

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 1 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

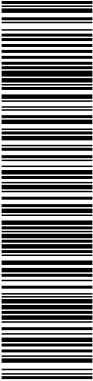


Diputació de Lleida

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER MITJÀ D'UN PROCEDIMENT OBERT I PER LOTS DELS SERVEIS PROFESSIONALS DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES, PROBLEMÀTIQUES I SUPORT, ASSISTÈNCIA AVANÇADA 24X7 EN LA INFRAESTRUCTURA I PROGRAMARI D'IBM, RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT + SUPORT DE LICÈNCIES.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

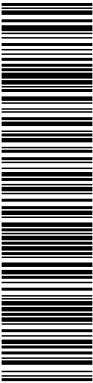
DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 2 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 3 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02

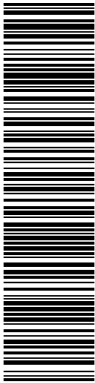


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

Índex

1.	<i>Antecedents</i>	1
2.	<i>Objecte del contracte i el seu abast</i>	1
3.	<i>Obligacions del contractista</i>	4
4	<i>Acord de nivell de servei</i>	5
5	<i>Confidencialitat i propietat intel·lectual</i>	6

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 4 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

1. Antecedents

El departament de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida (d'ara endavant Noves Tecnologies) té assignades, entre altres funcions, la prestació dels serveis informàtics i de comunicacions a la pròpia Diputació i als seus Organismes Autònoms, mitjançant mitjans propis o aliens, i per a aquesta finalitat li correspon particularment :

1. L'administració, manteniment i suport dels equips físics i lògics de tractament de la informació i de les comunicacions de qualsevol espècie que estiguin instal·lats en aquests.
2. El desenvolupament i adquisició d'aplicacions informàtiques i sistemes d'informació i el seu manteniment i suport posteriors, d'acord amb les especificacions funcionals i necessitats dels diferents ens.
3. L'adquisició i dotació d'infraestructures físiques i lògiques de suport dels sistemes d'informació.

En l'exercici de les funcions anteriors, en l'actualitat, Diputació de Lleida disposa de programari i maquinari del fabricant IBM per a la gestió de subvencions i de recaptació de tributs locals, entre d'altres. Totes elles aplicacions clau dins del pla estratègic i de servei provincial.

IBM és proveïdor de Diputació de Lleida de la infraestructura necessària de servidors i dispositius de còpies de seguretat associats als mateixos i del programari necessari per poder executar serveis clau dins de l'ens local com pot ser la gestió recaptatòria provincial o la gestió de les subvencions. Cal disposar d'un servei que realitzi la instal·lació, configuració i parametrització, formació per a l'ús d'usuaris finals i suport i manteniment per a la resolució dels problemes que es poguessin presentar amb la plataforma o necessitats de configuració posteriors a la implantació, havent d'estar operativa en mode 24x7 (24 hores al dia i 7 dies a la setmana).

La Diputació de Lleida ha d'externalitzar la corresponent gestió de manteniment de la infraestructura anterior per manca de personal tècnic professional especialitzat en el sistema, requerint d'un suport extern especialitzat.

Per tant, degut a la criticitat de la majoria de les aplicacions que s'executen sobre la plataforma d'IBM, i a fi de garantir el suport i la contínua disponibilitat d'aquests, resulta necessari comptar amb un servei de manteniment, suport i actualització d'aquests productes, de manera que possibiliti una òptima operativitat i rendiment d'aquests, mitjançant l'ús i implementació de les "millors pràctiques", incorporant les recomanacions d'aquests serveis. Sent a més una eina imprescindible per a la gestió i atenció als nostres usuaris, havent d'estar operativa en mode 24x7.

2. Objecte del contracte i el seu abast

LOT 1 – Manteniment bàsic i proactiu del hardware i del software de la infraestructura i programari IBM i

L'objecte del present lot és la prestació dels serveis de manteniment integral —tant bàsic com proactiu— del maquinari i del programari que conformen la infraestructura IBM i de la Diputació de Lleida.

Aquest manteniment té com a finalitat garantir la disponibilitat, estabilitat i continuïtat operativa dels sistemes, assegurant-ne la conservació en condicions òptimes de funcionament mitjançant intervencions preventives i correctives.

A més del manteniment bàsic, el servei inclou un conjunt d'actuacions de caràcter avançat i proactiu, com ara:

- La configuració i optimització d'elements crítics del sistema.
- El diagnòstic proactiu i l'anàlisi de rendiment i capacitat.
- El control i gestió d'alertes avançades.
- L'emissió de recomanacions per prevenir possibles fallades o degradació del rendiment.
- La realització de revisions presencials periòdiques per part de tècnics especialistes del maquinari especificat en aquests plecs.

