

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 1 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI INTEGRAL DE SUPORT TÈCNIC, MANTENIMENT I CONSERVACIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE LA XARXA DE TELECOMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT DE GELIDA – CONT 000001-2026

ÍNDEx:

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. ABAST DEL CONTRACTE	5
2.1. Sistemes i components inclosos.....	5
2.2. Exclusions del contracte.....	6
2.3. Actuacions extraordinàries:	7
2.4. Àmbit territorial	7
2.5. Àmbit temporal	8
2.6. Àmbit funcional.....	9
3. NORMATIVA D'APLICACIÓ.....	9
4. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE	11
4.1. Organització general	11
4.2. Relació amb el personal de l'adjudicatària.....	14
4.3. Confidencialitat i propietat intel·lectual	14
4.4. Finalització del contracte i traspàs.....	15
5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	15
5.1. Serveis de manteniment i assistència tècnica.....	15
5.2. Subministrament de maquinari i programari	17
5.3. Servei de gestió i renovació de llicències de programari	18
5.4. Servei de gestió de garanties i manteniment especialitzat de fabricants.....	19
5.5. Volum de servei i distribució temporal d'hores.....	20
5.6. Límits econòmics dels subministraments.....	21
6. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE.....	22
6.1. Mitjans personals i tècnics.....	22
6.1.1. Mitjans personals.....	22
6.1.2. Mitjans tècnics.....	23
6.2. Sostenibilitat.....	25
6.3. Obligacions i drets de la contractista	27
6.4. Deures i potestats de l'Ajuntament	31
7. PROCEDIMENTS OPERATIUS	32
7.1. Gestió d'incidències.....	32
7.2. Manteniment preventiu	33
7.3. Gestió de canvis.....	33
7.4. Procediments d'emergència	33
7.5. Coordinació i planificació d'actuacions	33
7.6. Procediments de subministrament i acceptació	34
7.7. Procediment de gestió de garanties	34
8. NIVELLS DE SERVEI I DISPONIBILITAT	35
8.1. Horaris de prestació	35
8.2. Temps de resposta i resolució	35
8.3. Disponibilitat dels sistemes.....	36
8.4. Indicadors de qualitat (SLA)	36
9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	36



9.1.	Pla de manteniment.....	36
9.2.	Documentació tècnica a lliurar.....	37
9.3.	Informes periòdics	37
9.4.	Inventari i control d'actius	37
9.5.	Gestió de venciments i renovacions	37
9.6.	Condicions de lliurament de documentació	38
9.7.	Criteris acceptació del servei.....	38
9.8.	Responsable municipal del contracte	39
9.9.	Responsable tècnica de la contractista	40
10.	CONDICIONS TÈCNIQUES ESPECÍFIQUES.....	41
10.1.	Compatibilitat amb sistemes existents.....	41
10.2.	Estàndards i normatives aplicables	42
10.3.	Accessibilitat i usabilitat.....	42
10.4.	Especificacions de maquinari	42
10.5.	Requisits de programari	42
10.6.	Requisits servei de garantia servidors HP Proliant	43
10.7.	Seguretat i protecció de dades	44
ANNEX 1. LLISTAT EDIFICIS I EQUIPAMENTS MUNICIPALS I INVENTARI D'EQUIPS.....		45
ANNEX 2. PREUS UNITARIS		48

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 3 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del **servei integral de suport tècnic, manteniment i conservació dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament de Gelida**, incloent-hi la gestió i administració dels equips, servidors, dispositius de xarxa, programari i usuaris, així com el suport tècnic necessari per garantir el correcte funcionament, seguretat i continuïtat operativa dels sistemes municipals.

El contracte inclou també la gestió de la renovació de llicències de programari (servidors, sistemes operatius i altres aplicacions), el subministrament de nou maquinari i programari necessaris per al manteniment i actualització de la infraestructura tecnològica municipal, i la coordinació i supervisió dels contractes d'ampliació de garantia especialitzat executats directament pels serveis tècnics dels fabricants.

L'objectiu del contracte és definir i regular les condicions per a la prestació del servei integral de suport tècnic, manteniment, conservació i actualització dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions en els edificis i equipaments que depenen de l'Ajuntament de Gelida, incloent-hi la gestió de llicències i el subministrament de maquinari i programari, d'acord amb les necessitats de funcionament de l'administració municipal i amb el que estableixen les bones pràctiques en gestió i seguretat de sistemes d'informació.

Així mateix, l'execució del servei s'haurà d'ajustar al que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i confidencialitat, aplicant, quan sigui procedent, els principis derivats del Reglament (UE) 2016/679, de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de l'Esquema Nacional de Seguretat, així com la resta de disposicions que resultin d'aplicació a les administracions públiques.

En aquest marc, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat dels sistemes municipals, assegurant un nivell de seguretat adequat als riscos existents i vetllant per la continuïtat i qualitat del servei prestat.

A partir d'aquest marc, s'estableixen els principals objectius següents:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació tots els equips informàtics, servidors, dispositius de xarxa i sistemes associats, mitjançant actuacions preventives i correctives que garanteixin la seva operativitat, estabilitat i rendiment, d'acord amb les recomanacions tècniques dels fabricants, la normativa vigent i les bones pràctiques internacionals en gestió de serveis TIC.
- Assegurar la continuïtat i la seguretat del servei informàtic i de comunicacions, implementant i mantenint sistemes de còpies de seguretat, monitoratge i actualització de programari, així com altres mecanismes de protecció davant incidències, fallades o ciberamenaces, en compliment del que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Gestionar la renovació i actualització de llicències de programari, incloent-hi

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 4 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



l·licències de servidors, sistemes operatius, aplicacions corporatives i altres programes necessaris per al funcionament dels sistemes municipals, garantint el compliment de la normativa de propietat intel·lectual i assegurant la continuïtat dels serveis mitjançant la planificació adequada dels venciments i renovacions.

- Contractar, gestionar i assumir el cost dels contractes d'ampliació de garantia amb els serveis tècnics dels fabricants, assegurant la correcta planificació, seguiment i control de les intervencions, la verificació del compliment dels nivells de servei acordats, i la integració d'aquestes actuacions amb la gestió global dels sistemes municipals, garantint la coherència amb les polítiques de seguretat, protecció de dades i continuïtat del servei establertes per l'Ajuntament.
- Subministrar nou maquinari i programari necessaris per a la substitució d'equips obsolets, l'ampliació de la infraestructura tecnològica o la millora dels sistemes existents, assegurant la compatibilitat amb els sistemes actuals i el compliment dels estàndards de seguretat i eficiència energètica vigents, i incloent-hi, quan sigui necessari, la contractació i assumpció del cost dels serveis de manteniment especialitzat corresponents amb els fabricants o proveïdors autoritzats, garantint així la continuïtat del suport tècnic especialitzat durant la vida útil dels equips subministrats.
- Donar suport tècnic als usuaris municipals, tant de manera presencial com remota, per resoldre incidències relacionades amb el maquinari, programari, aplicacions corporatives i serveis de connectivitat, garantint una atenció àgil, eficient i respectuosa amb els principis de confidencialitat i protecció de dades personals, d'acord amb el RGPD i la Llei Orgànica 3/2018.
- Gestionar i mantenir la infraestructura de xarxa de telecomunicacions, incloent-hi la configuració i manteniment dels dispositius de comunicació (commutadors, routers, punts Wi-Fi, etc.) i la supervisió de les connexions entre seus municipals, assegurant una connectivitat estable i segura, i aplicant els principis de seguretat de la informació previstos a l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Realitzar les actuacions correctives necessàries per resoldre amb el mínim temps possible les incidències o deficiències que es puguin produir en els sistemes informàtics o de comunicacions, garantint la seva traçabilitat, registre i seguiment mitjançant eines de gestió d'incidències que assegurin la integritat de la informació i el control dels nivells de servei (SLA).
- Actualitzar i mantenir l'inventari tècnic i documental de tots els equips, dispositius, l·licències i configuracions, incloent-hi la documentació associada a la seguretat de la informació i a la protecció de dades personals, conforme a les obligacions establertes a l'article 28 del RGPD relatiu als encarregats del tractament.
- Adaptar el servei a les necessitats reals de l'Ajuntament, ajustant els recursos tècnics i humans quan sigui necessari, en funció de l'evolució dels sistemes o dels requeriments de l'activitat municipal, assegurant que qualsevol ampliació o modificació mantingui la coherència amb el marc normatiu vigent en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Assessorar tècnicament l'Ajuntament sobre les millores, actualitzacions o adaptacions necessàries per mantenir els sistemes informàtics i de comunicacions dins dels estàndards de seguretat, protecció de dades i eficiència, incloent-hi recomanacions sobre renovació d'equips, actualització de programari i optimització de l·licències, atenent a les directrius de l'Esquema Nacional de Seguretat, el

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 5 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Reglament (UE) 2016/679, i altres normes o bones pràctiques reconegudes del sector TIC (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 i metodologia ITIL).

L'adjudicatària estarà obligada a executar les tasques del servei objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les propostes que hagi presentat en la seva oferta, sempre d'acord amb la vigent Llei de contractes de sector públic (LCSP) i la normativa que sigui d'aplicació.

La contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques a realitzar, les condicions i terminis, el seguiment i avaluació, i les especificacions dels mitjans humans i tècnics que s'hauran d'utilitzar.

Les responsabilitats, funcions i tasques mínimes definides en el present plec no s'han de considerar en cap cas limitatives, sinó que s'hauran de complementar amb els aspectes desenvolupats pels bons usos i costums de l'exercici de la professió, i les corresponents normatives aplicables.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte comprèn el servei integral de suport tècnic, manteniment preventiu i correctiu, administració, conservació i actualització dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament de Gelida, incloent-hi tots els edificis i equipaments municipals que en depenen.

2.1. Sistemes i components inclosos

El servei inclourà les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament, estabilitat i seguretat dels sistemes, així com la gestió tècnica i organitzativa dels recursos informàtics i de comunicacions, d'acord amb els principis de qualitat, continuïtat i millora contínua del servei.

El contracte inclou les següents prestacions principals:

- a) Suport tècnic i manteniment dels sistemes informàtics
- b) Suport tècnic i manteniment de la xarxa de telecomunicacions
- c) Gestió i administració d'equips, servidors, dispositius i usuaris
- d) Assessorament tècnic per al compliment normatiu i millora dels sistemes
- e) Elaboració d'inventaris, documentació tècnica i informes d'avaluació
- f) Subministrament i instal·lació de material informàtic necessari per reposició, ampliació o millora
- g) Renovació i gestió de llicències de programari
- h) Gestió de garanties i coordinació amb serveis tècnics de fabricants

L'execució del servei s'ajustarà a la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD, LOPDGD), seguretat de la informació (ENS) i bones pràctiques en gestió de serveis TIC (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ITIL).

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 6 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Els sistemes i components identificats dins de l'abast del contracte són:

Infraestructura de servidors i emmagatzematge:

- Servidors físics i virtuals (on-premise o en entorns híbrids)
- Dispositius d'emmagatzematge, sistemes NAS i cabines de dades

Equips d'usuari:

- Equips informàtics d'usuari (ordinadors, portàtils, perifèrics, impressores, escàners, etc.)

Xarxa i telecomunicacions:

- Dispositius d'electrònica de xarxa (commutadors, patch pannels, cablejat intern racks)
- Infraestructures de connexió entre seus municipals i serveis de xarxa interna

Seguretat i aplicacions:

- Sistemes de seguretat lògica (antivirus, còpies de seguretat, control d'usuaris, accés remot)

Gestió i monitoratge:

- Elements de monitoratge, eines d'administració remota i portals de gestió d'incidències
- Subministraments associats al manteniment i actualització dels equips (maquinari i programari)
- Gestió de garanties i coordinació amb serveis tècnics de fabricants
- Renovació i gestió de llicències de programari

Qualsevol edifici, equipament municipal o nou espai que passi a formar part de les dependències, instal·lacions o serveis informàtics de l'Ajuntament de Gelida durant el període de vigència del contracte, així com aquells espais o edificis de titularitat privada on l'Ajuntament desenvolupi o presti serveis públics, podran ser incorporats dins l'àmbit del servei, prèvia verificació tècnica de l'estat dels equips, xarxes o sistemes per part de l'empresa contractista i amb l'autorització expressa del responsable del contracte.

De la mateixa manera, el servei es veurà reduït o ajustat quan algun dels equips, sistemes, espais, edificis o equipaments municipals, o alguna de les seves parts, causin baixa, ja sigui de manera provisional o definitiva, deixant de formar part de l'àmbit d'actuació del contracte.

2.2. Exclusions del contracte

No s'inclouen dins l'abast del contracte les instal·lacions el manteniment de les quals sigui responsabilitat de tercers, les instal·lacions de titularitat privada o responsabilitat d'altres organismes, l'execució de noves instal·lacions i reformes importants, així com determinades aplicacions i serveis específics gestionats per altres entitats o organismes supramunicipals.

