



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT INFORMÀTIC I SUPORT TÈCNIC DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIUDEBITLLES

1. OBJECTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és determinar les funcionalitats del servei d'assistència tècnica i de manteniment dels sistemes informàtics, amb la finalitat d'assegurar el nivell de servei i de prestacions mitjançant l'execució de les operacions correctives, normatives, predictives i preventives que corresponguin. Igualment, aquest Plec té per finalitat definir les tasques de suport organitzatiu imprescindibles per a la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

2. ABAST

El contingut de l'assistència consisteix en la prestació del servei d'administració i manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i de tots els elements que la integren, tant pel que fa al maquinari com al programari; així com el manteniment dels ordinadors personals i dels seus components associats, i de qualsevol altre equip informàtic de la xarxa municipal, amb l'objectiu de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant l'execució de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives pròpies o establertes com a estàndard per l'Ajuntament. Igualment, forma part del contingut de l'assistència assumir les tasques de suport organitzatiu necessàries per a la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

A tall d'aclariment, cal remarcar el següent:

- El manteniment de la xarxa de dades de l'Ajuntament i de tots els seus elements, tant de maquinari com de programari, inclou també la intervenció sobre els components de cablejat, encaminadors (d'ara en endavant: *routers*), servidors, panells de ports, commutadors, túnels, connexions a Internet, punts d'accés sense fils (Wi-Fi), entre d'altres.

- A mode orientatiu, s'enumeren la majoria de les seues de que disposa l'Ajuntament i que, per tant, seran objecte d'aquest servei:

o Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles

- Adreça: Plaça de les Eres, 1
- Nombre aproximat d'estacions de treball: 22
- Nombre de servidors: 1
- Pantalles interactives: 1
- Routers: 3

o Escoles Velles

- Adreça: Carrer Nou, 80

- Nombre aproximat d'estacions de treball: 2
- Pantalles interactives: 1
- Routers: 1
- o Centre d'Atenció Primària
 - Adreça: Rambla Sant Jordi, 1
 - Pantalles interactives: 1
 - Routers: 1
- o Ràdio Ona Bitlles
 - Adreça: Carrer Nou, 37
 - Nombre aproximat d'estacions de treball: 3
 - Routers: 1
- o Casal de la Gent Gran
 - Adreça: Carrer Major, 54
 - Nombre aproximat d'estacions de treball: 1
 - Pantalles interactives: 1
 - Routers: 1
- o Cal Xerta
 - Adreça: Carrer de Baix, 32
 - Nombre aproximat d'estacions de treball: 1
 - Routers: 1
- o Zona esportiva:
 - Adreça: Camí de Sant Jeroni, 1
 - Routers: 3
- o Llar d'infants municipal "El Patufet"
 - Adreça: Carrer Pirineu, 53
 - Nombre aproximat d'estacions de treball: 2
 - Routers: 1

3. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà la durada d'un any, prorrogable durant tres anys més.

Així mateix, es podrà prorrogar, un cop finalitzin els quatre anys, durant nou mesos mes si encara no s'ha dut a terme una nova licitació d'acord a l'establert a l'article 29.4 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Les tasques dutes a terme en el marc del present contracte es durant a terme mitjançant tres bosses d'hores: una per actuacions remotes, una de presencials i una per projectes concrets sota demanda (mitjançant modificats de contracte).

I en el marc del contracte s'inclouran essencialment les següents activitats (algunes de les quals s'amplien en els diferents subapartats):

4.1. Suport a la persona usuària (nivell 1):

- Resolució i seguiment d'incidències, dubtes i peticions mitjançant un sistema de tiquets.



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)


5N2E6S2Z0B2P5X450PSO

- Desplegament, reparació o migració d'estacions de treball (PC, portàtils, ...) i altre equipament d'usuari final (configuració impressores, sales de conferències, etc...). els costos de peces i altres components no estan inclosos en el contracte.
- Escalament d'incidències a altres proveïdors de programari (Consell Comarcal, Agència de Ciberseguretat de Catalunya, Diputació de Barcelona, empresa adjudicatària del gestor d'expedients, ...).

