

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEI DE SUPORT TÈCNIC INFORMÀTIC DE PRIMER NIVELL (HELP DESK) ALS USUARIS DE SIRUSA I DE CONSULTORIA EN TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIONS (TIC)

IDENTIFICACIÓ DE L'EXPEDIENT	Contracte privat de servei de suport tècnic informàtic de primer nivell (help desk) als usuaris de SIRUSA i de consultoria en tecnologies de la informació i comunicacions (TIC)
NÚM. EXPEDIENT	38/2025
PODER ADJUDICADOR	Servei d'Incineració dels Residus Urbans, S.A. (SIRUSA)
ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ	Gerència
PROCEDIMENT	Obert Simplificat

ÍNDIX

1	Introducció	3
2	Objecte	3
3	Funcions per executar correctament el contracte	3
3.1	Especificacions tècniques del servei	3
3.1.1	Diferenciació entre servei de primer i segon nivell.....	4
3.1.2	Classificació d'incidències i temps de resposta	4
3.2	Acord de Nivell de Servei (SLA).....	4
3.3	Consultor/a TIC sènior	5
3.4	Tècnic/a de suport informàtic	6
4	Finalitat i objectius a assolir	6
5	Requeriment tècnics generals obligatoris de la prestació.....	7
5.1	Formació i titulació dels tècnics adscrits	7
5.2	Mitjans bàsics per a la prestació del servei	7
6	Normativa vigent d'obligat compliment.....	7
7	Descripció mitjans tècnics.....	8
7.1	Mitjans tècnics materials obligatòries	8
7.2	Mitjans personals i organització	8
7.3	Temps de resposta	9
7.3.1	Temps de resposta virtual	9
7.3.2	Temps de resposta física	9
7.4	Garanties en l'execució.....	10
8	Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions del contracte	10
8.1	Informe final i transferència de la informació	11

1 Introducció

SIRUSA, empresa pública responsable de la Planta de Valorització Energètica de residus urbans de Tarragona, opera amb un elevat grau de dependència de les seves infraestructures informàtiques i de telecomunicacions. Aquestes dones suport a processos interns clau —des de la gestió administrativa fins al control operatiu de la planta— i, per tant, requereixen un manteniment rigorós i una evolució tecnològica constant. Les contínues incidències tècniques, juntament amb la necessitat d'incorporar millores estratègiques en seguretat i eficiència, fan imprescindible disposar d'un servei especialitzat que combini l'atenció immediata als usuaris i l'assessorament proactiu en matèria TIC.

El servei objecte d'aquest PPTP inclou tant el suport de primer nivell als usuaris —amb atenció presencial i remota, manteniment preventiu i correctiu de sistemes— com la prestació de consultoria tecnològica orientada a la millora contínua de la infraestructura TIC de SIRUSA. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un equip multidisciplinari, formats i certificats, capaç de garantir la disponibilitat operativa dels sistemes, reforçar la seguretat de la informació i acompanyar l'entitat en la definició i execució de projectes de transformació digital.

Aquest document recull en detall les especificacions tècniques, els requeriments de qualitat i els criteris d'adjudicació automàtics que regiran la contractació del servei. En les seves pàgines s'estableixen les funcions a desenvolupar, les obligacions de l'adjudicatari, la normativa aplicable i els indicadors de nivell de servei (SLA) que hauran de ser assolits. L'objectiu és proporcionar un marc clar i rigorós perquè SIRUSA pugui seleccionar l'oferta més avantatjosa, tant des del punt de vista qualitatiu com econòmic, assegurant una col·laboració de llarga durada basada en la confiança, la transparència i l'excel·lència tècnica.

2 Objecte

El contracte té per objecte la prestació integrada dels serveis de suport tècnic informàtic de primer nivell (help desk) i de consultoria TIC per a SIRUSA, amb subministrament de tots els recursos humans i materials necessaris per garantir la disponibilitat, seguretat i evolució dels seus sistemes d'informació. Això inclou l'atenció i resolució d'incidències presencial i remota, l'administració i manteniment diari de servidors, xarxes i estacions de treball, així com l'execució de plans de manteniment preventiu i correctiu per minimitzar interrupcions. Paral·lelament, es prestarà consultoria estratègica per a la millora contínua de la infraestructura TIC i suport en projectes de digitalització, i s'impartiran accions formatives anuals al personal de SIRUSA per reforçar-ne les competències digitals.