Instal·lacions i infraestructures:

- Les instal·lacions el manteniment de les quals sigui responsabilitat de concessionàries d'edificis municipals quan així s'especifiqui en els seus

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 7 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- contractes
- Les instal·lacions responsabilitat d'altres organismes
 - Les instal·lacions de titularitat privada
 - L'execució de noves instal·lacions, adequacions, ampliacions i reformes importants

Aplicacions i serveis específics:

- Sistemes de comptabilitat i padró municipal gestionats per la DIBA
- Manteniment i gestió del web municipal
- Programes específics de la Generalitat per al cos de Policia Local

Sistemes amb gestió externa o limitada

- Telefonia IP i routers de telecomunicacions (gestió externa per cïes telecomunicacions o DIBA)
- Gestió de correu electrònic corporatiu (només suport tècnic local)
- Firewall de programari gestionat externament (DIBA)
- Fotocopiadores i impressores en règim de leasing (només configuració posterior a l'inicial i suport bàsic)
- Plataformes i serveis al núvol amb gestió externa

Clàusula de flexibilitat

En cas de dubte sobre la inclusió o exclusió d'una tasca específica dins l'abast del contracte, el responsable municipal del contracte i l'adjudicatària acordaran la seva classificació tenint en compte la naturalesa del servei, la capacitat tècnica de l'adjudicatària i la coherència amb l'objecte contractual. Les tasques acordades com a incloses s'executaran sense cost addicional, mentre que les excloses podran ser objecte de contractació separada o gestió externa segons determini l'Ajuntament.

2.3. Actuacions extraordinàries

L'adjudicatària podrà ser requerida per atendre i gestionar incidències derivades d'avaries o disfuncions dels sistemes informàtics i de comunicacions, així com per prestar serveis en àmbits no planificats, actuacions correctives o d'assistència que se'n derivin, i actuacions d'actualització o adequació dels sistemes a la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades o interoperabilitat.

Aquestes actuacions hauran de ser prèviament valorades mitjançant pressupost justificatiu presentat per l'adjudicatària i validat pel responsable del contracte. L'Ajuntament no resta obligat a encarregar-les a l'empresa adjudicatària, podent contractar-les amb l'empresa que ofereixi el servei i les condicions més adequades, d'acord amb els principis de proporcionalitat, eficiència i estabilitat pressupostària.

Tampoc s'inclou l'execució de noves instal·lacions, adequacions, ampliacions i reformes importants, que en general seran executades per les adjudicatàries de les execucions de les obres que s'hagin licitat.

2.4. Àmbit territorial

Les instal·lacions dels edificis i equipaments objecte del present contracte es troben en el terme municipal de Gelida.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 8 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



En l'Annex 1 del present plec hi ha l'actual llistat dels edificis i equipaments municipals que inicialment s'inclouen en el contracte, així com informació de les instal·lacions i equips sobre els quals s'hauran de realitzar les activitats de manteniment, indicant les principals característiques dels mateixos. També s'identifiquen les periodicitats establertes per cadascuna de les prestacions identificades.

S'inclou la informació de les instal·lacions que es troben inventariades en l'actualitat, a efectes informatius, i en cap cas són limitatius. Els llistats definitius del contracte seran els que resultin de l'inventari que l'adjudicatària haurà d'actualitzar en l'inici del servei, i que haurà de ser mantingut i actualitzat després de cada modificació, i en tot cas cada trimestre.

2.5. Àmbit temporal

El servei s'organitzarà temporalment per garantir la continuïtat dels sistemes informàtics municipals durant tota la vigència del contracte.

Les actuacions de manteniment preventiu es duran a terme de manera programada al llarg de la vigència del contracte, segons el calendari i la periodicitat establerts al pla de treball, incloent les operacions de comprovació, actualització i optimització necessàries per garantir la continuïtat i la seguretat dels sistemes.

Les actuacions correctives derivades d'incidències o avaries s'executaran conforme als temps de resposta i resolució establerts al contracte, segons la seva classificació com a ordinàries o urgents, garantint en tot moment la continuïtat del servei i la mínima afectació al funcionament dels sistemes informàtics i de comunicacions municipals. Aquests temps i nivells de resposta formaran part dels indicadors de rendiment o Nivells de Servei (SLA) que l'empresa adjudicatària haurà de complir.

El servei haurà de ser prestat amb total continuïtat durant tot l'any, sense interrupcions derivades de vacances, absències o altres motius similars, garantint en tot moment la cobertura i disponibilitat del personal tècnic necessari per al correcte desenvolupament de les prestacions. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar els seus recursos per assegurar la substitució immediata del personal adscrit al contracte en cas d'absència.

Horari ordinari del servei:

L'horari d'atenció del servei de consulta remota, les actuacions de manteniment (ja siguin en remot o presencial) i assistència tècnica presencial s'executaran habitualment els dies laborables, de dilluns a divendres, en horari comprès entre les 9:00 i les 15:00 hores, i dijous de 8:00 a 15:00 i de 16:30 a 19:00.

Cobertura fora d'horari ordinari:

L'adjudicatària podrà oferir, com a millora valorable segons els criteris d'adjudicació, cobertura tècnica per a l'atenció d'incidències fora de l'horari ordinari. En cas d'incidències crítiques o emergències que comprometin el funcionament dels sistemes, la seguretat de la informació o la continuïtat dels serveis municipals essencials, l'adjudicatària haurà d'actuar amb la màxima diligència i informar immediatament a l'Ajuntament.



DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 9 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Les actuacions de manteniment en horari nocturn (de 22:00 a 7:00 hores), diumenges o dies festius hauran de comptar amb l'autorització prèvia del responsable del contracte, llevat dels casos d'emergència esmentats.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'adaptar les prestacions del servei segons les necessitats i instruccions de l'Ajuntament, sempre dins de l'objecte del contracte i d'acord amb els nivells de servei establerts.

L'Ajuntament es reserva la facultat de modificar els horaris planificats segons les necessitats dels edificis i equipaments municipals o quan circumstàncies d'interès general ho requereixin. Es comunicarà amb la màxima antelació possible per tal que l'empresa pugui organitzar les tasques a realitzar.

En qualsevol cas, els treballs seran realitzats amb la totalitat dels mitjans humans i tècnics que correspongui, segons les necessitats del servei, i caldrà adaptar els horaris a les activitats quotidianes de cada edifici i equipament, procurant no interferir en el seu funcionament.

2.6. Àmbit funcional

L'àmbit funcional comprèn la prestació integral de suport tècnic, manteniment preventiu i correctiu, administració i conservació dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament de Gelida.

El servei s'executarà d'acord amb les directrius tècniques definides en el pla de treball aprovat, garantint el compliment de la normativa vigent i la continuïtat operativa dels sistemes municipals.

Les especificacions detallades de les prestacions, condicions d'execució i nivells de servei es desenvolupen en els apartats corresponents d'aquest plec.

3. NORMATIVA D'APLICACIÓ

La prestació del servei haurà de ser realitzada per empreses que disposin de la capacitat tècnica, solvència i mitjans adequats, així com de personal qualificat per a l'execució d'aquest tipus de serveis, d'acord amb la normativa vigent en matèria de contractació pública, seguretat de la informació i protecció de dades personals.

L'adjudicatària haurà de garantir el compliment de les diferents reglamentacions que afecten la correcta prestació del servei, especialment pel que fa als principis de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com d'altres disposicions aplicables a l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions en el sector públic.

El servei s'executarà assegurant els principis de confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat dels sistemes tecnològics municipals, d'acord amb la normativa aplicable que es detalla a continuació:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 10 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



NORMATIVA GENÈRICA

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, modificat per la Llei 50/1998, de 30 de novembre, i la Llei 33/1999, de 5 de novembre.
- Real Decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Real Decret 773/1997, de 30 de maig, pel qual s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut referents a la utilització per part dels treballadors dels equips de protecció individual.
- Real Decret 1215/1997, de 18 de juliol, pel que s'aproven les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització per part dels treballadors dels equips de treball.
- Real Decret 614/2001, de 8 de Juny, pel qual s'aproven les disposicions mínimes per la protecció de la salut i seguretat dels treballadors davant el risc elèctric.
- Real Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció
- Real Decret 374/2001 de 6 d'abril, sobre protecció de la salut i seguretat dels treballadors contra els riscos relacionats amb els agents químics durant el treball
- Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Decret 152/2017, de 17 d'octubre, classificació, codificació i vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Real Decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE)
- Ordenances municipals i fiscals aprovades per l'Ajuntament de Gelida.

NORMATIVA ESPECÍFICA

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial decret 244/2010, de 5 de març, pel qual s'aprova el Reglament regulador de l'activitat d'instal·lació i manteniment d'equips i sistemes de telecomunicació, i Ordre ITC/1142/2010, de 29 d'abril, per la qual es desenvolupa el Reglament.
- Codi Tècnic de l'Edificació (CTE), aprovat pel Reial decret 314/2006, de 17 de març.
- Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost, pel qual s'aprova el "Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión" (REBT) així com les Instruccions Tècniques Complementàries del mateix (ITCs).
- Llei 9/2014, de 9 de maig, General de Telecomunicacions
- Reial Decret 346/2011, d'11 de març, pel qual s'aprova el Reglament regulador de les infraestructures comunes de telecomunicacions
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).



- Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb finalitats de videovigilància
- ISO/IEC 27001:2022, Sistemes de gestió de la seguretat de la informació
- ISO/IEC 20000-1:2018 (amb Esmena 1:2024), Sistemes de gestió de serveis de TI
- Normes de la Direcció General de Seguretat i Qualitat Industrial del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya.

El llistat exposat assenyalava únicament les principals reglamentacions que són d'aplicació a les prestacions objecte del contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin.

4. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

Una vegada formalitzat el contracte i abans del primer dia de prestació del servei, les persones responsables de l'adjudicatària es reuniran amb el Responsable del contracte i altre personal municipal si s'escau, per tal de conèixer els antecedents, organitzar el servei i les primeres tasques a realitzar, d'acord amb les condicions dels plecs i els compromisos adquirits en la fase de licitació.

4.1. Organització general

L'organització de l'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per garantir un correcte funcionament del servei, i per l'adaptació a les necessitats municipals.

La contractista haurà d'aportar els mitjans humans i tècnics necessaris i suficients per a l'execució dels treballs objecte de contracte, garantint que el servei sempre quedi cobert disposant del personal suplent amb la formació, qualificació i experiència suficients, per substituir immediatament les persones que executin els treballs objecte del contracte, en cas de vacances, permisos particulars, o per absències, malalties o qualsevol altra contingència.

L'adjudicatària garantirà que el personal adscrit al contracte disposi dels mitjans tècnics, eines informàtiques, equips i materials necessaris per a l'execució de les tasques derivades de la prestació, així com dels consumibles i elements auxiliars indispensables per al correcte desenvolupament de les actuacions. Igualment, haurà de disposar dels mitjans de desplaçament adequats per garantir la mobilitat del personal tècnic entre els diferents edificis i equipaments municipals on es duguin a terme les intervencions.

La contractista organitzarà els seus recursos tècnics i humans per assegurar el correcte compliment de les tasques i prestacions objecte del contracte, d'acord amb les especificacions establertes en els plecs i amb les millores proposades en la seva oferta.

L'adjudicatària haurà d'aplicar i observar en tot moment les normes de seguretat, salut laboral i prevenció de riscos que siguin d'aplicació, adoptant les mesures preventives necessàries en aquelles actuacions que puguin implicar manipulació d'equips elèctrics, treballs en sales tècniques o intervencions amb accés restringit. Així mateix, haurà d'adequar la seva actuació a les circumstàncies específiques del servei i actuar amb la màxima diligència per evitar qualsevol afectació als serveis municipals.

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 12 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



L'adjudicatària accepta la totalitat de les actuals instal·lacions, pel que es farà càrrec de les mateixes en les condicions i característiques actuals de cadascun dels seus elements. Aquesta acceptació l'obliga a mantenir els elements de tota classe instal·lats sense que puguin ser substituïts per altres de diferents tipus, llevat que sigui necessari per raons tècniques (obsolescència, incompatibilitat, seguretat) o de la prèvia autorització de l'Ajuntament, la qual haurà de ser sol·licitada per la contractista de forma raonada i per escrit.

Es mantindran en bon estat les instal·lacions i espais on s'actui. Si es produeixen desperfectes imputables a l'empresa adjudicatària, per mala utilització o negligència en el seu ús, aquesta s'haurà de fer responsable de la seva reparació o reposició.

La contractista retirarà de tots els elements de les instal·lacions i sistemes qualsevol etiqueta d'anteriors empreses que hagin efectuat treballs en els àmbits de les prestacions referenciades en aquest contracte, i col·locarà en lloc visible el rètol amb les seves dades i el telèfon de contacte

Per les característiques pròpies de la prestació del servei, que requereix una gestió coordinada i controlada de totes les actuacions, l'empresa adjudicatària serà responsable directa de la supervisió i execució dels treballs, mitjançant personal propi qualificat.

Tanmateix, excepcionalment es podrà subcontractar amb terceres empreses la realització de tasques o prestacions parcials del contracte, sempre que aquestes siguin de caràcter altament especialitzat que en el moment de la demanda de la prestació no puguin ser executades pel personal disponible, o bé derivin de volums de treball puntuals, superiors als habituals, o de situacions d'emergència que requereixin una dotació extraordinària de recursos tècnics o humans.

Pel que fa al personal, l'adjudicatària estarà obligada al compliment del que disposi el conveni col·lectiu de treball del sector vigent en el moment de la formalització i durant la vigència del present contracte.