4.2. Administració de les TIC (nivell 2):

- Desplegament i instal·lació d'equipament, o col·laboració amb la seva instal·lació i documentació si ho proporciona una altra empresa.
- Monitoratge dels sistemes.
- Administració, aplicació d'actualitzacions i manteniment dels sistemes.
- Manteniment de l'inventari dels actius TIC.
- L'establiment i millora de processos d'operació dels sistemes.
- Documentació de les infraestructures, accessible en tot moment pels responsables de l'Ajuntament en la seva versió més actualitzada.
- Gestió de la seguretat (sistemes antivirus, tallafocs, còpies de seguretat incloent la verificació, proves de restauració i restauració;...).
- Xarxes, tant de la seu principal com de subseus, incloent configuració de VPNs i eines de teletreball.
- Actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament, incloent tasques de ciberseguretat.
- Gestió de garanties, reparacions i recanvis amb fabricants i altres proveïdors d'equipament TIC (els contractes de suport els realitzarà l'ajuntament).
- Gestió de contractes amb altres proveïdors TIC, especialment en la telefonia.
- Suport en la gestió en la resposta d'incidents de ciberseguretat, en col·laboració amb l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- Identificació de problemes recurrents o punts febles i propostes de millora.
- Altres tasques necessàries o equivalents per l'acompliment de l'objecte del contracte.
- Actualització de programari i firmware periòdic.
- Resposta ràpida en cas d'informació d'alertes de vulnerabilitats greus descobertes pels diversos fabricants.

4.3. Sistema de monitoratge

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del municipi, amb caràcter gratuït, un sistema de monitoratge (tipus Nagios, Zabbix o equivalent) que permeti de forma automàtica obrir incidències correctives o preventives davant d'un esdeveniment (p.e. aixecar un servei abans que l'usuari avisi, ampliar disc abans que la màquina se'n quedi sense, gestionar canvis de disc abans de fallada del RAID, etc...).

També haurà de gestionar els sistemes d'alertes dels propis fabricants davant de fallides de maquinari (iLo d'HP, etc...).

5. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

5.1. Finalitat i límit d'ús de les dades

L'adjudicatari estarà obligat a mantenir la confidencialitat de totes les dades, documents i informació en les que tingui

accés en el marc de l'execució del contracte. No podrà usar ni divulgar la informació a per finalitats alienes a la del contracte sense el vist i plau municipal i per escrit.

5.2. Identificació del rol

Així mateix, com que l'adjudicatari tindrà accés a dades de caràcter personal haurà de signar el respectiu contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal. d'acord amb l'article 28 del RGPD.

5.3. Accés a sistemes i confidencialitat

El personal del contractista que accedeixi a sistemes o dades haurà d'estar degudament autoritzat i subjecte a **obligació de confidencialitat**, fins i tot un cop finalitzat el contracte.

- El personal del contractista tindrà el nivell de privilegi mínim que requereixin les seves funcions
- El contractista utilitzarà comptes nominatius per identificar cada tècnic que accedeix al nostre sistema o dades, no usant comptes genèrics.

5.4. Mesures de seguretat i organització

L'entitat contractant, en la seva condició de responsable del tractament de les dades, té l'obligació legal de garantir un nivell de seguretat adequat al risc i, d'acord amb el principi de responsabilitat proactiva, requereix que l'adjudicatari disposi d'una estructura organitzativa i tècnica suficientment contrastada per tercers independents. Per aquest motiu, l'adjudicatari té l'obligació de:

- Mantenir vigents i actualitzades les certificacions ISO 9001 i ISO/IEC 27001, o els mitjans de prova equivalents emesos per organismes acreditats per ENAC o entitat nacional equivalent de la UE admesos en la fase de licitació, durant tota la durada del contracte i les seves possibles prorroques, havent de lliurar a l'òrgan de contractació còpia de les auditories anuals de seguiment o renovacions en un termini màxim de 30 dies des de la seva emissió; la pèrdua de la certificació o la caducitat de l'informe d'auditoria equivalent sense renovació tindrà la consideració de falta greu, facultant l'entitat per a la resolució del contracte per incompliment.
- Sens perjudici de les certificacions ISO mencionades o els seus equivalents, l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei seguint en tot moment les pautes, controls i mesures de seguretat definides a l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), d'acord amb el RD 311/2022 en categoria MITJANA, essent obligatori que el personal de l'empresa destinat al manteniment compleixi amb els protocols establerts i assumint l'empresa adjudicatària la responsabilitat total per qualsevol bretxa de seguretat derivada d'una mala praxi o del no seguiment dels controls de l'ENS.

5.5. Subcontractació

El contractista no podrà subcontractar cap tractament de dades personals sense autorització expressa i prèvia de l'entitat contractant.