CPV: 72600000-6 – Serveis de suport i consultoria informàtica

3 Funcions per executar correctament el contracte

3.1 Especificacions tècniques del servei

3.1.1 Diferenciació entre servei de primer i segon nivell

El servei de primer nivell correspon al tècnic/a de suport informàtic i s'encarrega de l'atenció immediata als usuaris, la resolució d'incidències habituals de maquinari, programari i xarxa local, així com del manteniment preventiu dels equips. Té un enfocament operatiu i garanteix la continuïtat del treball diari a la planta, resolent de forma directa aquells problemes que no afecten la infraestructura central ni els sistemes de control o comunicació de dades. Quan la incidència supera aquest àmbit o pot comprometre l'operació, es deriva al segon nivell.

El servei de segon nivell, a càrrec del consultor/a TIC sènior, dona suport especialitzat en incidències complexes o crítiques que afectin la infraestructura global, la seguretat, la virtualització, els servidors o la transmissió de dades ambientals i de procés. Actua també com a referent estratègic en la planificació, diagnosi i supervisió de les accions correctives. En conjunt, el primer nivell garanteix la resposta immediata i el segon assegura la resolució definitiva i la integritat del sistema TIC de SIRUSA.

3.1.2 Classificació d'incidències i temps de resposta

Als efectes d'aquest plec i classificació es consideraran dies o hores laborables aquells compresos en l'horari de 7h a 19h de dilluns a divendres.

- **Crítica:** afectació directa a la **operació diària de la planta**, als **sistemes de control o comunicació de dades mediambientals**, o a la **seguretat de la xarxa corporativa (pot requerir ser reparat in-situ)**, es preveu poc freqüent (com a estimació no vinculant, unes 5 actuacions per any). L'actuació es durà a terme en qualsevol dia i hora en els temps establerts per l'adjudicatària segons el criteri de valoració 4 i 6 de la seva proposta.
- **Alta:** afectació d'un equip essencial o pèrdua temporal de funcionalitat → actuació en ≤4 h laborables o en la primera hora laborable del primer dia laborable.
- **Normal:** incidència que no interromp l'activitat → actuació en un (1) dia laborable.
- **Baixa:** tasques de manteniment o millores menors → actuació en ≤3 dies laborables.

Nota 1: SIRUSA es reserva el dret de decidir la classificació de la incidència.

Nota 2: SIRUSA es reserva el dret de decidir unilateralment si una assistència o incidència pot ser resolta en remot o requereix la presència in-situ.

La **reducció dels temps de resposta presencial** i la **capacitat d'atenció 24/7** es valoraran com a **criteris de qualitat puntuables** en l'adjudicació.

3.2 Acord de Nivell de Servei (SLA)

Als efectes del present Plec, s'entén per Acord de Nivell de Servei (Service Level Agreement – SLA) el conjunt de compromisos temporals i qualitatius que regulen el temps màxim de resposta operativa davant incidències, consultes o sol·licituds vinculades a la prestació del servei.

A l'efecte del còmput de l'SLA:

- El moment d'inici serà aquell en què la incidència sigui comunicada per SIRUSA mitjançant qualsevol dels canals oficials establerts en el contracte.

- El moment de finalització serà aquell en què l'empresa adjudicatària iniciï de manera efectiva l'actuació tècnica, entenent-se com a tal l'execució verificable d'accions orientades a la diagnosi o correcció de la incidència, i no una mera comunicació administrativa o automàtica.

L'SLA proposat a l'oferta adjudicatària tindrà caràcter contractual i vinculant, passant a formar part integrant del contracte, i el seu incompliment podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions i mesures correctores previstes.

3.3 Consultor/a TIC sènior

El servei de consultoria TIC haurà de proporcionar una visió estratègica i operativa de les infraestructures tecnològiques de SIRUSA, combinant la planificació, la seguretat, el suport tècnic avançat i la millora contínua dels sistemes d'informació i comunicacions.

El servei tindrà caràcter **mixt (presencial i remot)**, amb **disponibilitat per a intervencions presencials d'emergència en un termini màxim de 2 hores** des de la notificació de la incidència. Aquesta disponibilitat serà **valorada i puntuada** en la fase d'adjudicació, podent obtenir una puntuació superior aquelles ofertes que acreditin temps de resposta presencials inferiors o majors garanties de cobertura fins a 24/7.