El personal que desenvoluparà les tasques de manteniment haurà de disposar dels coneixements tècnics adequats, així com també de la qualificació i la formació individual necessària per cadascun dels sistemes de manteniment informàtic i de xarxes de comunicacions. S'haurà de presentar a les instal·lacions degudament equipat, amb la identificació o acreditació corresponent i complint els protocols de seguretat establerts per l'Ajuntament per a l'accés a sistemes i dades sensibles. Haurà de tenir la capacitat de comprensió d'almenys els dos idiomes oficials a Catalunya.

Donat que part del contracte es desenvolupa en centres d'educació infantil i primària, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que els treballadors destinats al servei compleixen amb la normativa d'aplicació en l'àmbit del treball habitual en entorn de menors, quan sigui procedent.

La contractista haurà de formar i informar el seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals, seguretat i salut en el treball, incloent-hi aspectes ergonòmics, d'ús de pantalles de visualització, manipulació d'equips elèctrics i treballs en entorns tècnics o sales de servidors, així com en els plans d'emergència o d'autoprotecció que puguin ser

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 13 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



d'aplicació als edificis municipals. Igualment, haurà de garantir la formació del personal en el bon ús de les eines informàtiques, equips i dispositius, i en la gestió responsable dels materials i residus generats, especialment pel que fa als residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE), promovent-ne la recollida selectiva i el reciclatge d'acord amb la normativa vigent.

El temps dedicat pel personal de l'adjudicatària a aquesta formació tindrà caràcter intern i no podrà ser considerat temps de servei prestat dins la prestació del servei integral de suport tècnic, manteniment preventiu i correctiu, administració i conservació dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament de Gelida.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a la contractista que avisi o, en cas de reiteració, substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, de forma justificada, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades. L'empresa adjudicatària prendrà les mesures que cregui oportunes, i donarà compliment a aquest requeriment dins d'un termini màxim d'un mes des de la seva recepció.

Per garantir el coneixement de les instal·lacions per part dels tècnics adscrits al contracte, la contractista procurarà l'assignació d'una plantilla estable, planificarà les cobertures, i amb tan baixa rotació del personal com sigui possible, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de l'Ajuntament o de la pròpia adjudicatària, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

La contractista subministrarà, quan sigui necessari pel tipus de tasques a realitzar, vestuari adequat per al personal, adequat per les tasques a realitzar, quan s'escaigui pel tipus de feines a realitzar, tant per l'estiu com per l'hivern. La indumentària corporativa subministrada periòdicament ha de complir amb les característiques necessàries d'higiene i de seguretat. S'hauran de tenir en compte els aspectes de comoditat, flexibilitat i capacitat de transpiració dels teixits, talla correcta, i en definitiva que els uniformes permetin el confort dels treballadors. Així mateix, tant els guants com el calçat tindran les característiques adequades pels treballs a realitzar.

La contractista organitzarà els seus recursos i mitjans per garantir la correcta execució de les tasques derivades de la prestació del servei integral de suport tècnic, manteniment preventiu i correctiu, administració i conservació dels sistemes informàtics i de la xarxa de telecomunicacions de l'Ajuntament de Gelida.

En les tasques d'assistència tècnica i configuració d'equips o sistemes, que habitualment es realitzaran in situ a les dependències municipals, no serà necessària la utilització d'eines, materials o espais d'emmagatzematge específics. En canvi, en aquelles actuacions que comportin el muntatge, substitució o manipulació de maquinari, la contractista haurà de preveure els espais i condicions adequades per dur-les a terme, preferentment a les instal·lacions municipals designades per l'Ajuntament, i sempre garantint ordre, neteja i seguretat durant i després de les actuacions.

Els equips, materials o components que sigui necessari subministrar o instal·lar hauran de ser transportats i custodiats adequadament fins al moment de la seva instal·lació, sense que en cap cas es puguin deixar o emmagatzemar en zones no autoritzades prèviament per l'Ajuntament o d'ús públic.

L'Ajuntament de Gelida autoritza la contractista a utilitzar les dependències, espais i

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 14 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



instal·lacions municipals necessaris per a la correcta execució de la prestació del servei, d'acord amb les condicions i instruccions que estableixi el responsable del contracte.

Les actuacions s'hauran d'executar sense interferir en el desenvolupament habitual de l'activitat municipal i amb el màxim respecte per les instal·lacions i els béns municipals. En finalitzar cada intervenció, la contractista haurà de restituir els espais al seu estat original, garantint-ne la neteja, ordre i correcte funcionament, i serà responsable de qualsevol dany o afectació que es pugui produir durant l'execució del servei.

La persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària informará a la persona responsable municipal de qualsevol anomalia, incidència o disfunció rellevant que pugui afectar el funcionament dels sistemes informàtics, la xarxa de comunicacions o la prestació del servei, així com de les actuacions previstes per a la seva correcció, sempre que es tracti d'incidències no habituals o de caràcter significatiu, com poden ser aquelles que impliquin afectació al servei, riscos de seguretat, interrupcions prolongades, desviacions de terminis o impactes econòmics.

Per a les incidències menors o recurrents, serà suficient que quedin registrades en els comunicats periòdics, informes de servei o fulls de treball corresponents al mes en curs, d'acord amb el sistema de seguiment i control establert.

Les omissions en el present plec no eximeixen l'adjudicatària de l'execució de les tasques indispensables per al correcte desenvolupament del servei, que s'hauran de realitzar segons les bones pràctiques en l'àmbit dels serveis de manteniment de sistemes informàtics i la normativa aplicable.

4.2. Relació amb el personal de l'adjudicatària

La interlocució formal entre l'adjudicatària i l'Ajuntament s'efectuarà mitjançant la persona responsable municipal del contracte i la persona responsable designada per la contractista.

No obstant això, per a la prestació efectiva dels serveis tècnics, el personal de l'adjudicatària podrà interactuar directament amb els usuaris municipals per:

- Resolució d'incidències tècniques
- Suport presencial o telefònic
- Instal·lació i configuració d'equips
- Formació tècnica específica

L'Ajuntament no exercirà funcions de direcció laboral sobre el personal de la contractista, mantenint-se les competències exclusives d'aquesta en matèria de gestió de personal, horaris, permisos i sistema retributiu.

La persona responsable de la contractista supervisarà l'execució dels serveis i serà la interlocutora per a qüestions contractuals, planificació i coordinació general.

4.3. Confidencialitat i propietat intel·lectual

L'adjudicatària haurà de mantenir la màxima confidencialitat sobre tota la informació, dades i sistemes als quals tinguin accés durant l'execució del contracte.



Tota la documentació tècnica, configuracions, informes, procediments i qualsevol altre contingut elaborat per l'adjudicatària serà propietat de l'Ajuntament i haurà de ser lliurat al finalitzar el contracte.

4.4. Finalització del contracte i traspàs

Durant els sis mesos anteriors a la finalització del contracte, quan ho sol·liciti la persona responsable municipal, l'adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament tota la informació actualitzada necessària referent a les prestacions realitzades, incloent documentació tècnica, inventaris d'equips i configuracions dels sistemes.

A la finalització del contracte, l'adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista per al traspàs de registres en format editable, documentació tècnica, credencials d'accés i informació de funcionament, garantint la continuïtat operativa dels sistemes.

El traspàs d'informació s'efectuarà en un termini mínim de deu dies hàbils previs a l'inici de la nova contractació, amb supervisió municipal per evitar interrupcions del servei.

Durant el període de garantia, l'empresa adjudicatària proporcionarà suport per resoldre dubtes sobre els treballs realitzats i facilitar la transició.

5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

5.1. Serveis de manteniment i assistència tècnica

L'adjudicatària haurà de prestar els següents serveis de manteniment i assistència tècnica:

A. Suport tècnic i manteniment dels sistemes informàtics

Tasca	Servei assignat
Helpdesk: assistència telefònica i remota	Servei en línia
Suport presencial a usuaris	Tècnic Nivell 1
Revisions i neteja física d'equips	Tècnic Nivell 1
Actualitzacions de seguretat i sistemes operatius	Servei en línia
Gestió antivirus i eliminació de malware	Servei en línia
Reparació de maquinari i gestió de garanties	Tècnic Nivell 1
Administració de servidors físics i virtuals	Tècnic Nivell 2
Gestió de sistemes d'emmagatzematge i NAS	Tècnic Nivell 2
Monitoratge continu dels sistemes	Servei en línia
Gestió de còpies de seguretat	Servei en línia

B. Manteniment de xarxa de telecomunicacions

Tasca	Servei assignat
Manteniment cablatge estructurat racks	Tècnic Nivell 1



Configuració i manteniment electrònica de xarxa	Tècnic Nivell 2
Gestió connexions WAN i accessos remots	Tècnic Nivell 2

C. Gestió i administració d'equips, servidors, dispositius i usuaris

Tasca	Servei assignat
Administració usuaris i grups (Active Directory)	Servei en línia
Gestió permisos i recursos compartits	Servei en línia
Configuració i manteniment estacions de treball	Tècnic Nivell 1
Instal·lació certificats digitals	Tècnic Nivell 1
Administració seguretat perimetral i firewalls	Tècnic Nivell 2

D. Assessorament tècnic per al compliment normatiu

Tasca	Servei assignat
Anàlisi de riscos i procediments de seguretat	Tècnic Nivell 2
Estudis de viabilitat tecnològica	Tècnic Nivell 2
Assessorament en noves tecnologies	Tècnic Nivell 2
Compliment ENS i normativa de seguretat	Tècnic Nivell 2

E. Elaboració d'inventaris, documentació i informes

Tasca	Servei assignat
Anàlisi de riscos i procediments de seguretat	Tècnic Nivell 2
Manteniment inventari TIC i CMDB (Configuration Management Data Base)	Servei en línia
Documentació tècnica de sistemes	Tècnic Nivell 2
Informes mensuals i quadre de comandament	Servei en línia
Planificació estratègica anual	Tècnic Nivell 2

Servei de manteniment en línia:

El servei en línia comprèn l'atenció continuada mitjançant suport telefònic, correu electrònic, accés remot als sistemes i monitoratge continu. Aquest servei inclou la resolució d'incidències que no requereixin presència física, l'assessorament tècnic bàsic, la gestió remota dels sistemes, el primer nivell de diagnòstic de problemes i la supervisió proactiva de l'estat dels sistemes municipals.

Manteniment preventiu i correctiu (Tècnics Nivell 1 i Nivell 2):

El manteniment preventiu inclourà les actuacions destinades a conèixer l'estat actual dels sistemes i equips, així com la detecció i correcció de defectes abans que puguin produir alteracions en el funcionament. Aquestes actuacions contemplen la mà d'obra, desplaçaments i petit material necessaris.

Quan es detectin anomalies que requereixin reparacions de certa importància, l'adjudicatària presentarà una proposta d'actuació correctiva que serà analitzada pel



responsable municipal per determinar si està inclosa dins les actuacions del contracte. En cas contrari, l'Ajuntament no resta obligat a contractar-ho amb l'adjudicatària, podent adjudicar-ho a l'empresa que ofereixi les condicions més adequades segons els principis de proporcionalitat i eficiència.

Les tasques de manteniment es realitzaran procurant evitar la pertorbació del funcionament normal de les dependències municipals, informant prèviament als usuaris de les actuacions quan l'activitat dels centres es pugui veure alterada.

L'adjudicatària haurà d'adquirir i mantenir un estoc de petit material, fungibles i recanvis principals (especialment bateries) necessaris per a les actuacions quotidianes de manteniment preventiu i reparacions menors.

Caldrà una revisió dels plans de manteniment, i en cas necessari una actualització, cada vegada que es faci una reforma de la instal·lació o es produeixin modificacions significatives en els sistemes.

Independentment del nivell d'intervenció, totes les actuacions de manteniment hauran de garantir la continuïtat del servei i la mínima afectació al funcionament dels sistemes municipals. El manteniment preventiu es durà a terme segons calendari programat, mentre que el correctiu s'executarà conforme als temps de resposta establerts segons la classificació de la incidència.

5.2. Subministrament de maquinari i programari

L'adjudicatària haurà de gestionar el subministrament i instal·lació de material informàtic necessari per a la reposició, ampliació o millora dels sistemes municipals:

F. Subministrament i instal·lació de material informàtic

Tasca	Servei assignat
Avaluació de necessitats i especificacions tècniques	Tècnic Nivell 2
Elaboració de pressupostos per a nou maquinari	Tècnic Nivell 2
Gestió de comandes i subministrament d'equips	Gestió administrativa
Instal·lació i configuració d'equips estàndard	Tècnic Nivell 1
Instal·lació i configuració de servidors i sistemes complexos	Tècnic Nivell 2
Migració de dades i configuracions	Tècnic Nivell 2
Proves de funcionament i posada en marxa	Tècnic Nivell 1/2
Gestió de garanties de nou maquinari	Gestió administrativa
Retirada i gestió de residus d'equips obsolets (RAEE)	Tècnic Nivell 1
Actualització d'inventari amb nous equips	Servei en línia
Petites reformes per adequació d'equips i punts de connexió	Tècnic Nivell 1/2

Gestió de subministraments

La gestió de subministraments comprèn l'avaluació de necessitats, elaboració de pressupostos, gestió de comandes i coordinació amb proveïdors per garantir el subministrament adequat de maquinari i programari. Aquest servei inclou l'assessorament tècnic per a la selecció d'equips, la gestió administrativa de les



comandes, el seguiment de lliuraments i la coordinació de garanties amb fabricants.