5.6. Incidents i violacions de seguretat

El contractista haurà de comunicar sense dilació indeguda qualsevol incident o violació de seguretat que afecti dades personals o sistemes d'informació, aportant tota la informació necessària per a la seva gestió.

5.7. Retirada de dispositius

No es permetrà la retirada de cap dispositiu, suport o equip que contingui dades o informació de l'entitat contractant sense autorització expressa i documentada. Durant el transport o custòdia temporal, el contractista serà responsable



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)



5N2E6S2Z0B2P5X450PSO

de la integritat, confidencialitat i seguretat de la informació continguda en els dispositius.

El contractista oferirà serveis de destrucció de suports d'informació que s'hagin de donar de baixa. Aquesta destrucció de dades s'haurà de fer mitjançant procediments segurs, irreversibles, reconeguts normativament i proporcionant el certificat de destrucció corresponent, el qual indicarà com a mínim: identificació del dispositiu, mètode utilitzat, data, empresa responsable, persona responsable.

5.8. Responsabilitat i conseqüències

L'incompliment de les obligacions en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació tindrà la consideració d'incompliment contractual greu, sense perjudici de les responsabilitats legals que se'n puguin derivar.

6. RECURSOS HUMANS ASSIGNATS AL CONTRACTE

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà compost pel responsable del servei, el tècnic de camp i l'equip tècnic.

El responsable del servei serà la persona que s'encarregui, per part de l'adjudicatari del seguiment del contracte, vetllar per la seva correcta execució, reunir-se amb la presidència i l'ajuntament per presentar millores i realitzar-ne el seguiment i resoldre els problemes que puguin sorgir.

Haurà de proporcionar unes dades de contacte al responsable municipal del contracte, que podrà utilitzar per resoldre les incidències que sorgeixin.

L'empresa contractista haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades per l'ajuntament. D'entre aquestes persones es nomenarà un tècnic de camp, que serà la persona que treballarà habitualment (i serà la "cara visible" de l'adjudicatari) per l'ajuntament en les intervencions presencials i la majoria de remotes.

En el cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, l'Ajuntament podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

L'empresa haurà de destinar efectius per cobrir vacances i suplències dels seus tècnics, per tal que l'ajuntament no es quedi sense servei en cap moment.

7. GESTIÓ DEL SERVEI

Totes les incidències i sol·licituds s'atendran mitjançant un sistema de tiquets, que estarà disponible a través d'un correu electrònic i, opcionalment, una pàgina web.

Així mateix es disposarà d'un telèfon d'atenció a la persona usuària per aquelles incidències urgents. Les persones que puguin contactar per telèfon amb l'ajuntament estaran limitades.

Independentment del canal, tota incidència o acció (incloent els derivats de l'eina de monitoratge) suposarà l'obertura d'un tiquet. El tiquet s'haurà d'actualitzar, informant a la persona usuària de l'obertura de la incidència (proporcionant el número de tiquet) sobre cada acció que es dugui a terme, per demanar més informació o del seu tancament al resoldre's el problema.

En cas dels tiquets oberts per la eina de monitoratge, els rebrà el referent de l'ajuntament que aquest designi.

El sistema haurà de permetre a la persona usuària actualitzar l'estat del tiquet (afegir informació per exemple) o reobrir-lo si s'ha tancat sense resoldre incidència.

7.1. Eines

Les eines de monitoratge i de tiqueting seran proporcionades per l'adjudicatari amb caràcter gratuït i no hauran d'instal·lar-se en servidors municipals (excepte els agents que siguin necessaris per monitoritzar els sistemes).

Els agents no hauran de ser accessibles directament a Internet per part de qualsevol persona.

L'accés de l'adjudicatari als equips municipals es realitzarà mitjançant VPN en cas de servidors i per eines d'assistència especialitzada per incidències de personal municipal.

7.2. Horari

L'horari d'atenció de les incidències seran els dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, que no siguin festius al municipi.

Així mateix s'oferirà el servei una tarda en horari de 16:30 a 19 hores. El dia en que oferirà el servei el determinarà l'administració i el podrà canviar amb una antelació de dos mesos.

7.3. Actors municipals

Per la banda de l'ajuntament s'identifiquen els següents actors:

- Responsable del contracte: director del contracte per part de l'administració.
- Referents: persones autoritzades per l'ajuntament per encarregar a l'adjudicatari (per telèfon) tasques o incidències urgents.