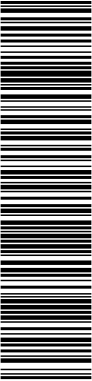
En conjunt, el servei ha de permetre mantenir la infraestructura IBM i en condicions òptimes, assegurant-ne la màxima eficiència, disponibilitat i continuïtat operativa.

LOT 2 – Serveis professionals de suport i assistència en resolució directa d'incidències vinculats amb la infraestructura i programari IBM i

L'objectiu d'aquest lot és disposar de suport tècnic especialitzat per intervenir de manera directa i immediata davant d'incidències que afectin la infraestructura i el programari IBM. El servei inclou assistència tècnica qualificada per garantir una resposta eficient i minimitzar els temps d'inactivitat dels sistemes corporatius.

LOT 3 – Renovació del manteniment i suport de llicències de Connect CDC de Precisely.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 5 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN 392E4EA76676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

Aquest lot està destinat a renovar els serveis de manteniment i suport tècnic de les llicències del programari Connect CDC, de l'empresa Precisely. Aquest programari és fonamental per a la replicació i sincronització de dades entre sistemes, i el seu correcte funcionament és clau per garantir la integritat i disponibilitat de la informació entre entorns.

LOT 4 – Renovació del manteniment i suport de llicències de Quick-EDD/HA de Precisely

Aquest últim lot contempla la renovació del manteniment i suport de les llicències del programari Quick-EDD/HA, de l'empresa Precisely, una eina essencial per a la implementació de sistemes d'alta disponibilitat i recuperació davant fallides en entorns IBM i. El servei assegura que el programari estigui sempre actualitzat i operatiu per garantir la continuïtat del servei.

2.1 Descripció de l'abast Lot 1.

Manteniment bàsic del hardware i software de la infraestructura i programari IBM i

L'objecte del present lot és la prestació dels serveis de manteniment bàsic de la infraestructura IBM i, que abasta tant el maquinari com el programari base, amb la finalitat de garantir la continuïtat operativa, la seguretat i l'estabilitat del sistema. Aquest manteniment es concreta en tres àmbits principals:

- **HWMA (Hardware Maintenance Agreement):** servei de manteniment de maquinari que inclou diagnosi, reparació i substitució de peces defectuoses, així com la cobertura de mà d'obra necessària. A més, contempla la supervisió preventiva del maquinari i l'ús d'eines de monitoratge que permeten detectar anomalies o possibles fallades abans que es produeixin interrupcions greus, contribuint a reduir els temps d'inactivitat. El servei pot incloure tant assistència remota com intervencions presencials (onsite), en funció de la gravetat de la incidència.
- **HWSE (Hardware Support Extension):** servei d'extensió de manteniment per a equips que ja han arribat al final del cicle de suport oficial del fabricant. Permet mantenir la cobertura de diagnosi i reparació més enllà de la vigència estàndard, sempre que es compleixin determinades condicions (com ara tenir el microcodi i els pegats al dia). Aquest servei assegura la continuïtat operativa del maquinari mitjançant la disponibilitat de peces, intervencions tècniques i temps de resposta adequats a la criticitat de cada entorn.
- **SWMA (Software Maintenance Agreement):** servei de manteniment de programari que garanteix l'accés a les correccions d'error (PTFs), les actualitzacions de seguretat i les noves versions del sistema operatiu IBM i. Inclou també assistència tècnica remota per a la resolució d'incidències relacionades amb el programari i l'accés al portal de descàrregues oficials (IBM Fix Central). Igualment, IBM ofereix extensions de suport de programari per a versions que han assolit el final de vida, amb cobertura addicional de correccions i suport, tot i que amb condicions i costos específics.

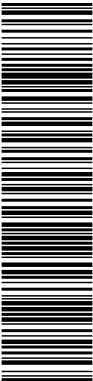
Aquest conjunt de serveis constitueix el nucli del manteniment bàsic, amb l'objectiu de mantenir els sistemes en condicions òptimes de funcionament, prolongar la vida útil del maquinari i del programari, i garantir que la infraestructura IBM i de la Diputació de Lleida es mantingui dins dels estàndards de suport i seguretat establerts pel fabricant.