Instal·lació i configuració (Tècnics Nivell 1 i Nivell 2)

Les tasques d'instal·lació i configuració s'executaran segons la complexitat tècnica requerida, assignant personal qualificat adequat per a cada tipus d'intervenció. Les instal·lacions estàndard seran realitzades per tècnics de nivell 1, mentre que les configuracions complexes, migracions de sistemes i posades en marxa de servidors seran executades per tècnics de nivell 2.

Totes les instal·lacions inclouran les proves de funcionament necessàries, la migració de dades quan sigui requerit, l'actualització de la documentació tècnica i la formació bàsica als usuaris quan sigui necessari. L'adjudicatària serà responsable de la gestió dels residus d'equips obsolets (RAEE) d'acord amb la normativa vigent.

5.3. Servei de gestió i renovació de llicències de programari

L'adjudicatària haurà de gestionar les llicències de programari per garantir el compliment legal i l'optimització de costos:

G. Renovació i gestió de llicències de programari

Tasca	Servei assignat
Inventari i auditoria de llicències existents	Servei en línia
Planificació de renovacions i venciments	Servei en línia
Gestió de renovacions automàtiques	Gestió administrativa
Instal·lació i configuració de nou programari	Tècnic Nivell 1
Migració entre versions de programari	Tècnic Nivell 2
Aplicació de pegats i actualitzacions de seguretat	Servei en línia
Assessorament en optimització de llicències	Tècnic Nivell 2
Gestió de compliance i propietat intel·lectual	Gestió administrativa
Negociació amb proveïdors de programari	Gestió administrativa
Documentació de llicències i certificats	Servei en línia
Formació bàsica a usuaris en nou programari	Tècnic Nivell 1

Gestió administrativa de llicències

La gestió administrativa de llicències comprèn l'inventari i auditoria de llicències existents, la planificació de renovacions, la gestió de venciments i la coordinació amb proveïdors de programari. Aquest servei inclou l'assessorament per a l'optimització de costos, la gestió del compliance i la documentació de totes les llicències i certificats.

Instal·lació i manteniment de programari (Tècnics Nivell 1 i Nivell 2)

Les tasques d'instal·lació i manteniment de programari s'executaran segons la complexitat de l'aplicació i els requisits tècnics. Les instal·lacions estàndard i actualitzacions rutinàries seran realitzades per tècnics de nivell 1, mentre que les migracions entre versions, configuracions complexes i integracions amb sistemes corporatius seran executades per tècnics de nivell 2.



Totes les actuacions inclouran l'aplicació de pegats de seguretat, la verificació de compatibilitat amb sistemes existents, la documentació de canvis realitzats i la formació bàsica als usuaris quan sigui necessari per al correcte ús del programari instal·lat.

5.4. Servei de gestió de garanties i manteniment especialitzat de fabricants

L'adjudicatària serà responsable de la gestió integral de les garanties dels equips informàtics i de telecomunicacions, incloent la contractació, coordinació i supervisió dels serveis tècnics especialitzats dels fabricants.

H. Gestió de garanties i coordinació amb serveis tècnics de fabricants

Tasca	Servei assignat
Planificació i seguiment de venciments de garanties	Servei en línia
Contractació d'ampliacions de garantia	Gestió administrativa
Negociació amb fabricants i distribuïdors autoritzats	Gestió administrativa
Registre i control de garanties vigents	Servei en línia
Coordinació d'intervencions tècniques especialitzades	Tècnic Nivell 2
Supervisió presencial d'actuacions crítiques	Tècnic Nivell 2
Verificació compliment SLA de fabricants	Servei en línia
Gestió de reclamacions i incidències amb fabricants	Gestió administrativa
Documentació d'intervencions de fabricants	Servei en línia
Informes periòdics d'estat de garanties	Servei en línia
Coordinació amb personal municipal	Tècnic Nivell 1
Actualització d'inventari post-intervenció	Servei en línia
Verificació de treballs realitzats per fabricants	Tècnic Nivell 2
Control de compliment de polítiques de seguretat	Tècnic Nivell 2
Validació de documentació tècnica lliurada	Tècnic Nivell 1

Gestió administrativa de garanties

La gestió administrativa de garanties comprèn la planificació proactiva de venciments, la contractació d'ampliacions amb fabricants i distribuïdors autoritzats, el seguiment del compliment dels nivells de servei i la coordinació amb proveïdors especialitzats. Aquest servei inclou l'assessorament per a l'optimització de costos de manteniment, la gestió del compliance amb les condicions contractuals dels fabricants i la documentació de totes les garanties i certificats de servei.

Coordinació i supervisió tècnica (Tècnics Nivell 1 i Nivell 2)

Les tasques de coordinació amb els serveis tècnics de fabricants s'executaran segons la complexitat de la intervenció i la criticitat dels sistemes afectats. La coordinació d'intervencions estàndard i el seguiment rutinari seran realitzats per tècnics de nivell 1, mentre que la supervisió d'actuacions crítiques, la verificació de configuracions complexes i la integració amb les polítiques de seguretat municipals seran executades per tècnics de nivell 2.

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 20 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Totes les actuacions inclouran la verificació del compliment de les polítiques de seguretat i protecció de dades, la documentació de les intervencions realitzades, l'actualització de l'inventari de sistemes i la coordinació amb el personal municipal per minimitzar l'impacte en el funcionament dels serveis quan sigui necessari per garantir la continuïtat operativa.

5.5. Volum de servei i distribució temporal d'hores

L'execució del contracte requereix una organització temporal dels recursos que s'adapti a les necessitats específiques de modernització i posterior manteniment dels sistemes informàtics municipals. La distribució d'hores prevista respon a la planificació estratègica de l'Ajuntament, que contempla un primer any d'intensa activitat de renovació i adequació tecnològica, seguit d'un segon any centrat en el manteniment establitzat dels sistemes actualitzats.

El volum de servei contractat s'estructura en tres modalitats diferenciades: el servei de manteniment en línia, que es presta de forma continuada sense limitació horària específica, i els serveis d'assistència tècnica presencial de Nivell 1 i 2, que es quantifiquen en hores anuals distribuïdes de manera desigual entre els dos anys de vigència del contracte per atendre adequadament les fases de renovació i posterior estabilització dels sistemes municipals.

Servei de manteniment en línia (quota anual)

El servei en línia es presta de forma continuada durant l'horari establert mitjançant una quota anual fixa a risc del contractista. Comprèn totes les tasques assignades a "Servei en línia" segons les taules dels apartats 5.1 a 5.4.

El contractista assumeix el risc de les variacions en la demanda del servei, garantint la prestació adequada independentment del volum d'actuacions requerides durant l'any contractual sobre la infraestructura tecnològica actual de l'Ajuntament.

Exclusions de la quota anual: Només quedaran excloses de la quota les actuacions derivades d'ampliacions significatives de la infraestructura municipal (incorporació de noves seus, ampliació superior al 25% dels sistemes existents o implementació de nous serveis no contemplats en l'objecte contractual inicial)

Assistència tècnica Nivell 1 - Distribució biennal

Es contracten un total de 156 hores per al període de vigència del contracte per a l'execució de les tasques assignades a "Tècnic Nivell 1" segons les taules dels apartats 5.1 a 5.4, distribuïdes de la següent manera:

- Primer any: 104 hores (equivalent a 4 hores setmanals), destinades principalment a la posada al dia dels sistemes existents, implantació de nous equips i tasques d'adequació inicial de la infraestructura TIC.
- Segon any: 52 hores (equivalent a 2 hores setmanals), orientades al manteniment establitzat dels sistemes ja actualitzats i les tasques rutinàries d'assistència tècnica presencial.

Assistència tècnica Nivell 2 - Distribució biennal

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 21 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Es contracten un total de 156 hores per al període de vigència del contracte per a l'execució de les tasques assignades a "Tècnic Nivell 2" segons les taules dels apartats 5.1 a 5.4, distribuïdes de la següent manera:

- Primer any: 104 hores (equivalent a 4 hores setmanals), concentrades en projectes de migració de sistemes, configuracions complexes derivades de la renovació d'infraestructura i implementació de mesures de seguretat avançades.
- Segon any: 52 hores (equivalent a 2 hores setmanals), destinades al manteniment especialitzat, optimització de sistemes i actuacions de millora contínua.

Gestió administrativa del servei

Les tasques de gestió administrativa definides a les taules dels apartats 5.1 a 5.4 estan incloses dins del cost global del contracte com a despeses generals, sense consum d'hores específiques dels nivells tècnics. Aquestes tasques comprenen la coordinació amb proveïdors, gestió de garanties, planificació d'intervencions, seguiment administratiu i comunicació amb l'Ajuntament.

Justificació de la distribució temporal

La major concentració d'hores tècniques durant el primer any respon a la necessitat d'executar un pla integral de modernització i posada al dia dels sistemes informàtics municipals, que inclou la substitució d'equips obsolets, la implementació de noves solucions tecnològiques i l'adequació de la infraestructura als estàndards actuals de seguretat i rendiment.

Flexibilitat en l'execució

No obstant la distribució orientativa establerta, l'adjudicatària haurà d'adaptar la prestació del servei a les necessitats reals de l'Ajuntament, podent redistribuir les hores entre períodes sempre que es mantingui el volum total contractat i es garanteixi la correcta execució de les tasques prioritàries identificades pel responsable municipal del contracte.

5.6. Límits econòmics dels subministraments

Els subministraments de maquinari i programari, incloent les petites reformes per adequació d'equips i punts de connexió necessàries per a la seva correcta instal·lació i funcionament, estaran subjectes a un límit pressupostari anual estimatiu establert en el contracte. Aquest import màxim és de caràcter orientatiu i podrà no ser executat íntegrament en funció de les necessitats reals de renovació d'equips i actualització de sistemes durant la vigència del contracte.

Cada subministrament requerirà aprovació prèvia del responsable municipal del contracte mitjançant pressupost justificatiu que especifiqui la necessitat tècnica, les especificacions dels equips o programari requerits i la justificació de la solució proposada, incloent quan sigui necessari les actuacions complementàries d'adequació.

L'Ajuntament es reserva el dret de consultar altres proveïdors especialitzats per a

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 22 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



subministraments específics fora de l'àmbit del contracte, especialment per a equips de gran valor, tecnologies molt especialitzades o quan les condicions del mercat ho aconsellin per criteris d'eficiència econòmica.

6. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE

L'adjudicatària haurà de complir els següents requisits tècnics i funcionals per a la correcta execució del servei, a més de les condicions i obligacions generals establertes en el PCAP:

6.1. Mitjans personals i tècnics

Els mitjans personals i tècnics necessaris per a la correcta execució del servei, amb les especificacions mínimes assenyalades al present plec, més les que es proposin, seran a càrrec de l'adjudicatària.

6.1.1. Mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar pel present contracte, almenys del següent personal dins de la seva plantilla:

- Responsable tècnic de la contractista: 1 persona representant de la contractista, que assumeix la responsabilitat en la planificació i direcció tècnica del contracte amb capacitat necessària per a la gestió de serveis de manteniment de sistemes informàtics i de telecomunicacions, interlocutora tècnica del servei amb l'Ajuntament, localitzable en horari laboral, responsable de la redacció i implantació dels plans de manteniment, actualització de l'inventari, redacció de pressupostos i informes tècnics, seguiment del contracte, reunions periòdiques i assessorament tècnic, amb la dedicació suficient per a la correcta execució del contracte i amb les funcions i competències descrites en el PPTP.
- Personal tècnic Nivell 1 (operacions de manteniment i assistència): format per equips de tècnics suficients i amb la dedicació necessària, amb almenys un tècnic qualificat per a l'execució de manteniments de sistemes informàtics, suport presencial als usuaris, instal·lació d'equips estàndard i tasques de manteniment preventiu. Seran els encarregats d'executar les actuacions descrites al pla de manteniment de nivell bàsic.
- Personal tècnic Nivell 2 (administració de sistemes especialitzada): format per equips de tècnics especialitzats suficients i amb la dedicació necessària, amb almenys un tècnic qualificat per a l'administració de servidors, configuració de sistemes complexos, gestió de seguretat i resolució d'incidències crítiques. Seran els encarregats d'executar les actuacions especialitzades i de proporcionar suport tècnic avançat.
- Personal administratiu: localitzable en horari laboral, gestió telefònica, avisos i incidències, lliurament de documents, informes, comunicats periòdics, tràmits administratius, factures, gestió de garanties i coordinació amb proveïdors.

La persona responsable de la contractista i el personal administratiu s'imputaran a les

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 23 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



despeses generals del contracte. Per tant, com a personal adscrit als costos directes del servei únicament es compten les persones que executen les tasques tècniques presencials de Nivell 1 i Nivell 2 segons la distribució d'hores establerta en l'apartat 5.4.

Condicions generals del personal

La contractista resta obligada a prestar el servei de manera que sempre es disposi del personal necessari per a la seva correcta execució, procurant que aquest sempre sigui el mateix i d'aquesta manera ja conegui els antecedents dels treballs i el normal funcionament dels sistemes municipals.

El personal que desenvoluparà les diferents tasques del servei haurà de disposar dels coneixements adequats en tecnologies de la informació i comunicacions, així com també de la qualificació i la formació individual necessària. Els equips de treball es presentaran en les actuacions degudament equipats i identificats, i disposaran de les acreditacions que siguin necessàries per a l'accés als sistemes i dependències municipals.