Funcions principals

1. **Anàlisi estratègica i diagnosi inicial**
 - Elaborar un inventari complet i actualitzat de la infraestructura TIC i xarxes corporatives.
 - Realitzar una diagnosi de riscos de seguretat i proposar accions correctores.
 - Definir el **Pla Estratègic TIC** adaptat a les necessitats i projectes de SIRUSA.
2. **Planificació i coordinació de projectes**
 - Definir calendaris, fites i recursos per a projectes de migració, actualització o implantació de noves solucions.
 - Coordinar equips interns i externs per garantir terminis, pressupostos i qualitat.
3. **Assessorament en ciberseguretat**
 - Realitzar auditories periòdiques de vulnerabilitats i proves de seguretat.
 - Proposar i supervisar mesures de protecció i protocols d'actuació davant incidents.
4. **Suport tècnic de segon nivell**
 - Atendre incidències complexes o crítiques que superin l'àmbit del suport de primer nivell.
 - Diagnosticar i resoldre problemes en servidors, sistemes virtualitzats i bases de dades.
 - Garantir **assistència presencial en un màxim de 2 hores** en incidències crítiques.
5. **Elaboració d'informes i recomanacions**
 - Redactar un informe mensual amb resultats d'auditories, KPI i propostes de millora.
 - Actualitzar el Pla Estratègic TIC segons evolució dels projectes.
6. **Formació i transferència de coneixement**
 - Impartir formacions tècniques i elaborar manuals i protocols per garantir la continuïtat del coneixement intern.
7. **Manteniment i millora del sistema TIC**
 - Proposar i aplicar modificacions per mantenir la funcionalitat, fiabilitat i seguretat del sistema.

- **Servei d'emergències** amb temps de resposta presencial ≤ 2 hores per incidències crítiques. *La millora d'aquest temps de resposta i la garantia d'assistència fora d'horari laboral seran objecte de **valoració positiva** en la puntuació tècnica.*

3.4 Tècnic/a de suport informàtic

El tècnic/a de suport informàtic proporcionarà atenció d'incidències de primer nivell i suport operatiu a la infraestructura de la planta (igualment serà un servei mixt, presencial i remot), amb capacitat d'actuació **presencial en menys de 2 hores** en cas d'incidències que afectin l'activitat diària.

Funcions principals

1. **Atenció i resolució d'incidències de primer nivell**
 - Gestionar trucades, correus i tiquets d'assistència.
 - Resoldre incidències de maquinari, perifèrics i programari d'ofimàtica o aplicacions internes.
 - Garantir atenció de **dilluns a divendres de 7:00 a 19:00**, amb disponibilitat presencial segons necessitat, si no és necessari pot ser en remot.
2. **Instal·lació i configuració d'equips**
 - Preparar estacions de treball, configuració d'usuaris i permisos de xarxa.
 - Actualitzar antivirus, pegats i connectors.
3. **Suport remot i presencial**
 - Donar suport remot via VPN o eines de control d'escriptori.
 - Realitzar **visites quinzenals** per manteniment preventiu o intervencions físiques.
4. **Manteniment preventiu i correctiu**
 - Verificar el correcte funcionament dels equips, les connexions de xarxa i les còpies de seguretat locals.
 - Comunicar incidències recurrents i proposar millores.
5. **Escalat d'incidències**
 - Derivar incidències complexes o crítiques al consultor TIC de segon nivell.
6. **Registre i informes de servei**
 - Mantenir el registre actualitzat de tiquets, temps de resposta i solucions aplicades.
 - Col·laborar en l'elaboració de l'informe mensual de servei.

4 Finalitat i objectius a assolir

La finalitat d'aquest contracte és garantir la màxima disponibilitat, seguretat i evolució de la infraestructura TIC de SIRUSA, combinant un suport operatiu àgil als usuaris amb un assessorament estratègic que impulsi la innovació i l'eficiència.

Objectius concrets

- **Disponibilitat i SLA:** Assolir un percentatge de disponibilitat dels sistemes $\geq 99\%$, amb temps de resposta inicial ≤ 2 h i resolució de prioritats al nivell acordat.
- **Seguretat de la informació:** Detectar i corregir vulnerabilitats en temps ≤ 30 dies, garantir còpies de seguretat i recuperació davant desastres segons els protocols ENS.
- **Manteniment i continuïtat:** Executar totes les activitats preventives i correctives programades, amb documentació i informes mensuals.
- **Innovació i optimització:** Implementar almenys un projecte de millora tecnològica o migració per any, segons el Pla Estratègic TIC aprovat, per tal d'optimitzar rendiment i costos.
- **Formació i transferència de coneixement:** Impartir un mínim de 12 h/any de formació pràctica als usuaris, assegurant l'adopció de bones pràctiques i reduint la dependència del suport extern.