Manteniment proactiu del hardware i software de la infraestructura i programari IBM i

Servei de manteniment avançat del maquinari i programari de la infraestructura IBM i, amb un abast superior al manteniment bàsic i orientat a garantir el màxim nivell de disponibilitat i rendiment del sistema. El servei inclou, de manera específica:

- **Suport global del microcodi (GTMS):** que assegura la gestió, actualització i correcció continuada del microcodi de la plataforma IBM i i dels seus components associats, garantint-ne l'estabilitat, la seguretat i la compatibilitat amb les noves versions de maquinari i programari.
- **Servei de suport proactiu d'IBM i,** que abasta el monitoratge preventiu i la detecció anticipada de possibles incidències, així com la generació d'informes periòdics d'estat i recomanacions de millora per optimitzar el rendiment i la seguretat del sistema. Inclou un suport remot prioritari per a ajuda amb el sistema operatiu i per a mantenir una infraestructura per a comunicacions tècniques i informes d'activitats. Resposta prioritària a tiquets de suport, informes d'activitat sobre problemes notificats i inloent recomanacions actives, passant així a un model de manteniment predictiu per a minimitzar el risc de caigudes
- **Customized support** de manteniment en viu, que proporciona assistència tècnica personalitzada durant el funcionament ordinari dels sistemes, amb capacitat d'intervenció immediata en entorns de producció, sense necessitat d'interrupció del servei i amb un temps de resposta adaptat a la criticitat de les incidències. Realització d'un manteniment in-situ on un tècnic d'IBM es desplaçarà a les instal·lacions de Diputació per a

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 6 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA76676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

revisar l'estat complet de les màquines i unitats de cinta, revisar que el call home està ben configurat i garantir que la comunicació amb IBM es realitza correctament.

Aquest manteniment avançat permet a la Diputació de Lleida disposar d'una cobertura integral i especialitzada sobre la infraestructura IBM i, minimitzant riscos d'inactivitat i assegurant la continuïtat operativa dels serveis corporatius.

En concret, es demanen les actuacions següents:

- Per a la unitat de cinta: GTM amb una anàlisi i una actualització anual
- Per a cadascun dels dos servidors Power S914:
 - GMTS amb dues anàlisis i dues actuacions anuals
 - PROACTIVE SUPPORT for IBM i. Nivell de servei 24x7.
- I per a la unitat de cinta i els dos servidors: acció de manteniment in-situ (customized support). Desplaçament d'un tècnic especialista d'IBM a les nostres instal·lacions per a la revisió completa de l'estat de la unitat de cinta, els dos servidors i la configuració del call home.

2.2 Descripció de l'abast Lot 2. Serveis professionals de suport i assistència en resolució directa d'incidències vinculats amb la infraestructura i programari IBM i

Aquest contracte inclourà els següent serveis:

- Assistència en les peticions de servei les **24 hores del dia i 7 dies a la setmana (24x7)**.
- Activitats de llençament de producte, instal·lació, configuració i administració.
- Disseny i implantació
 - Guia proactiva de millors pràctiques i recomanacions d'ús.
 - Revisió de la plataforma. Avaluació de la plataforma de base de dades proporcionant recomanacions i accions prioritzades per tancar les bretxes tècniques i optimitzar el seu desplegament.
 - Test de producte per millora de rendiment i millors pràctiques.
 - Revisió del disseny i l'arquitectura. Realitza una revisió completa de l'arquitectura de les bases de dades.
- Actualitzacions de programari
 - Assegurar, durant tot el període de durada del contracte, l'actualització a noves versions de programari i suport d'incidències i productes que assegurí el bon funcionament d'aquest.
 - Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat i actualitzacions de pegats crítics.
 - Scripts d'actualització.
- Suport i resolució d'incidències. Manteniment preventiu i correctiu.
- Servei de suport mitjançant internet, telefònic i/o la realització d'entrades al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària a fi de:
 - Realitzar consultes sobre l'ús de les llicències.
 - Realitzar consultes referents a l'optimització de configuracions i paràmetres de funcionament.
 - Reportar qualsevol incidència tècnica referent a l'ús i funcionament de les eines.
 - Sol·licitar actualitzacions

2.3 Descripció de l'abast Lot 3. Renovació del manteniment i suport de llicències de Connect CDC

El producte Connect de Precisely —particularment la funcionalitat de Change Data Capture (CDC)— ha de permetre capturar i replicar canvis en les dades en temps real des de sistemes IBM i cap a altres destinacions de bases de dades, magatzems de dades, entorns al núvol o plataformes d'anàlisi.