En qualsevol cas, les persones que desenvoluparan les tasques hauran de tenir les dedicacions necessàries per a la correcta execució del servei d'acord amb les condicions del contracte. El personal haurà de tenir qualsevol titulació i formació que tingui competències atribuïdes en l'àmbit de l'objecte del present contracte tal com determina la normativa d'aplicació, així com els coneixements adequats en sistemes informàtics i de telecomunicacions.

Es donaran les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els seus horaris de funcionament.

La contractista haurà de tenir disponibles els comprovants dels certificats, titulacions i les inscripcions als registres que corresponguin tant de la pròpia empresa com de les persones adscrites i destinades al servei, abans de l'inici dels treballs i durant la vigència del contracte.

El personal indicat no exigeix exclusivitat ni independència de tasques, pel que una mateixa persona pot desenvolupar més d'una de les feines descrites sempre que tingui capacitat per a la seva execució i es pugui justificar, acreditar, i sigui aprovat prèviament per l'Ajuntament. Així doncs, s'admetrà per exemple que el responsable de la contractista faci també les funcions de responsable tècnic del contracte, o aquesta última faci tasques de manteniment si es troba capacitada.

Si durant la vigència del contracte es produeix un canvi en el personal, aquest haurà de ser comunicat prèviament sempre que sigui possible al responsable municipal, i en tot cas abans de les següents actuacions programades. El nou personal haurà de complir amb els requisits del contracte, i en el cas de les persones responsables, caldrà l'aprovació prèvia de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària donarà suport tècnic al responsable designat per l'Ajuntament, així com a la resta del personal municipal i de les empreses que puguin realitzar altres treballs en les ubicacions on es presten els serveis, en cas que des del mateix Ajuntament se'ls sol·liciti.

6.1.2. Mitjans tècnics

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 24 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



La contractista disposarà en qualsevol moment dels mitjans necessaris per a realitzar la totalitat de les mesures, comprovacions i treballs exigits en les prestacions del servei, vehicles amb capacitat suficient pel trasllat de personal, transport de materials i mitjans necessaris pels treballs a realitzar, vestuari, guants i equips de protecció individual, eines i equips, aparells, maquinària, i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs que se li ordenin.

Eines i equips especialitzats

L'adjudicatària disposarà dels equips de mesura, mecànics, aparells, eines i maquinària necessaris per dur a terme els treballs en l'àmbit del manteniment dels sistemes informàtics i de telecomunicacions, incloent equips de diagnòstic, eines de configuració de xarxa, multímetres, comprovadors de cablejat, equips de neteja especialitzats per donar compliment als requisits legals establerts en l'àmbit de la seguretat industrial i tecnologies de la informació.

Programari de gestió i monitoratge

Es disposarà de programari adequat per a l'accés remot als sistemes, monitoratge continu de la infraestructura, gestió d'incidències, administració de sistemes i realització de còpies de seguretat. Aquest programari haurà de ser compatible amb els sistemes existents a l'Ajuntament i complir amb els requisits de seguretat establerts.

Vehicles i mitjans de transport

L'adjudicatària garantirà la disponibilitat de vehicles adequats per als desplaçaments del personal tècnic entre les diferents ubicacions municipals, assegurant la rapidesa en la resposta a les incidències i el transport segur dels equips i materials necessaris.

Estoc de materials i components

La contractista disposarà d'un estoc mínim de materials, components, petit material, fungibles, recanvis principals (especialment bateries, cables i connectors) i productes per poder atendre qualsevol incidència que es produeixi, amb l'objectiu d'assegurar el bon servei de conservació dels sistemes. En cap cas el manteniment o revisió d'un equip pot afectar el correcte funcionament del servei, pel que la contractista haurà de planificar les actuacions juntament amb el personal municipal i disposar del material de reserva per a casos d'urgència. L'adjudicatària estarà obligada a tenir l'estoc mínim proposat al llarg de tota la durada del contracte.

Sistemes de comunicació

L'adjudicatària disposarà dels sistemes de comunicació necessaris per garantir la localització del personal durant l'horari de servei, incloent telèfons mòbils, sistemes de missatgeria i qualsevol altre mitjà que faciliti la coordinació i resposta ràpida a les incidències.

Disponibilitat i substitució

En cas que l'empresa adjudicatària no disposi d'algun material, equip o element en

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 25 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec. També caldrà garantir la disposició de vehicles i maquinària de substitució que puguin realitzar el servei en cas d'avaria sobtada dels seus mitjans destinats al contracte.

Condicions generals dels mitjans tècnics

Els mitjans tècnics hauran de ser propietat o estar a plena disposició de la contractista, complint amb les habilitacions oficials i les normes generals i específiques en ús, amb els dispositius de seguretat i senyalització que corresponguin, i es mantindran sempre en bon estat de neteja i conservació, assumint el manteniment i qualsevol reparació.

Tanmateix, tant els equips com el personal que els utilitzi, hauran de disposar dels corresponents permisos, llicències i pòlisses d'assegurances que siguin requerides per la normativa i pel seu correcte ús d'acord amb la normativa d'aplicació. Els equips i la maquinària hauran de disposar del diagnòstic favorable per part de la inspecció tècnica de vehicles quan correspongui.

Documentació tècnica

La contractista disposarà de la documentació amb les especificacions tècniques i les principals característiques dels equips i elements utilitzats, i les lliurarà al responsable de l'Ajuntament quan aquest li demani o sempre que hi hagi algun canvi respecte els utilitzats anteriorment.

6.2. Sostenibilitat

Les tasques de cadascuna de les prestacions es realitzaran de manera que siguin el màxim de sostenibles ambientalment, respectant les reglamentacions, ordenances municipals, i procurant realitzar qualsevol tasca amb la màxima eficiència energètica i els mínims recursos i mitjans necessaris.

Sempre que sigui possible, s'adaptaran els horaris del servei per tal de racionalitzar la utilització de recursos i reduir la despesa energètica. Quan els centres permetin compatibilitzar el seu funcionament normal amb les actuacions a realitzar, els horaris s'adaptaran per aprofitar al màxim la llum natural.

Mobilitat sostenible

En la realització del servei, en aspectes com pot ser l'ús de vehicles per part del personal de la contractista, es procurarà adoptar mesures que redueixin les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i l'impacte del canvi climàtic, amb actuacions que afavoreixin la transició cap a una economia neutra en emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, competitiva, innovadora i eficient en l'ús de recursos.

Sempre que sigui possible, es procurarà reduir el consum de combustibles fòssils, ja sigui amb l'ús d'energies cent per cent renovables, fomentant l'ús de vehicles elèctrics, híbrids o de combustibles alternatius menys contaminants, o alhora de programar les activitats amb criteris que puguin reduir la mobilitat de les persones que participen en el present contracte, com a criteri mediambiental a tenir en compte per a una contractació socialment responsable.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 26 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Control de sorolls i vibracions

Els procediments de treball per part del personal seran els més correctes i respectuosos per tal de reduir els sorolls i vibracions, sense superar els límits permesos per la normativa vigent que sigui d'aplicació en l'àmbit municipal corresponent, així com la normativa que sigui d'aplicació per sorolls i vibracions en maquinària rodant i activitats. Quan s'utilitzi elements sonors, equips o maquinària a l'aire lliure, aquesta haurà de dur el corresponent marcat acústic, i estarà subjecte als nivells admissibles o límits, complint amb els valors establerts a l'article 12 de la Directiva 2000/14/CE.

Eficiència en l'ús de recursos

La contractista procurarà disposar de sistemes economitadors d'aigua, tant en les tasques habituals com en la neteja dels vehicles i dels equips, elements i instal·lacions en que sigui necessari, per tal de minimitzar-ne el seu consum.

Es garantirà que els equips, vehicles i mitjans utilitzats en l'execució del contracte, així com el seu manteniment, compleixin amb les exigències i especificacions tècniques de caràcter ambiental. L'emissió de gasos contaminants i partícules dels vehicles complirà la normativa EURO 6, i en cas que s'utilitzi maquinària aquesta complirà almenys la EURO 5.

Els productes de neteja i desgreixadors que s'utilitzin tindran principis actius respectuosos amb el medi ambient, i sempre que existeixin, disposaran de certificació de biodegradables o amb etiquetatge ecològic.

Gestió de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE)

L'adjudicatària gestionarà adequadament els residus d'equips informàtics, components electrònics i dispositius de telecomunicacions d'acord amb el Real Decret 110/2015, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics, garantint la recollida selectiva, el tractament adequat i la documentació de la gestió realitzada.

Gestió general de residus

En quant als residus que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, la contractista assumirà la seva gestió d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació.

Pels envasos dels productes utilitzats, la contractista haurà de retirar els envasos buits dels seus productes i garantir una gestió correcta del seu reciclatge, ja sigui pel retorn al productor com per qualsevol de les opcions segons la classificació de cada residu.

L'adjudicatària gestionarà els residus generats durant l'execució del contracte, mitjançant un Pla de Gestió de residus, evitant en tot el que sigui possible qualsevol producció i minimitzant els residus en origen, i s'adaptarà als plans de gestió mediambiental i de residus que pugui haver en els centres i equipaments o a les ordenances municipals, en els àmbits vinculats a la seva activitat. Alguns dels requisits que caldrà tenir en compte durant l'execució de les tasques de manteniment són els següents:

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 27 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- Utilització preferent de tecnologies que evitin l'ús de paper
- Ús de paper reciclat quan sigui necessari lliurar o signar documents en paper
- Optimització de la configuració energètica dels equips per reduir el consum
- Promoció de la virtualització per reduir el maquinari físic necessari
- Gestió responsable de tòners, cartutxos i consumibles informàtics
- Reutilització d'equips funcionals abans de la seva substitució
- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats
- Recollida selectiva dels residus generats durant l'execució del contracte
- Gestió si s'escau dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus
- Minimització d'emissions relacionades amb el transport i desplaçaments necessaris en l'execució del contracte, proposant l'establiment d'indicadors ambientals rellevants i informes de seguiment periòdics si s'escau

En general, es gestionaran els residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació en matèria de residus, Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, aportant quan se li demani els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

6.3. Obligacions i drets de la contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

Obligacions de la contractista

El servei es prestarà complint l'assenyalat en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més tot allò que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a disposar dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions generals assenyalades en el PCAP, entre d'altres assumirà les obligacions específiques següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Estar homologada i registrada com a empresa instal·ladora i mantenidora de sistemes de informàtics i de telecomunicacions.
- Disposar d'una superfície per oficines, magatzem, material, equips i vehicles adscrits al contracte, suficient per prestar el servei, a una distància suficient que permeti actuar ràpidament en cas d'incidències urgents, i alhora garantir el respecte mediambiental.
- Garantir que les actuacions sempre són efectuades per personal habilitat i amb la formació suficient, i que les persones i empreses subcontractades disposen de les habilitacions corresponents.
- Procedir a substituir el personal que, a criteri de l'Ajuntament i de forma justificada, no sigui idoni.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 28 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



contracte, assegurant la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les persones responsables de la contractista i les persones de referència de l'Ajuntament.

- Donar suport tècnic a la responsable municipal del contracte i els serveis tècnics municipals, aportant tota la informació i documentació necessària per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.
- Comunicar per escrit a la responsable municipal del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Exigir la formació tècnica adequada als seus treballadors en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la seva qualificació i habilitació.
- Exigir la formació tècnica i adequada al personal en les matèries pròpies dels serveis objecte del contracte que han de prestar, i acreditar la seva preparació i realització.
- Oferir el mínim d'hores anuals de formació continuada als seus treballadors segons el conveni sectorial i l'oferta de la contractista, a més de la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa.
- Procurar adoptar mesures en l'àmbit de la contractació i conciliació laboral que afavoreixin la permanència del seu personal als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball i amb les tasques a realitzar.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.
- Comunicar prèviament qualsevol canvi dels elements instal·lats, que no podrà suposar en cap cas una disminució de les prestacions, i haurà de ser acceptat pel responsable municipal del servei.
- Disposar un estoc de tots els recanvis i fungibles necessaris per tal de complir amb la correcta execució del manteniment de les instal·lacions incloses en el present contracte.
- Utilitzar material certificat, homologat, i que sigui òptim per a les funcions previstes.
- Disposar de la documentació relativa a tots els productes i en especial els productes químics que utilitzarà en l'execució del servei. Com a mínim haurà d'aportar els tipus de producte, marca, presentació i envàs, composició, fitxat de seguretat i les instruccions de manipulació, descripció dels usos i les dosis requerides o adequades.
- Comunicar prèviament qualsevol canvi dels productes, que no podrà suposar en cap cas una disminució de la seva qualitat ambiental, i haurà de ser acceptat per la responsable municipal.
- En cas que es malmeti algun equip o material, recanvi o fungible a causa d'una utilització negligent en els treballs realitzats per part de l'empresa adjudicatària, assumir el seu cost de reposició.
- Aportar el material, utensilis, vehicles, equips de protecció i mitjans necessaris per tal de realitzar el servei amb les prestacions descrites en el present plec, i adaptats a les necessitats que es requereixin. En cas que no es disposi d'algun mitjà tècnic, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.
- Adoptar, durant la vigència del contracte, totes aquelles mesures sanitàries de prevenció i higiene establertes per les autoritats i administracions, per tal d'evitar contagis, i disposar dels mitjans necessaris i adequats per a garantir-ho, per fer font a crisis ocasionades per la COVID-19, estats d'alarma, crisis sanitàries, i situacions

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 29 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



similars.

