pels canals establerts
- Canalització i escalat de les incidències quan aquestes no puguin ser resoltes

Aprovat per Decret de data 16 de desembre de 2025

Codi Segur de Verificació:  
c2aa65ee-82cc-488c-9b3c-ace2146b5dfe  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_LA0001893\_2025\_26181595  
Data d'impressió: 16/12/2025 13:53:26  
Pàgina 2 de 3

**SIGNATURES**  
1.- Fátima Fajula Aichí (TCAT) (Tècnica informàtica), 05/12/2025 09:38  
2.- Ajuntament de Torelló - Segell d'òrgan. Aprobant per Decret de data 16 de desembre de 2025



## AJUNTAMENT DE TORELLÓ

- Resolució d'incidències reportades pels usuaris que se li seran assignades des del Departament d'Informàtica
- Connexió remota a equips per a la resolució d'incidències
- Instal·lació, desinstal·lació, configuració i posta en marxa de qualsevol maquinari i programari d'ús habitual
- Instal·lació, migració de dades i muntatge al lloc de treball d'ordinadors nous
- Configuració, instal·lació i renovació de telèfons mòbils del personal de l'Ajuntament
- Trasllats de material informàtic nou o usat entre les diferents seus de la Corporació
- Suport al departament amb altres projectes que puguin sorgir

### 4.- Programari, accessos i medis materials

Per a la correcta gestió del servei, l'Ajuntament posarà a la disposició de l'adjudicatari:

- 1) L'equipament material informàtic necessari, configurat d'acord amb els protocols de configuració i seguretat establerts.
- 2) L'Ajuntament proporcionarà tot el programari comercial necessari per la instal·lació en els equips d'usuari i serà l'únic responsable de la compra del número de llicències d'ús necessari.
- 3) També es proporcionarà accés al programa de Tiquets informàtics, des d'on es podrà fer seguiment de totes les incidències d'usuari. Serà la principal eina de treball.
- 4) Identificadors i contrasenyes. Per tal de poder prestar el servei requerit, és necessari donar accés als sistemes informàtics municipals (aplicació de tiquets, control remot, portal office 365, etc.). Es facilitarà un identificador per accedir a la xarxa corporativa i a qualsevol altre sistema necessari per la prestació del servei.

Per requisit de l'Esquema Nacional de Seguretat, els identificadors seran nominals sense que això signifiqui cap vincle laboral amb l'ajuntament.

### 5.- Obligacions de l'empresa contractista

- 1) Les persones que es posin a disposició de l'Ajuntament per cobrir el servei han de tenir, una formació mínima relacionada amb la Informàtica de nivell FP II o equivalent.
- 2) Cal que es destinin al servei com a mínim 2 tècnic/s, per tal que aquests puguin ser polivalents alhora de donar el servei i així garantir la continuïtat del servei.
- 3) Les empreses licitadores detallaran en les seves ofertes l'equip de treball destinat a prestar aquest servei: quantitat de tècnics destinats al servei, el seu tipus i nivell d'estudis i els seus anys d'experiència a l'administració pública.
- 4) Les hores del projecte hauran d'estar executades per dues persones diferents.

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                       |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| DOCUMENT<br>PLEC_CLAUS                                                                                                                                                                                       | ÒRGAN<br>SECRETARIA                                                                                                                                                                   | EXPEDIENT<br>X2025007653 |
| Codi Segur de Verificació:<br>c2aa65ee-82cc-488c-9b3c-ace2146b5dfe<br>Origen: Administració<br>Identificador documento: ES_LA0001893_2025_26181595<br>Data d'impressió: 16/12/2025 13:53:26<br>Pàgina 3 de 3 | SIGNATURES<br>1.- Fàtima Fajula Aichi (TCAT) (Tècnica informàtica), 05/12/2025 09:38<br>2.- Ajuntament de Torelló - Segell d'òrgan. Aprobat per Decret de data 16 de desembre de 2025 |                          |



## AJUNTAMENT DE TORELLÓ

- 5) Els tècnics de l'equip de treball comptaran en tot moment amb el suport de l'empresa adjudicatària, que els recolzarà i proporcionarà tota la informació i ajuda tècnica necessàries per la prestació del servei.
- 6) Cal que es documentin les actuacions que es considerin necessàries per tal de que els dos tècnics coneguin el funcionament de l'Ajuntament i puguin prestar el servei de manera indistinta.
- 7) Les comunicacions entre la persona adscrita al servei i l'Ajuntament seran en català.
- 8) Cal disposar del Certificat de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), categoria BÀSIC. La vigència d'aquesta certificació s'haurà de mantenir durant tota la durada del contracte administratiu, en el cas del licitador que esdevingui adjudicatari.

### 6.- Seguiment i control de l'execució de les obligacions

L'òrgan de contractació designarà la persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució del contracte amb l'empresa contractista, per dur a terme el seguiment de les tasques indicades en aquest plec.

### 7.- Termini d'execució

La durada de les prestacions serà fins a exhaurir la totalitat de la bossa de les 400 hores, que com a màxim serà durant un any, a comptar des de l'endemà de la seva formalització i no es contempla cap pròrroga.