Les característiques clau que ofereix són:

- Replicació en temps real dels canvis de dades, el que redueix la càrrega sobre la xarxa i el sistema font.
- Suport de múltiples fonts i destinacions de dades: bases de dades relacionals, fitxers legacy, sistemes mainframe, sistemes al núvol, dades semi-estructurades (JSON, XML...) etc.
- Tolerància a fallades: el sistema detecta quan hi ha interrupcions i es recupera automàticament, reprenent la rèplica des del punt correcte (sense pèrdua ni duplicació de dades) després d'errors o fallades de connexió.
- Integració amb entorns híbrids i arquitectures modernes de dades – per exemple, fluxos de streaming, emmagatzems de dades, analítica, migració o modernització de bases de dades.
- La renovació del manteniment i suport de les llicències de Connect CDC inclouria l'accés continuat a aquestes funcionalitats, així com actualitzacions, correccions de seguretat, noves versions i atenció tècnica per resoldre incidències o consultes relacionades.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 7 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA
	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA76676AD2173BF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

2.4 Descripció de l'abast Lot 4. Renovació del manteniment i suport de llicències de Quick-EDD/HA

QuickEDD/HA de Precisely és una solució d'Alta Disponibilitat (HA) i Recuperació davant Desastres (DR) dissenyada específicament per a entorns IBM i, amb objectiu de protegir les dades crítiques i les aplicacions empresarials de la pèrdua de dades i del temps d'inactivitat.

Algunes de les característiques i funcionalitats rellevants:

- Replicació en temps real sense bloquejos entre servidor de producció i servidor de backup, amb verificacions (auditories) periòdiques o a demanda per assegurar que les dades estan sincronitzades.
- Suport per replicar una àmplia varietat d'objectes IBM i: bases de dades, fitxers IFS, valors del sistema, perfils d'usuari, cues de treball ("job queues"), fitxers spool, etc.
- Capacitat de configurar diversos tipus de topologies i entorns: rèplica entre diferents maquinari, diferents versions de sistema operatiu, ubicacions locals o remotes; configuracions de un a molts, molts a un, bi-direccional, broadcast, entorns multinúvol, etc.
- Interfícies de gestió tant gràfiques com basades en 5250, amb suport en múltiples idiomes i eines per a monitoratge, alertes (via email, SNMP, MSGQ), informes d'activitat, etc.
- Procediments de canvi ("switch-over" o failover) personalitzables, que es poden executar pas a pas, de forma interactiva o en mode batch, per assegurar que el sistema de backup pot assumir el rol de producció de manera segura i ràpida en cas d'aturada planificada o no planificada.
- La renovació del manteniment i suport de les llicències de Quick-EDD/HA inclouria assegurar que totes aquestes capacitats es mantinguin operatives, incloses les actualitzacions, la compatibilitat amb noves versions del sistema IBM i, l'assistència tècnica especialitzada, correccions i garantia de continuïtat de servei.

2.5 Descripció del programari i el maquinari a mantenir, actualitzar i donar suport

Les versions i característiques del programari i maquinari a les que es fa referència en aquests plecs són:

- Dos servidors IBM Power9 S914 o superior
- Unitat de cinta LTO8 o superior
- Microcodi i sistema operatiu IBM i 7.4 o superior
- Configuració de la ASMI y vHMC
- Instal·lació i gestió de productes sota llicència i PTFs
- Comunicacions, base de dades, còpies de seguretat, subsistemes, serveis web i aquells relacionats amb els punts anteriors.
- Còpies de seguretat en cinta i en cabina
- Altres similars o equivalents que es puguin adquirir durant la vigència del contracte

CPV:

LOT 1 CPV: 72267100-0 – Manteniment de software de tecnologia de la informació

LOT 2 CPV: 72267100-0 – Manteniment de software de tecnologia de la informació

LOT 3 CPV: 72267100-0 – Manteniment de software de tecnologia de la informació

LOT 4 CPV: 72267100-0 – Manteniment de software de tecnologia de la informació

3. Obligacions del contractista

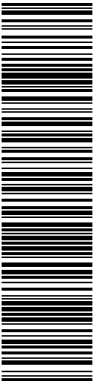
- ✓ El licitador ha de tenir l'acreditació ENS nivell mig o superior.

La renovació serà automàtica amb independència de la tramitació de la certificació de pagament corresponent.

L'horari d'atenció requerit pels lots 1 i 2 serà de dilluns a diumenge les 24 hores del dia, i pels lots 3 i 4 l'horari d'atenció serà de dilluns a divendres de 8:00 a 17:00h sense perjudici que el licitador el pugui ampliar.

L'adjudicatari designarà a un Responsable del Servei davant el departament de Noves Tecnologies.