- Facilitar la relació detallada i actualitzada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms i categoria, així com certificats que garanteixin la formació demanada. Quan se li demani, lliurar mensualment els documents RNT i RLC conforme està al corrent de les seves responsabilitats de cotització amb la seguretat social i les responsabilitats derivades de la contractació de personal.
- Facilitar les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els horaris de funcionament.
- Lliurar els informes i documents, en els terminis establerts.
- Informar dels canvis i les incidències que es produeixin en les persones treballadores.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
- Facilitar la totalitat de la informació generada en el servei i en el seu control i seguiment, així com complir els indicadors i paràmetres que s'hagin establert en el contracte.
- Mantenir i actualitzar l'inventari de les instal·lacions després de cada modificació i almenys cada trimestre, de forma permanent, en el format indicat per l'Ajuntament.
- Garantir l'actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions objecte del servei contractat, afegint les intervencions de manteniment preventiu o correctiu. S'entén per documentació tècnica els esquemes de les instal·lacions, plànols, inventaris, equips, catàlegs, fitxes de característiques tècniques dels equips, manuals d'ús, instruccions de servei especificades per fabricants, etc.
- Sol·licitar permís a l'Ajuntament de les possibles subcontractacions, mitjançant instància d'entrada si s'escau en el registre general del mateix Ajuntament.
- Respectar la representació exterior de l'Ajuntament que se li atorga mitjançant el present contracte.
- Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Emprar el català en les relacions amb l'Ajuntament derivades de l'execució de l'objecte del contracte, així com emprar el català en els informes i documents redactats, i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions.
- En cas d'extinció normal del contracte, prestar el servei fins la nova gestió.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de persones o agents implicats en el servei. La contractista serà responsable d'aquest compliment, informant a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquest tipus que es produeixi.
- Complir amb la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals, disposant de documentació que inclogui: organització preventiva, avaluació de riscos per tasques TIC, responsable de seguretat, formació del personal, certificats mèdics i EPIs.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si la contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 30 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement de la responsable municipal del contracte si s'escau, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- Complir amb el vigent conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació, així com amb els nous acords sectorials que siguin aprovats durant la vigència del contracte i la resta de normativa laboral.
 - Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions que siguin necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme, així com abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin el servei objecte de contractació.
 - Presentar quan es requereixi els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda pel que fa al compliment de les obligacions fiscal i tributàries, el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida durant la vigència del contracte.
 - Respondre dels danys a persones i coses que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes o treballs realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
 - Garantir els serveis mínims establerts en cas de baixa o situacions anàlogues.
 - Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que puguin tenir lloc, i afectacions als domicilis, les instal·lacions, els aparells i altres elements propietat de les persones usuàries, a conseqüència d'un ús inadequat per part de l'empresa adjudicatària o del seu personal, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.
 - Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. Aquesta assegurança haurà de tenir cobertura per riscos professionals amb un import mínim de 300.000,00 € per sinistre i any, amb un sublímit per víctima d'almenys 90.000,00 €.
 - Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

La instal·lació i manteniment de les instal·lacions objecte del present contracte serà realitzada en qualsevol cas per empreses habilitades, que hauran de complir els requisits i obligacions que s'assenyalen en la totalitat de la normativa que sigui d'aplicació.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les obligacions assenyalades en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

Drets de la contractista

A més dels drets generals establerts en el PCAP que serveix de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, l'adjudicatària tindrà els drets següents:

- Ser respectada per tercers en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament perquè pugui prestar els serveis

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 31 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis i mantenir aquest ús durant els respectius terminis de durada del contracte.
 - Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
 - Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
 - Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.
 - Manifestar davant de terceres en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista dels serveis objecte del present contracte.

6.4. Deures i potestats de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Gelida, com a administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà els deures i compromisos següents:

- Designar la responsable municipal del contracte per a la seva coordinació i seguiment.
- Proporcionar la informació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Pagar a la contractista el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Posar a disposició de la contractista els béns, edificis i equipaments, i les instal·lacions necessàries per a la correcta execució del servei i l'execució dels treballs en la forma convinguda.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol qüestió i informació relativa a les característiques de les licitacions i dels contractes que es gestionen des del Departament.
- Informar amb diligència de qualsevol modificació que pugui tenir lloc en relació amb horaris, calendaris, circuits de treball, procediments o d'altres que puguin afectar a la prestació dels serveis.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos i documents previstos en el present plec.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en el present plec, per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte.
- Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, compensant a la contractista quan concorrin les circumstàncies de la LCSP i afectin al règim econòmic del contracte.
- Suspendre per raons d'interès públic l'execució del servei, indemnitzant a la contractista pels danys i perjudicis causats quan concorrin les circumstàncies de la LCSP.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i les potestats següents:

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 32 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Comunicar a la contractista qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor de la contractista, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Fiscalitzar, dirigir i exercir el control i avaluació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar els equips, vehicles, mitjans personals i tècnics, la qualitat del servei prestat i els resultats del seguiment, així com la documentació relacionada amb l'objecte del contracte, i requerir a l'adjudicatària la seva presentació i actualització per acreditar el compliment de les seves obligacions.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Exercir la inspecció del servei, amb el control i l'avaluació de la gestió i seguiment del servei, la documentació generada, la qualitat de les actuacions i els seus resultats.
- Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.
- Imposar a la contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar la contractista, per circumstàncies imputables o no a la mateixa.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.

7. PROCEDIMENTS OPERATIUS

7.1. Gestió d'incidències

Canals de comunicació:

Les comunicacions i notificacions d'incidències es realitzaran a través de les vies habilitades per l'adjudicatària, que hauran d'incloure, com a mínim, un telèfon d'assistència tècnica per a incidències urgents i una adreça de correu electrònic corporativa per a la gestió ordinària.

Adicionalment, l'adjudicatària podrà oferir com a millora un sistema digital de registre o portal de ticketing que permeti el seguiment, classificació i tancament de cada incidència, garantint la traçabilitat i la correcta documentació de totes les actuacions. Aquesta millora serà valorada dins dels criteris d'adjudicació automàtics.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 33 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Procediment de gestió:

Totes les incidències seran registrades amb un número únic d'identificació, classificades segons la seva complexitat i assignades al personal tècnic adequat segons el nivell de complexitat requerit. L'adjudicatària mantindrà informat l'Ajuntament de l'estat de resolució de les incidències i proporcionarà un informe de tancament amb les actuacions realitzades.

7.2. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu es durà a terme segons el pla de manteniment aprovat, amb actuacions programades destinades a prevenir avaries i garantir el rendiment òptim dels sistemes. Totes les actuacions seran documentades i es mantindrà un registre actualitzat de les intervencions realitzades.

Les actuacions de manteniment preventiu inclouran la verificació del funcionament dels equips, actualització de sistemes, neteja física, revisió de connexions i comprovació de l'estat de les còpies de seguretat, entre d'altres.

7.3. Gestió de canvis

Qualsevol modificació en la configuració dels sistemes, actualització de programari o canvi en la infraestructura haurà de ser prèviament autoritzada pel responsable municipal del contracte. L'adjudicatària elaborarà una proposta de canvi que inclourà l'anàlisi d'impacte, els riscos associats i el pla de reversió en cas de problemes.

Els canvis es planificaran per minimitzar l'impacte en el funcionament dels serveis municipals i es documentaran adequadament per mantenir la traçabilitat de les modificacions realitzades.

7.4. Procediments d'emergència

En cas d'incidències crítiques que comprometin la seguretat dels sistemes o la continuïtat dels serveis essencials, l'adjudicatària activarà els procediments d'emergència, actuant amb la màxima diligència i informant immediatament al responsable municipal del contracte.

Els procediments d'emergència inclouran la identificació ràpida del problema, la implementació de solucions temporals per restaurar el servei, la comunicació amb els usuaris afectats i la planificació de la solució definitiva.

7.5. Coordinació i planificació d'actuacions

La planificació i execució dels treballs de manteniment preventiu i correctiu es coordinaran prèviament amb el responsable municipal i seran realitzats sempre que sigui possible en horari diürn laborable de dilluns a divendres, sense afectar l'activitat habitual dels edificis i equipaments. Només en casos excepcionals es podran executar treballs en altres franges horàries, sempre amb l'aprovació prèvia del responsable municipal.

Les freqüències d'actuacions podran ser modificades per mutu acord a partir dels problemes detectats en els controls sistemàtics i de la proposta d'actuació que faci

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 34 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



l'empresa adjudicatària.

7.6. Procediments de subministrament i acceptació

L'adjudicatària haurà de seguir els següents procediments per a tots els subministraments de maquinari i programari inclosos en el contracte, garantint la traçabilitat, qualitat i adequació tècnica de tots els equips i sistemes subministrats.

Procediment de sol·licitud

Cada subministrament requerirà informe tècnic justificatiu previ que especifiqui:

- Necessitat tècnica (substitució d'equips obsolets, ampliació de capacitat, millora de prestacions o avaria no reparable)
- Especificacions tècniques dels equips o software requerits
- Compatibilitat amb els sistemes existents
- Justificació de la solució proposada

Requisits tècnics generals

- Compatibilitat amb la infraestructura tecnològica municipal existent
- Compliment dels estàndards de seguretat establerts en l'ENS
- Garantia mínima de 2 anys per al maquinari subministrat
- Documentació tècnica en català o castellà
- Certificacions de qualitat i seguretat aplicables

Procediment d'aprovació

1. Presentació de proposta tècnica i pressupost justificatiu per part de l'adjudicatària
2. Avaluació tècnica i econòmica per part dels serveis municipals
3. Aprovació expressa del responsable municipal abans de la realització de la comanda
4. Entrega, instal·lació i configuració segons especificacions aprovades
5. Proves de funcionament i verificació de compliment de requisits
6. Acceptació definitiva i actualització d'inventari

Documentació a lliurar

- Factures originals dels subministraments
- Certificats de garantia
- Manuals tècnics i documentació d'instal·lació
- Certificats de conformitat i homologacions si s'escau

Terminis

- Avaluació municipal: màxim 10 dies laborables des de la presentació
- Entrega: segons terminis acordats en la proposta aprovada
- Proves i acceptació: màxim 5 dies laborables des de la instal·lació

7.7. Procediment de gestió de garanties

L'adjudicatària haurà de seguir els següents procediments per a la gestió integral de les garanties dels equips, assegurant la continuïtat de la cobertura i l'optimització dels costos de manteniment especialitzat.

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 35 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Inventari i seguiment de garanties

- Manteniment d'un registre actualitzat de totes les garanties vigents amb dates de venciment, nivells de servei i condicions específiques
- Alertes automàtiques amb 90, 60 i 30 dies d'antelació als venciments
- Classificació dels equips segons criticitat per prioritzar les renovacions

Procediment de renovació

1. Identificació d'equips amb garanties properes al venciment
2. Avaluació tècnica i econòmica de les opcions de renovació
3. Sol·licitud d'ofertes a fabricants o distribuïdors autoritzats
4. Presentació de proposta justificada al responsable municipal
5. Contractació de l'ampliació de garantia aprovada
6. Actualització del registre de garanties

Gestió d'intervencions

- Coordinació de totes les sol·licituds de servei amb fabricants
- Seguiment dels temps de resposta segons SLA contractats
- Supervisió presencial quan sigui necessari per a intervencions crítiques
- Verificació del compliment de polítiques de seguretat municipals

Documentació i control

- Registre detallat de totes les intervencions realitzades
- Avaluació periòdica del compliment dels SLA dels fabricants
- Informes trimestrals sobre l'estat de les garanties i recomanacions
- Gestió de reclamacions en cas d'incompliments

Terminis

- Planificació de renovacions: mínim 60 dies abans del venciment
- Resposta a sol·licituds d'intervenció: segons SLA de cada fabricant
- Informes de seguiment: trimestrals

8. NIVELLS DE SERVEI I DISPONIBILITAT

8.1. Horaris de prestació

Els horaris de prestació del servei s'estableixen segons l'àmbit temporal definit en l'apartat 2.6 d'aquest plec, adaptant-se a les necessitats operatives de cada centre municipal i garantint la coordinació amb les activitats habituals dels equipaments.

8.2. Temps de resposta i resolució

L'adjudicatària haurà de complir els següents temps de resposta i resolució d'incidències:

Incidències crítiques:

- Temps de resposta: 2 hores màxim des de la notificació
- Temps de resolució: 4 hores màxim o implementació de solució temporal
- Definició: Incidències que afecten serveis essencials, seguretat dels sistemes o impedeixen el funcionament normal de l'activitat municipal

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 36 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Incidències urgents:

- Temps de resposta: 4 hores màxim des de la notificació
- Temps de resolució: 8 hores laborables màxim
- Definició: Incidències que afecten el funcionament parcial dels sistemes sense comprometre serveis essencials

Incidències ordinàries:

- Temps de resposta: 24 hores laborables màxim
- Temps de resolució: 48 hores laborables màxim
- Definició: Incidències menors que no afecten significativament el funcionament dels sistemes

8.3. Disponibilitat dels sistemes

L'adjudicatària haurà de garantir els següents nivells de disponibilitat:

- Sistemes crítics: 99,5% de disponibilitat mensual
- Sistemes estàndard: 99% de disponibilitat mensual

El càlcul de disponibilitat exclourà les finestres de manteniment programat prèviament acordades amb l'Ajuntament.