5 Requeriment tècnics generals obligatoris de la prestació

5.1 Formació i titulació dels tècnics adscrits

- **Consultor/a TIC sènior:** Titulació universitària en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o similar; mínim 5 anys d'experiència en consultoria i gestió de sistemes; certificacions de seguretat (p.ex. CISSP, CEH) o de gestió de serveis (ITIL) desitjables.
- **Tècnic/a de suport:** Titulació de Formació Professional de Grau Superior en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa (o equiparable); mínim 3 anys d'experiència en help desk i administració bàsica de xarxes; certificat MTA o Microsoft Modern Desktop Administrator valorable.
- **Coneixements de llengües:** Català i castellà a nivell avançat, tant oral com escrit, per a comunicació i documentació interna.

5.2 Mitjans bàsics per a la prestació del servei

- **Suport remot segur:** VPN xifrada, escriptori remot amb MFA, eina de credencials corporatives.
- **Plataforma de ticketing:** Portal d'usuari, SLA automàtics, alertes i informes (p.ex. Jira Service Desk o equivalent).
- **Monitoratge proactiu:** Eina de supervisió de servidors i xarxa amb dashboards i alertes en temps real (p.ex. Zabbix, PRTG).
- **Habilitats d'administració:** Consoles de virtualització (VMware/Hyper-V), clients SSH/PowerShell, solució de backups amb restauracions provades.
- **Kit de reparació in situ:** Portàtil xifrat amb VPN, testers de xarxa, recanvis bàsics de hardware, softphones per a mobilitat.
- **Documentació i repo:** Entorn col·laboratiu per a manuals i actes (SharePoint o similar), informes automatitzats de mètriques i SLA.

6 Normativa vigent d'obligat compliment

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei complint tota la normativa vigent d'aplicació al sector dels serveis TIC i la **ISO 9001:2015** de Sistemes de Gestió de la Qualitat. El/la Responsable del Contracte tindrà l'obligació de vetllar pel compliment de la legislació tant d'àmbit general com sectorial. En especial, s'haurà de tenir en compte:

- **ISO 9001:2015 – Sistemes de Gestió de la Qualitat**, exigida per garantir la uniformitat i millora contínua dels processos de prestació de servei.

- **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades**, per al tractament de dades personals.
- **Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022)** pel tractament i protecció de la informació en l'àmbit dels ens públics.
- **Reial Decret 110/2015, de 20 de febrer**, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE), per a la gestió mediambiental dels equips obsolets.
- **Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals**, amb especial atenció a la seguretat del personal i condicions de treball.

Nota: les certificacions no son obligatòries, però l'empresa adjudicatària n'haurà de seguir les línies generals d'actuació i aplicar les bones praxis.

7 Descripció mitjans tècnics

7.1 Mitjans tècnics materials obligatòries

L'adjudicatària aportarà, sense cost addicional, tots els equips, programari i infraestructures necessaris perquè el servei de help desk i consultoria TIC funcioni en les condicions descrites:

- **Equips informàtics i comunicacions:** portàtils corporatius xifrats (BitLocker/LUKS), telèfons IP o softphones amb client VoIP, accessoris de diagnosi (testers de xarxa, destornilladors, recanvis bàsics).
- **Conectivitat remota segura:** accés VPN xifrada (IPSec o SSL) amb autenticació multi-factor; eines d'escriptori remot (RDP amb credencials corporatives, AnyDesk/TeamViewer o equivalent).
- **Plataforma de gestió d'incidències:** solució de ticketing amb portal d'usuari, definició de nivells de prioritat, SLA automàtics, reportings i integració amb correu (p. ex. Jira Service Desk, Freshservice o similar).
- **Monitoratge proactiu i alertes:** eina de supervisió de servidors i xarxes (Zabbix, PRTG, Nagios...) amb dashboards de disponibilitat i enviament automàtic d'avisos (SMS/email/API).
- **Suport d'administració de sistemes:** consoles de virtualització (VMware vSphere, Hyper-V), clients SSH/PowerShell, solució de còpies de seguretat amb proves de restauració periòdica (Veeam, Bacula, etc.).
- **Repositori i documentació:** entorn col·laboratiu per a manuals, procediments i informes (SharePoint, Nextcloud o similar) amb control de versions i generació automàtica d'informes de seguiment.