8. BOSSES D'HORES

Per l'execució del contracte es contemplen tres bosses d'hores:

- a) Una per atenció remota.
- b) Una per atenció presencial.
- c) Una per projectes (migracions, instal·lació de PC, etc...)

8.1. Atenció remota

La bossa d'hores contemplarà 2 hores setmanals d'assistència remota per donar atenció a les incidències o dubtes que sorgeixin, així com per les tasques d'administració de sistemes necessàries i que no necessitin presencialitat.

Únicament es facturarà el temps/tasques realitzades.

8.2. Assistència presencial

La bossa d'hores contempla 7 hores mensuals d'assistència in situ al municipi. Aquestes hores s'acumularan en un única jornada o en dues jornades al mes de 3,5 hores, d'acord a les necessitats municipals i les incidències que hi hagin. Els licitadors podran reduir el temps mínim d'una visita presencial en la seva oferta.



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)



5N2E6S2Z0B2P5X450PSO

Aquestes hores es dedicaran a la resolució d'incidències, que no es puguin dur en remot, i, en el cas que sobrin hores a dur a terme les tasques transversals del contracte (monitorització, etiquetatge i inventariat, formació, etc...), prioritzant aquelles que requereixin presència física.

8.3. Projectes

Per aquells projectes concrets que requereixin d'una dedicació específica (instal·lació de PCs, actualització d'endpoints a totes les màquines, ...) que pel seu volum no es puguin dur a terme amb les borses anteriors, es crearà una nova borsa d'hores específica, mitjançant un modificat de contracte.

L'adjudicatari presentarà pressupost amb les hores a dedicar. El preu hora serà, com a màxim, l'estipulat en la seva oferta. Es facturaran, en qualsevol cas, les hores efectivament realitzades amb el màxim ofert en el pressupost de l'adjudicatari.

Aquesta clàusula no suposa, en cap cas, un compromís d'adquisició de material, programari o serveis a l'adjudicatari.

L'adjudicatari restarà obligat a dur els treballs si són tasques genèriques de TIC. En el cas d'administració de programari específic únicament hi estarà obligat quan el software estigui dintre en la llista contemplada en l'Annex 1 (es pot recórrer a la subcontractació previ vist-i-plau municipal i contracte d'encarregat de protecció de dades si s'escau).

Si l'adjudicatari proposa dur a terme les tasques encarregades, mitjançant un modificat de contracte en una data concreta, el seu incompliment podrà suposar penalitzacions.

8.4. Preu i conversió entre bosses d'hores

Els licitadors oferiran preu/hora per les modalitats presencials i remotes, sense diferenciació per les tasques d'administració de sistemes o assistència a l'usuari.

Els desplaçaments o dietes estan inclosos en el preu hora d'assistència presencial i el temps dedicat als desplaçaments no es comptabilitzarà de la borsa.

Les hores en remot es podran convertir en presencials, i viceversa, mitjançant una regla de tres entre els dos imports amb els següents condicionants:

- Les actuacions presencials seran de 3,5 hores com a mínim. L'adjudicatari podrà disminuir el temps mínim d'una assistència presencial en la seva oferta.
- L'ajuntament no podrà convertir hores presencials (de realització obligatòria) a remotes (de realització opcional) per evitar abonar a l'adjudicatari l'import de les actuacions.

9. FACTURACIÓ

Es presentarà una factura al mes que englobi totes les tasques realitzades en el període anterior.

La factura desglossarà les hores de les dues borses, així com les específiques de projectes, tramitats com a modificats de contracte, si s'escau.

La factura serà electrònica i es presentarà al punt general d'entrada de l'ajuntament.

10. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El responsable del contracte i el responsable de l'empresa es reuniran dos cops l'any per fer un seguiment de la seva execució. Durant aquestes reunions l'adjudicatari presentarà una memòria de les actualitzacions realitzades, que inclourà:

Seguiment de les incidències:

- Total d'incidències, peticions i consultes (obertes, tancades, per tipus, etc.)
- Temps de resposta a incidències en general, entre petició i registre de la mateixa.
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.)
- Consultes (per prioritat, temps de resolució, pendents etc.)

Problemes i incidències TIC freqüents.

Propostes de millora de la infraestructura TIC.

Propostes de formació que es puguin derivar.

Estat de l'inventari d'actius TIC del municipi.