8.4. Indicadors de qualitat (SLA)

Es defineixen els següents indicadors per al seguiment de la qualitat del servei:

- Percentatge de compliment dels temps de resposta per tipus d'incidència
- Percentatge de resolució d'incidències en primera intervenció
- Temps mitjà de resolució per tipus d'incidència
- Nombre d'incidències recurrents
- Grau de satisfacció dels usuaris (enquesta anual)
- Compliment del pla de manteniment preventiu
- Percentatge d'equips amb garantia vigent
- Compliment SLA garanties fabricants

L'adjudicatària proporcionarà informes mensuals amb aquests indicadors per al seguiment i control del servei.

9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

9.1. Pla de manteniment

L'adjudicatària haurà de lliurar en un termini no superior a 3 mesos des de la signatura del contracte el pla de manteniment dels sistemes informàtics i de telecomunicacions per a cadascuna de les ubicacions municipals.

El format del pla serà proposat per l'empresa contractista i validat pel responsable tècnic de l'Ajuntament, previ a l'inici de l'execució del servei. Haurà de contenir com a mínim:

- Actualització de l'inventari de sistemes i equips (a realitzar dins del primer mes)
- Programes de manteniment per cada tipus d'equip, indicant operacions i periodicitat
- Planificació i comunicació de les dates previstes per a les operacions periòdiques

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 37 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- Proposta d'informe de realització de servei
- Proposta d'informe anual d'avaluació

Aquest document es lliurarà en format electrònic per cadascuna de les ubicacions objecte del contracte.

9.2. Documentació tècnica a lliurar

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzada i lliurar la següent documentació tècnica:

- Diagrames de xarxa actualitzats amb la topologia dels sistemes
- Documentació de configuració de servidors i dispositius crítics
- Manuals d'usuari per a sistemes i aplicacions instal·lades
- Procediments de recuperació davant desastres
- Documentació de seguretat i polítiques d'accés implementades
- Certificats i llicències de programari instal·lat

9.3. Informes periòdics

Informes mensuals:

L'adjudicatària elaborarà informes mensuals que inclouran:

- Resum d'incidències ateses i resoltes
- Compliment dels indicadors de qualitat (SLA)
- Actuacions de manteniment preventiu realitzades
- Consum d'hores per nivells tècnics
- Seguiment de garanties i venciments de llicències
- Estat dels sistemes i recomanacions de millora
- Intervencions de fabricants coordinades i resultats obtinguts

Informes anuals:

Es lliurarà un informe anual d'avaluació que inclourà:

- Anàlisi global del funcionament dels sistemes
- Evolució dels indicadors de qualitat
- Propostes de millora i modernització
- Planificació per a l'any següent
- Avaluació del compliment dels objectius contractuals
- Balanç de la gestió de garanties i renovacions realitzades

9.4. Inventari i control d'actius

L'adjudicatària mantindrà un inventari actualitzat de tots els equips, sistemes i llicències de programari, utilitzant una eina CMDB (Configuration Management Data Base) o similar. Aquest inventari s'actualitzarà després de cada modificació i es lliurarà trimestralment a l'Ajuntament.

L'inventari inclourà com a mínim: identificació dels equips, ubicació, especificacions tècniques, estat de funcionament, dates de garantia i historial de manteniment.

9.5. Gestió de venciments i renovacions

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 38 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



L'adjudicatària haurà de mantenir un sistema de control i seguiment proactiu de tots els venciments relacionats amb llicències de programari, garanties d'equips i contractes de manteniment especialitzat, garantint la continuïtat dels serveis sense interrupcions.

Es mantindrà un registre actualitzat de totes les llicències, garanties i contractes amb les seves dates de venciment, implementant un sistema d'alertes automàtiques amb notificacions a 90, 60, 30 i 15 dies abans del venciment per assegurar una gestió proactiva de les renovacions.

El procediment de renovació inclourà l'avaluació de la necessitat de continuïtat, la sol·licitud d'ofertes als proveïdors, la presentació de propostes justificades al responsable municipal i la gestió completa del procés un cop aprovada la renovació.

Es proporcionarà informació detallada sobre l'estat de les renovacions gestionades i la previsió de venciments dins dels informes mensuals establerts a l'apartat 9.3, incloent les recomanacions d'optimització corresponents. Tota la documentació relacionada amb renovacions es mantindrà organitzada i accessible per a consultes futures.

9.6. Condicions de lliurament de documentació

Els documents seran redactats almenys en llengua catalana i preferentment es lliuraran en suport informàtic, format editable, d'acord amb les indicacions del responsable municipal del contracte.

Els informes i treballs redactats hauran de ser redactats de forma exhaustiva, sense faltes d'ortografia, amb el rigor que correspon a un document tècnic.

La totalitat de la informació es realitzarà en els formats que siguin necessaris per a la seva correcta utilització, i en tot cas seran en format original compatible (Word, Excel, CAD, etc.), i també en format PDF. La impressió en aquest últim suport haurà de donar lloc als documents un cop finalitzats, i si s'escau, ordenats en un únic document en l'ordre corresponent.

Els documents redactats es lliuraran telemàticament o es presentaran presencialment al responsable municipal del contracte o al personal del Departament que sigui encarregat del seguiment de cada treball. El personal municipal revisarà els documents.

9.7. Criteris acceptació del servei

Valors per l'acceptació dels Indicadors de qualitat (SLA)

L'adjudicatària haurà de complir els següents criteris mínims d'acceptació per als indicadors definits en l'apartat 8.4:

- Compliment dels temps de resposta per tipus d'incidència: $\geq 95\%$
- Percentatge de resolució d'incidències en primera intervenció: $\geq 80\%$
- Disponibilitat dels sistemes crítics: $\geq 99,5\%$
- Disponibilitat dels sistemes estàndard: $\geq 99\%$
- Compliment del pla de manteniment preventiu: 100%
- Grau de satisfacció dels usuaris (enquesta anual): $\geq 7/10$
- Percentatge d'equips amb garantia vigent: 100 %

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 39 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- Compliment SLA garanties fabricants: $\geq 95\%$

Procediment de seguiment

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions periòdiques entre el responsable municipal del contracte i el responsable tècnic de l'adjudicatària, amb una periodicitat mínima trimestral, per analitzar el compliment dels indicadors, revisar les incidències més rellevants i planificar les millores necessàries.

Avaluació del servei

L'Ajuntament realitzarà una avaluació anual del servei basada en els informes periòdics, el compliment dels criteris d'acceptació i la valoració dels usuaris. Aquesta avaluació servirà per identificar àrees de millora i establir objectius per al període següent.

Mesures correctives

En cas d'incompliment reiterat dels criteris d'acceptació, l'Ajuntament podrà requerir a l'adjudicatària la implementació de mesures correctives en un termini determinat, sense perjudici de l'aplicació de les penalitzacions que corresponguin segons el PCAP.

9.8. Responsable municipal del contracte

L'Ajuntament designarà una persona com a responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions de la responsable municipal del contracte seran almenys les següents:

- Supervisar el compliment per part de l'adjudicatària de les seves obligacions en l'execució i avaluació del servei, i la totalitat de les condicions contractuals.
- Coordinar els diferents agents implicats en el contracte, contractista, responsables dels edificis i equipaments, responsables de la via pública, persones usuàries, personal municipal i d'altres, en cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- Convocar les reunions que estimi pertinents pel bon desenvolupament del servei i la seva supervisió, a la qual estarà obligada a assistir la representació de l'empresa contractista que es requereixi, com poden ser les persones que tinguin alguna intervenció en l'execució del servei
- Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de les prestacions pactades, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució dels serveis, sempre d'acord amb l'establert en les condicions del contracte.
- Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat del servei prestat i les activitats realitzades, continguts i materials utilitzats, execució de les tasques contractades, incidències, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, la totalitat dels problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dins de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.
- Informar les tasques realitzades, factures, incidències, comunicats, modificacions, pròrrogues, garanties, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 40 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



i compliment de l'execució del contracte, així com dels incompliments i les seves penalitats.

- g) A banda de totes aquelles altres informacions i informes que la responsable municipal del contracte consideri procedents, aquesta emetrà un informe d'avaluació final del contracte que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes tècnics, econòmics i pressupostaris.

El responsable municipal del contracte podrà delegar l'execució parcial d'aquestes tasques a terceres persones vinculades a l'entitat contractant o alienes, si així ho estima convenient.

En qualsevol cas, la persona responsable municipal podrà detallar o aclarir amb més precisió el contingut de les actuacions a executar a través de les corresponents instruccions escrites, que hauran de ser acceptades per la contractista, en tant no siguin contradictòries amb el que s'expressa en el present plec i en la resta de documentació que formi part de l'expedient.

9.9. Responsable tècnica de la contractista

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a responsable tècnica o coordinadora del servei, i facilitarà a l'Ajuntament les seves dades de contacte. Aquestes inclouran una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil d'àmplia cobertura per a poder ser localitzada en tot moment. Aquesta persona serà considerada la interlocutora principal de l'adjudicatària, i la responsable de l'Ajuntament s'hi podrà posar en contacte en horari laboral per tractar de qualsevol tema relacionat amb l'execució del contracte.

L'existència d'aquesta persona de contacte serà independent dels altres mitjans de comunicació amb l'empresa, com ara telèfons d'atenció al client, telèfons 24 hores que pugui tenir l'empresa, o similars.

En les propostes de les licitadores s'indicarà la persona proposada com a responsable tècnica dels serveis i la seva dedicació, formació i qualificacions, i s'acreditarà la seva experiència en serveis similars.

La responsable tècnica del servei estarà localitzable en el telèfon, i revisarà diàriament l'adreça de correu electrònic i altres canals de comunicació prèviament establerts entre ambdues parts per a les seves comunicacions continuades amb l'Ajuntament. Entre les seves funcions pel compliment general de l'execució del contracte, hi haurà les següents:

- a) Ser la responsable de l'elaboració, desenvolupament, implantació, revisió i avaluació dels Pla de manteniment dels serveis contra intrusió.
- b) Informar de les principals incidències del servei, estar en comunicació permanent i atendre les consultes i les indicacions de l'Ajuntament, mantenint reunions periòdiques amb la responsable municipal i sempre que sigui requerida en cas de queixes o incidències.
- c) Conèixer amb detall les prestacions a realitzar i les principals dades i característiques dels edificis, equipaments i el seu entorn, per tal d'organitzar de forma òptima l'execució de treballs i actuacions d'acord amb les necessitats generals i de cada cas, i proposar qualsevol millora que comporti una millor eficàcia en

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 41 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



- l'execució del contracte.
- d) Fer complir el contracte i els treballs planificats, tant del personal propi destinat al servei, com el personal de les empreses externes que puguin ser subcontractades puntualment per l'adjudicatària, procurant que les treballadores vagin amb els equips i mitjans necessaris si s'escau, i verificant i corregint, si és convenient, qualsevol incidència.
 - e) Exigir el compliment de les normes de prevenció de riscos laborals en l'execució dels treballs per part del personal, disposant dels equips de protecció individual i col·lectiva adient.
 - f) Gestionar els recursos destinats al contracte amb previsió suficient per tal que sempre hi hagi el personal suficient i els mitjans tècnics adequats, i organitzant la conservació i manteniment dels equips i les instal·lacions, amb l'objectiu de tenir sempre els recursos suficients per atendre les prestacions programades, així com per resoldre incidències que puguin sorgir.
 - g) Gestionar les comandes d'elements i material amb previsió suficient per tal que sempre n'hi hagi per a les actuacions a realitzar, organitzant el magatzem de la pròpia empresa amb l'objectiu de tenir sempre qualsevol equip o element necessari per atendre els treballs objecte del contracte.
 - h) Afegir i actualitzar les dades i la informació de l'inventari de les instal·lacions, els seus elements, i dels serveis efectuats, documents generats, i les possibles incidències, per a la seva consulta a través de l'aplicació utilitzada si s'escau per part de l'Ajuntament durant la vigència del contracte, entre d'altres que siguin necessàries per tal d'obtenir la informació indicada.
 - i) Garantir l'accés de l'Ajuntament a les dades i informació dels tràmits i serveis efectuats, documents generats, i les possibles incidències, a través de les consultes a l'aplicació utilitzada per a la gestió del contracte si s'escau, entre altres que siguin necessàries per tal d'obtenir la informació indicada.
 - j) Sempre que sigui necessari o sigui requerit des de l'Ajuntament, mantenir una reunió amb la responsable municipal i altres tècnics que es consideri, informant i lliurant si s'escau la relació de les diferents prestacions realitzades, personal i hores efectives, possibles incidències, i la informació necessària per tal d'avaluar el servei i comprovar el compliment de la seva planificació.
 - k) Lliurar els informes i la resta de documentació requerida que formi part del contracte.
 - l) Quan se li demani, lliurar els documents justificatius de les despeses i ingressos del servei, i la relació nominal de treballadors (RNT) i la relació de liquidació de cotitzacions (RLC).
 - m) La responsable tècnica o coordinadora tècnica de la contractista vetllarà pel compliment de totes aquelles disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'executar els treballs contractats que li siguin
 - n) comunicats des de l'Ajuntament, assignant els mitjans adscrits al contracte, i organitzant el personal que consideri oportú per la realització dels treballs.