- L'adjudicatari, amb caràcter previ a l'adjudicació, haurà d'aportar el currículum del responsable del servei, que haurà de presentar-se degudament emplenat i signat per la persona que ostenti la representació, especificant la seva qualificació professional, amb detall de categoria, titulació i activitat professional, de conformitat amb el que s'estableix en el plec de clàusules Administratives.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

- Aquest responsable serà l'interlocutor únic i es trobarà en permanent contacte amb el personal que Noves Tecnologies disegni, als efectes que s'assenyalen en el plec de clàusules administratives i participant en les reunions periòdiques de seguiment del contracte que s'estableixin.

El Responsable del Servei davant Noves Tecnologies haurà de tenir la següent qualificació tècnica:

- Categoria professional mínima: titulació universitària d'enginyer, arquitecte o llicenciat.
- Activitat professional mínima: s'haurà d'acreditar, almenys, cinc anys d'activitat professional realitzant labors de cap de projecte.

✓ Acreditació de **PARTNER d'IBM**

El licitador ha de tenir l'acreditació de membre del partnership d'IBM nivell Platinum

S'assignaran els tècnics necessaris per assegurar la prestació d'assistència 24x7 sota demanda.

La condició de partner acredita disposar del conjunt de coneixements adequats i necessaris per assegurar la prestació de serveis professionals per donar compliment a les necessitats del manteniment de la infraestructura.

L'adjudicatari, a través del Responsable del Servei i amb la periodicitat que Noves Tecnologies determini, informarà sobre la planificació de treballs, l'estat d'execució del contracte i, si és el cas, sobre les incidències produïdes.

Penalitzacions

S'aplicarà una penalització d'un percentatge sobre el total de facturació si es produeixen tres o més incompliments dels acords de nivell de servei (ANS) mínims, tant per incidències paralitzants, crítiques com estàndard.

Així mateix es categoritzaran els incompliments en lleus, mitjans o greus i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador d'acompliment.

Les penalitzacions en cas d'incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte, del preu relatiu a la plataforma, que oscil·larà entre l'1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

Tipus	Descripció	% penalització facturació mensual
Paralitzant – Nivell 1	Incompliment del temps de resolució d'incidències paralitzants.	5%
Crítica – Nivell 2	Incompliment del temps de resolució d'incidències crítiques.	3%
Estàndards/ Lleus – Nivell 3	Incompliment del temps de resolució de la resta d'incidències.	1%

En el cas de superar-se 3 penalitzacions en diferents mesos es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei. El procediment sancionador serà detallat al PCAP.

4 Acord de nivell de servei

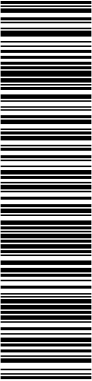
La prestació del servei, pel que fa a la resolució d'incidències, estarà subjecta als següents Acords de Nivell de Servei (ANS) en horari de 24x7:

Críticitat	Temps de Resposta	Temps de resolució
Nivell 1	< 30 minuts	< 8 hores
Nivell 2	< 8 hores	< 24 hores
Nivell 3	< 24 hores	< 7 dies

La categorització de la prioritat de la incidència es realitzarà de la següent forma:

- Nivell 1: Incidències que impedeixen el funcionament del sistema. L'ús en producció dels programes suportats queda interromput o tan greument afectat, que li impedeix continuar treballant de manera raonable. S'experimenta una completa pèrdua del servei.
- Nivell 2: Incidències que comprometen el funcionament del sistema i/o afecten la qualitat del servei. Si s'experimenta una pèrdua de servei severa. Prestacions importants es troben no disponibles sense que existeixi una solució alternativa acceptable; no obstant això, les operacions poden continuar de forma restringida
- Nivell 3: Incidències que no impedeixen el correcte funcionament del sistema. Si s'experimenta una pèrdua de servei menor. L'impacte és una inconveniència que pot necessitar una solució alternativa per a restaurar la funcionalitat. També inclou la sol·licitud d'informació, una millora o l'esclariment de la documentació relativa

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT IBM	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 85RUA-X7JMR-BQQHN Pàgina 9 de 9	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 02/02/2026 10:02



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 4092717 85RUA-X7JMR-BQQHN-392E4EA7B676AD2173BFF908BCDA39C101D8252D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

al seu programari, però el funcionament del mateix no es veu afectat. I no experimenta cap pèrdua de servei.
El resultat no impedeix el funcionament d'un sistema.

5 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar. L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l'objecte del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

Lleida a data de signatura electrònica,