L'objectiu del seguiment del contracte, a banda d'assegurar la seva correcta execució, es dur a terme la planificació de les TIC, indicada en el punt 4.3).

Així mateix, quan el responsable municipal del contracte detecti un incompliment dels nivells de servei excessiu, podrà convocar una sessió extraordinària que s'haurà de realitzar en 3 dies laborables.

11. NIVELLS DE SERVEI

Per cada petició, incidència, consulta o alerta del sistema de monitoratge de l'adjudicatari que es generi estarà associat a un tiquet i tindrà una prioritat que, com a mínim serà baixa, mitja o alta.

Tiquets amb prioritat alta: són aquelles qüestions que bloquegen a un sistema o usuari, impedit el treball diari.

Tiquets amb prioritat mitjana: són aquelles qüestions que afecten a l'operativa normal de l'administració, que no suposen un impediment per dur a terme la majoria de les tasques, però sí que les alenteixen o impedeixen part del treball.

Tiquets amb prioritat baixa: la resta.

La prioritat serà definida per l'usuari i, en cas de discrepància amb l'adjudicatari, per un dels referents municipals o el responsable del contracte.

D'altra banda els tiquets també estaran classificats en "remots" i "presencials", segons si es resolde dur a terme telemàticament o no.

Totes les hores indicades en el present apartat s'entenen com a "hàbils" (hores en l'horari laboral establert en el punt 7.2)

Per les incidències "remotes", es defineixen els següents terminis de resolució:



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)



Prioritat	Temps d'actuació real*	Incompliment
Alta	4 hores	Falta greu
Mitjana	7 hores	Falta
Baixa	48 hores	Falta lleu

* El temps d'actuació real es refereix a l'execució d'accions orientades a resoldre la incidència per part del personal tècnic del contractista i no inclou respostes automàtiques o manuals merament informatives com per exemple que indiquin que s'està treballant en el cas sense concretar quines accions correctives reals s'han executat, més enllà d'estudiar la incidència.

Pel que fa a les incidències "presencials" el termini de resolució serà el de la pròxima visita, prioritzant la resolució per ordre de criticitat. En cas de necessitat del servei, es podrà avançar la propera visita presencial tan aviat com li sigui possible a l'adjudicatari.

Independentment de l'anterior, en les incidències "presencials" que siguin de prioritat alta o mitjana, l'adjudicatari haurà de ser proactiu remotament i:

Dur a terme aquelles tasques necessàries en remot per minimitzar la gravetat de la incidència i el temps d'inoperativitat del personal municipal afectat.

Proposar avançar la propera visita presencial si no és possible disminuir la gravetat remotament d'una incidència amb prioritat alta.

Com exemple de l'anterior: suposem un tiquet amb prioritat alta indicant que s'ha cremat literalment un equip de sobretaula i cal substituir-lo. L'acció no es pot fer en remot i una persona no pot treballar.

Acció incorrecta que pot suposar un incompliment i falta greu dels nivells de servei: no fer res fins la propera visita presencial.

Acció demanada:

- Recomanar a un usuari que agafi un altre PC lliure o un portàtil i fer la configuració perquè pugui treballar amb més o menys qualitat.
- Pressupostar equip de substitució.
- Avançar la propera visita presencial si l'usuari no pot treballar, o no treballa bé, en un altre equip.
- A més a més: proposar a la propera reunió de seguiment que l'ajuntament tingui un PC (reutilitzat) o portàtil de recanvi per aquests casos.

S'estableixen els nivells de serveis per les següents accions:

Esdeveniment	Periodicitat	Conseqüència
Que la persona usuària no rebi missatge electrònic indicant la obertura de tiquet o el seu tancament	N/A	Falta lleu

Acumulació de 6 faltes lleus en un període de 6 mesos	6 mesos	Falta
Acumulació de 6 faltes en un període d'un any	1 any	Falta greu
No mantenir actualitzat l'inventari d'actius (1)	Semestral	Falta greu
No posar a disposició de l'administració la informació necessària per dur a terme la transició del contracte a un nou adjudicatari	N/A	Falta greu (2)
Acumulació de 3 faltes greus en un període d'un any	1 any	Falta greu i possible resolució de contracte
Per cada 24 hores sense resolució, ni millora de la situació, d'una incidència greu	24 hores	Falta
Per cada 48 hores sense resolució, ni millora, d'una incidència de prioritat mitjana	24 hores	Falta lleu

(1) Sempre i quan l'adjudicatari en sigui conscient dels canvis que s'han realitzat i hagi tingut temps per actualitzar-lo.