7.2 Mitjans personals i organització

L'adjudicatària disposarà dels recursos humans necessaris, en compliment de la legislació laboral i de Seguretat Social, amb els convenis i protocols de prevenció de riscos corresponents:

- **Consultor/a TIC sènior** (enginyeria informàtica/telecomunicacions o equivalent) amb ≥ 5 anys d'experiència en consultoria i gestió de sistemes.
- **Tècnic/a de suport informàtic** (FP grau superior en Administració de Sistemes) amb ≥ 3 anys d'experiència en help desk i administració bàsica.
- En cas d'absència (vacances, baixa), es substituirà per personal de **qualificació igual o superior**, amb notificació prèvia a SIRUSA (mínim 5 dies hàbils) i validació dels nous perfils.
- Tot el personal: contractat, donat d'alta a la Seguretat Social, al corrent de pagament de quotes i amb formació en protecció de dades i prevenció de riscos.

7.3 Temps de resposta

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment dels següents temps de resposta, que defineixen els Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims exigits per a la correcta execució del contracte. Aquests temps es mesuraran des de la notificació de la incidència per part de l'usuari fins a l'inici de les actuacions per part del personal tècnic, dins de l'horari de servei establert de dilluns a divendres de 7:00 a 19:00.

Es distingeix entre la resposta virtual (remota) i la resposta física (presencial), que s'aplica quan la incidència no pot ser resolta a distància i la seva criticitat requereix una intervenció in-situ.

El compliment d'aquests temps serà objecte de seguiment i control a través de la plataforma de ticketing i els informes mensuals.

Els temps de resposta en incidències crítiques es comptabilitzaran des del moment de la comunicació via email amb el responsable del contracte, si l'execució ha de ser física, fins al moment que es registri l'entrada a planta del tècnic o consultor.

7.3.1 Temps de resposta virtual

L'adjudicatari ha de garantir la gestió remota de les incidències complint, com a mínim, els temps de resposta màxims que es defineixen a continuació. Aquests temps corresponen als llindars "Acceptables" que serviran de base per a la valoració de les ofertes.

Prioritat de la Incidència	Temps de Resposta Virtual Màxim Admissible
Crítica	30 min
Prioritat Alta	2 hores
Prioritat Normal	4 hores
Prioritat Baixa	8 hores (1 dia laborable)

Obligació contractual: L'incompliment d'aquests temps de resposta màxims serà considerat una execució defectuosa del contracte i podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes. Les millores sobre aquests temps que el licitador ofereixi en la seva proposta i que siguin objecte de puntuació passaran a formar part de les seves obligacions contractuals.

7.3.2 Temps de resposta física

Quan una incidència no pugui ser resolta de manera remota i la seva naturalesa ho requereixi, s'haurà de garantir una intervenció presencial a les instal·lacions de SIRUSA. Aquest servei s'activarà per a les incidències de prioritat Crítica i Alta, i els seus temps de resposta es comptabilitzaran des que el responsable del contracte o el personal de SIRUSA encarregat de donar l'ordre determina la necessitat del desplaçament.

L'adjudicatari es compromet a complir els següents temps de resposta físics màxims:

Prioritat de la Incidència	Temps de Resposta Física Màxim Admissible
Crítica	2 hores
Prioritat Alta	4 hores laborables (o a primera hora del següent dia laborable)

Observacions:

- Les incidències de prioritat Normal o Baixa que requereixin una intervenció física seran ateses, per norma general, durant les visites quinzenals planificades, llevat que el Responsable del Contracte de SIRUSA indiqui el contrari.
- L'incompliment d'aquests terminis per a les intervencions físiques urgents serà considerat una falta greu en l'execució del contracte. Les millores ofertes pel licitador sobre aquests temps esdevindran de compliment obligat un cop formalitzat el contracte.

7.4 Garanties en l'execució

L'adjudicatària:

- **Garanteix la continuïtat** dels mitjans tècnics i personals fins a la finalització del contracte.
- **No estableix relació laboral** entre el seu personal i SIRUSA.
- Compleix l'obligació essencial d'adscriure els mitjans previstos, amb substitucions autoritzades i perfils de igual o superior nivell.