(2) Sens perjudici de les accions legals i administratives que es puguin dur a terme.

11.1. Penalitats

Per cada falta l'òrgan competent podrà imposar les següents penalitats a l'adjudicatari, sens perjudici dels màxims establerts en la Llei de Contractes del Sector Públic:

Tipus de falta	Penalització
Falta lleu	1% sobre import mensual fix
Falta	5% sobre import mensual fix
Falta greu	10% sobre l'import mensual fix

S'entén com a "import mensual fix" com a el total d'hores assistència presencial, que són de realització obligatòria.

Pel que fa els modificats de contracte, per projectes concrets, si l'adjudicatari proposa una data de finalització dels treballs i no l'assoleix, per fets imputables a l'adjudicatari, s'estarà a les següents penalitzacions:

Incompliment	Penalització
Per cada setmana sobre la data prevista	1% sobre l'import modificat

12. MODIFICATS DEL CONTRACTE

Es podran realitzar modificats del contracte, fins el màxim previst en Llei, per les següents finalitats:

Ampliar les bosses d'hores d'atenció presencial o remota per necessitats del servei, ja sigui amb caràcter puntual (p.e. "5 hores al setembre") o permanent (p.e. "les hores d'atenció remota seran 3 a la setmana").

Adquirir bosses d'hores per projectes concrets segons l'especificat en el punt 8.3).

13. INICI I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei s'iniciarà en la data que s'indiqui en l'adjudicació o contracte i finalitzarà un cop transcorreguda la seva



AJUNTAMENT SANT PERE DE RIUDEBITLLES

Codi de Documents
SEC1AI00KH

Codi d'Expedient
SEC/2026/81

Data i Hora
19/02/2026 10:19

Codi de Verificació Electrònica (COVE)



5N2E6S2Z0B2P5X450PSO

durada, sens perjudici que es prorrogui addicionalment fins trobar un nou adjudicatari.

13.1. Inici del contracte

En l'inici del contracte l'adjudicatari realitzarà una sessió virtual de caràcter gratuït per explicar el funcionament del sistema de tiquets als treballadors municipals. La sessió es gravarà i servirà de formació o recordatori per noves incorporacions.

Així mateix, en les seves primeres visites presencials, sens perjudici de les intervencions que hagi de dur a terme, documentarà l'estat de la infraestructura municipal a fi i efecte de dur, progressivament, les tasques d'inventariat i base de dades de coneixements.

També rebrà les contrasenyes d'accés al sistema, que haurà de canviar.

En l'inici del contracte, l'administració li proporcionarà a l'adjudicatari la informació que disposi sobre la infraestructura TIC, que haurà de contrastar amb les inspeccions presencials.

13.2. Finalització del contracte

L'adjudicatari facilitarà en tot el que li sigui possible la transició a un nou adjudicatari en cas que en la següent licitació no se li adjudiqui el contracte. Entre aquestes obligacions s'inclou:

- Acompanyar al nou adjudicatari a realitzar una visita de les instal·lacions (hores que aniran a càrrec d'una bossa d'actuacions presencials).
- Proporcionar l'inventari d'actius TIC (gratuïtament).
- Proporcionar la base de dades de coneixement (gratuïtament) en un format exportable, així com diagrames de xarxa i telefonia.
- Contrasenyes d'accés al sistema (gratuïtament)

L'adjudicatari també haurà de proporcionar la documentació anterior, en qualsevol moment, a petició de l'administració.

14. ANNEX I - PROGRAMARI

L'administració municipal utilitza el següent programari, sobre el que l'adjudicatari haurà de donar suport:

- Windows 11.
- Windows Server (AD, GPO, sistema de fitxers, Hyper-V, ...).
- Office 365.
- Veeam.
- Antivirus o endpoints comercials, incloent el que pugui proporcionar l'Agència Catalana de Ciberseguretat.
- Les eines de programari del Consorci AOC, AutoFirma i les necessàries per operar amb certificats digitals.

15. ANNEX II - SISTEMES

- Servidors HPE.

- Switchos PoE programables, vlans.
- Telefonía IP PoE.
- Telefonía mòbil.
- Tallafocs.
- Xarxa wifi corporativa i de convidats.

Sant Pere de Riudebitlles, febrer de 2026

Alcaldia,

Serveis Tècnics Municipals,

Signat electrònicament.