8 Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions del contracte

L'òrgan de contractació de SIRUSA designarà un **Responsable del Contracte**, que serà l'interlocutor principal amb l'adjudicatària per a tot allò relacionat amb l'execució de les tasques descrites en aquest PPTP.

De la mateixa manera, el contractista haurà de designar un **Gestor del Servei**, encarregat de coordinar i supervisar internament el compliment de totes les obligacions tècniques i de qualitat definides en el present plec.

Ambdós responsables mantindran **reunions de seguiment mensuals** com a mínim, amb l'objectiu de revisar el grau d'avenç, tractar incidències i acordar mesures correctores, si cal.

Per tal de verificar i controlar el compliment de cada condició contractual, se seguiran els següents mecanismes:

- **Informes periòdics de servei**
 - L'adjudicatària lliurarà mensualment un informe de seguiment que inclogui:
 - Nombre i tipologia d'incidències ateses (SLA, temps de resposta i resolució).
 - Hores de manteniment preventiu i correctiu executades.
 - Estat dels projectes de consultoria i formacions impartides.
 - Compliment dels indicadors de qualitat (KPI) definits.
- **Reunions i visites tècniques**
 - Reunió mensual de coordinació (presencial o telemàtica) entre Responsable del Contracte i Gestor del Servei.
 - Visites in situ periòdiques per part de l'adjudicatària, segons calendari pactat, per comprovar l'estat dels equips i realitzar intervencions programades.
- **Avaluació de la planificació i del control econòmic**
 - Comparativa trimestral entre les hores planificades i les realment consumides (suport, consultoria, formació).
 - Revisió de consum de llicències i recursos tècnics per assegurar l'ajust al pressupost i identificar possibles desviacions.
 - Seguiment de les millores i compromisos addicionals oferts en l'oferta (hores extra, ampliacions horàries, certificacions), amb comprovació documental i validació per part de SIRUSA.

En cas de detectar desviacions greus o incompliments reiterats, el Responsable del Contracte podrà requerir per escrit l'adopció de mesures correctores, amb termini d'execució definit, i l'aplicació de les penalitats o accions previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

8.1 Informe final i transferència de la informació

A la finalització del contracte, independentment de la causa que la motivi (expiració del termini, resolució, etc.), l'adjudicatari tindrà l'**obligació essencial** de col·laborar activament per garantir una transició ordenada i eficient del servei. Aquest traspàs es realitzarà a l'empresa que resulti nova adjudicatària o, si s'escau, al personal intern que SIRUSA designi.

Aquest procés de transferència de coneixement serà supervisat pel Responsable del Contracte i haurà d'incloure, com a mínim, els següents elements:

- **Elaboració d'un Informe Final del Servei:** L'adjudicatari lliurarà un document consolidat que reculli l'estat final de la infraestructura TIC, els projectes en curs, les tasques pendents i un resum executiu de les actuacions més rellevants dutes a terme durant la vigència del contracte.
- **Transferència de tota la documentació:** S'haurà de lliurar a SIRUSA, en un format digital, obert i editable, tota la documentació tècnica i de gestió generada o actualitzada durant el servei, incloent:
 - Inventari detallat i actualitzat de maquinari, programari i llicències.
 - Mapes de xarxa, esquemes d'infraestructura i documentació de configuració de tots els sistemes.
 - Base de dades del coneixement, amb l'històric d'incidències i solucions del sistema de *ticketing*.
 - Manuals de procediments, guies operatives i protocols de seguretat.
 - Còpia de tots els informes de consultoria, auditories i plans estratègics elaborats.
- **Reunions de transició:** L'adjudicatari haurà de participar, durant les darreres setmanes del contracte, en tantes reunions de traspàs com siguin necessàries amb el nou equip per explicar l'estat del servei, resoldre dubtes i garantir la continuïtat operativa.
- **Traspàs segur de credencials:** S'establirà un protocol segur per a la transferència de totes les claus i credencials d'accés als sistemes de SIRUSA, després del qual s'hauran de revocar tots els accessos del personal de l'adjudicatari sortint.

El compliment d'aquesta obligació de traspàs es considera una **condició essencial del contracte**, i el seu incompliment podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats corresponents i/o a la retenció de la garantia definitiva fins que el procés s'hagi completat a satisfacció de SIRUSA.

El present PPTP s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i amb l'article 68 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (en allò que no contradigui la LCSP).

Medir Vilà
Responsable d'enginyeria Sirusa