10. CONDICIONS TÈCNIQUES ESPECÍFIQUES

10.1. Compatibilitat amb sistemes existents

L'adjudicatària haurà de garantir la compatibilitat de totes les actuacions amb els sistemes, equips i programari existents a l'Ajuntament. Qualsevol nova instal·lació o actualització haurà de mantenir la funcionalitat dels sistemes en producció i assegurar la interoperabilitat entre els diferents components de la infraestructura TIC municipal.

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 42 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



En cas de detectar incompatibilitats, l'adjudicatària proposarà solucions alternatives que minimitzin l'impacte en el funcionament dels serveis i garanteixin la continuïtat operativa.

10.2. Estàndards i normatives aplicables

Totes les actuacions es realitzaran d'acord amb els estàndards tècnics reconeguts internacionalment i la normativa vigent, especialment:

- Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per a sistemes de nivell mitjà
- Aplicació de les bones pràctiques ITIL per a la gestió de serveis TIC
- Estàndards ISO/IEC 27001 per a la gestió de la seguretat de la informació
- Estàndards ISO/IEC 20000 per a la gestió de serveis de TI
- Normativa de telecomunicacions i cablatge estructurat vigent
- Estàndards de fabricants per a la configuració d'equips i sistemes

10.3. Accessibilitat i usabilitat

Les configuracions i sistemes implementats hauran de garantir l'accessibilitat per a tots els usuaris, incloent persones amb diversitat funcional, d'acord amb les directrius d'accessibilitat digital establertes per l'Administració Pública.

Les interfícies d'usuari i procediments de treball seran intuïtius i fàcils d'utilitzar, minimitzant la corba d'aprenentatge per al personal municipal i facilitant l'adopció de noves tecnologies.

10.4. Especificacions de maquinari

Els subministraments de maquinari hauran de complir especificacions tècniques adequades per a l'ús previst i compatibles amb la infraestructura municipal existent. Donat el caràcter variable de les necessitats, no s'estableixen especificacions tècniques fixes, sinó que cada subministrament requerirà proposta tècnica justificada segons el procediment establert a l'apartat 7.6.

Els equips subministrats (ordinadors, portàtils, pantalles, perifèrics i altres dispositius) hauran de ser material convencional del mercat, amb garantia mínima de 3 anys del fabricant i documentació tècnica en català o castellà. L'adjudicatària haurà de justificar la idoneïtat tècnica i econòmica de cada proposta, assegurant la compatibilitat amb els sistemes existents i el compliment dels estàndards de qualitat habituals del sector.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar ofertes a tercers proveïdors per a equips específics quan les condicions del mercat ho aconsellin.

10.5. Requisits de programari

Els subministraments de programari hauran de ser compatibles amb la infraestructura tecnològica municipal existent i complir els requisits de seguretat estàndard del sector. Cada proposta de programari requerirà justificació tècnica prèvia segons el procediment establert a l'apartat 7.6.

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 43 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



Programari de compra habitual

- Llicències de Microsoft Office segons necessitats municipals
- Llicències de sistemes operatius Microsoft
- Altres llicències de programari que puguin incorporar-se durant la vigència del contracte

Criteris de selecció

Es prioritzaran les llicències perpètuas sobre les modalitats de subscripció, sempre que sigui tècnicament viable i econòmicament eficient. El programari haurà de disposar de suport tècnic del fabricant, documentació en català o castellà i complir amb els estàndards de seguretat aplicables.

Obligacions de l'adjudicatària

L'adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa de propietat intel·lectual i proporcionar tota la documentació de llicències corresponent, assegurant la traçabilitat completa de totes les llicències subministrades i la seva correcta assignació als equips municipals.

10.6. Requisits servei de garantia servidors HP Proliant

Descripció del servei

- Producte: HPE 1 Year Post Warranty Tech Care Basic per a servidor ML350.
- Finalitat: Garantir la continuïtat operativa i el suport tècnic del fabricant un cop finalitzat el període de garantia original del maquinari.

Característiques tècniques del servei

El servei subministrat haurà de complir, com a mínim, amb les següents especificacions del nivell de servei HPE Tech Care Basic:

- Suport tècnic expert: Accés directe a recursos tècnics de HPE amb coneixements especialitzats en el producte ML350 per a la resolució de problemes de maquinari i programari de tercers compatible.
- Canals de comunicació: Disponibilitat de canals d'autoajuda accelerats, com ara HPE Care Concierge i Expert Chat, a més del suport tradicional per telèfon i correu electrònic.
- Temps de resposta: Temps de resposta de maquinari presencial el següent dia laborable (Next Business Day) dins de la finestra de cobertura estàndard (9x5).
- Gestió remota: Integració obligatòria amb les solucions de suport remot de HPE per a l'automatització de l'experiència de servei, monitoratge de l'estat del sistema i anàlisi predictiva d'errors.
- Actualitzacions de programari i firmware: Accés a les darreres actualitzacions, pegats de seguretat i versions del programari i microcodi (firmware) subministrat pel fabricant.

Obligacions de l'adjudicatària

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN ÀREA JURÍDICA	EXPEDIENT CONT-000001-2026
Codi Segur de Verificació: dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de Origen: Administració Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343 Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19 Pàgina 44 de 49		SIGNATURES 1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



El futur contractista serà l'encarregat de la tramitació, activació i seguiment de les incidències davant del fabricant (HPE), però no realitzarà directament les tasques d'intervenció tècnica física o reparació de maquinari, les quals seran executades pels serveis tècnics oficials de Hewlett Packard Enterprise en virtut del servei contractat.

L'adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa de propietat intel·lectual en la provisió dels serveis de suport i proporcionar tota la documentació de les llicències i els "Care Packs" corresponents, assegurant la traçabilitat completa de totes les subscripcions subministrades i la seva correcta assignació i activació en els equips municipals indicats.

10.7. Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatària implementarà mesures de seguretat adequades per protegir la informació municipal, garantint la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades. Totes les actuacions compliran amb el RGPD i la normativa de protecció de dades vigent.

Es mantindran actualitzades les mesures de ciberseguretat, incloent sistemes antivirus, firewalls, sistemes de detecció d'intrusions i polítiques de còpies de seguretat, adaptant-se a l'evolució de les amenaces i vulnerabilitats.

Signat electrònicament.



ANNEX 1. LLISTAT EDIFICIS I EQUIPAMENTS MUNICIPALS I INVENTARI D'EQUIPS

A continuació s'exposa l'actual llistat dels edificis i equipaments municipals, que inicialment s'inclouen en el present contracte, indicant les prestacions i periodicitats que es duren a terme a cadascun.

Equipament	Adreça
Ajuntament de Gelida (OAC)	Plaça de la Vila, 12-18
Biblioteca Jaume Vilà i Pascual	Carrer Major, 15 - Carrer Mossèn Jaume Via, 52
Brigada de Serveis Municipals	Camí de Can Valls, 22
C.D.I.A.P.	Carrer Sant Lluís, 17
Casal de la Gent Gran	Carrer Major, 16
Castell de Gelida	Camí del Castell, s/n
CEIP Les Fonts	Carrer Enric Prat de la Riba, 1-15
CEIP Montcau	Passeig Circumval·lació, 72
Centre Cívic l'Escorxador	Plaça de Josep Ros, 1
Centre d'Atenció Primària	Passeig Circumval·lació, 43
Centre d'Iniciatives Culturals	Carrer Mossèn Jaume Via, 17
Centre d'Interpretació del Funicular de Gelida	Carrer Mossèn Martí Mariné, 9
Els Lluïsos	Carrer Mossèn Jaume Via, 7
Escola Bressol Cérvol Blau	Passeig de Circumval·lació, 67
Escola Bressol Montcauet	Carrer Montcau, 26
Escola de Música de Gelida	Carrer Sant Lluís, 17
Pavelló Municipal d'Esports	Carrer Montcau, 7
Piscina Municipal	Passeig Circumval·lació, 61-65
Polícia Local	Carrer Barceloneta, 12
Zona esportiva (camp de futbol)	Avinguda Europa, s/n
Zona esportiva (pistes de tennis i pàdel)	Avinguda Europa, s/n
Deixalleria Municipal	Carretera de Sant Llorenç

S'adjunta link a plànol per facilitar ubicació física dels equipaments dins de l'àmbit del municipi.

https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1CNivVr6yIpxMyHDT3wEmhCheeVyx2_E&ll=41.44123268669364%2C1.8633814999999654&z=16

A continuació es detallen l'equipament, sistemes informàtics i sistemes de telecomunicacions, que es troben inventariats actualment a cadascuna de les ubicacions anteriorment mencionades:

Es recorda que els llistats esmentats inclouen la informació de les instal·lacions que es troben inventariades en l'actualitat, a efectes informatius, i en cap cas són limitatius. Els



l·listats definitius del contracte seran els que resultin de l'inventari que l'adjudicatària haurà d'actualitzar en l'inici del servei, i que haurà de ser mantingut i actualitzat després de cada modificació, i en tot cas, cada trimestre

INVENTARI

Ubicació	Referència	Nom	Proc	Memòria	Disc	Win	Office	Actualitzable?
Varis	Avis (Cassal)	PCAvís	i5 4440	8 DDR3	SSD 120	10	2019	NO
	Padel camp de futbol	Patronat	Core2Duo	4	Mecanic	10	2013	NO
	Montcauet	2022-pcmontcauet	i5 10400	8 DDR4	SSD 500	11	2021	--
	Cervol	Desktop5552DJH	i5 10400	8 DDR4	SSD 500	11	2021	--
	Escola de Musica	Acer20xx	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Escola de Musica		Quad	1,5 DDR2	SSD 240	10	2016	NO
Policia	Mostrador (connecta a MV)	MiniPC AXEL	Celeron					
	Cap policia	24pcAcerM0	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Despatx petit (connecta a MV)	Minix	Celeron	8	SSD 256	10	NO	--
CIC	Mostrador		i5 13400	16 DDR4	SSD 500	11	2024	--
	Despatx tècnics cultura	CIC2023	i512400	8 DDR4	SSD 256	11	2021	--
Escorxador	Joves (Escorxador)	PCJoves	i3 7100	8 DDR4	SSD 240	10	2019	NO
	Falta un segon PC	Escorxador	i5 11400	8 DDR4	SSD 240	11	2021	
	portàtil	2024-PACER ESCORXADOR	i5 1235U	16 DDR	SSD 477	11	2021	
Biblioteca	Fons	24-PcAcerJ1	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Mostrador	Taulell00	i3 7100	8 DDR4	SSD 480	10		NO
	portàtil		i5 1235U	16 DDR	SSD 477	11	2021	
Esports	Entrada	PME_1	i5 12400	8 DDR4	SSD 500	11	2021	--
	Tecnic esports		i5 10400	8 DDR4	SSD 500	11	2019	--
Radio	Estudi1	Estudi1	i5 12400	16 DDR4	SSD 240	11	??	--
	Estudi petit	PC-Directe	i5 4440	8 DDR3	SSD 240	10	NO	NO
								(no pertany al manteniment de l'ajuntament)
Serveis socials	Ssocials SALA3	Desktop-A6QNA9B	i5 7400	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO
	Ssocials SALA1	2016-LTL	i5 6400	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO
	Ssocials administrativa	SRVSocials	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Ssocials SALA2	24-PCacerJ8	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Ssocials SALA2	Desktop-C5T0A4B	i5 7400	4 DDR4	SSD 240	10	2019	NO
	Portàtil Hafsa		i5 1235U	16 DDR	SSD 477	11	2021	
Ajuntament	OAC 1	2016-MMM	i5 6400	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO
	Arxiu JPS	2024-PcAcer4	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Serveis tècnics 1	2021-002	i5 10400	8 DDR4	SSD 512	11	2019	--
	Serveis tècnics 2	Desktop-517VV7Q	i5 7400	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO
	Serveis tècnics 3	2021-001	i5 10400	8 DDR4	SSD 512	11	2019	--
	Serveis tècnics 4	2023-ST01	i5 11400	8 DDR4	SSD 256	11	2021	--
	Serveis tècnics 5	2014-116	i3 4330	4 DDR3	SSD 120	10	2019	NO
	Serveis tècnics 6	PC-XMC	i5 7400	8 DDR4	SSD 240	10	2019	NO
	Serveis tècnics 7	2024-PCacerC	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Serveis tècnics 8	PC-INMA	Pentium	4 DDR3	SSD 120	10	2019	NO
	Comptabilitat 1	Acer20241	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Comptabilitat 2	2024-PcAcerB	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Comptabilitat 3	2015-MJG	i5 4440	4 DDR3	SSD 120	10	2013	NO
	Comptabilitat 4	2024-PcAcerA	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	Comptabilitat 5	24-PCacerG7	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--
	OAC 2	2015-BHA	i5 4440	4 DDR3	SSD 120	10	2019	NO
	Secretaria 1	2012-151	i5 2320	4 DDR3	SSD 240	10	2019	NO



Secretaria 2			4 DDR3	SSD	10	2016	NO	
Secretaria 3	2024-PCAcerF1	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--	
Secretaria 4	2024-PCAcerMnM	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--	
Secretaria 5	2024-PCAcer5	i5 13400	16 DDR4	SSD 512	11	2021	--	
Alcaldia recepció	2021-PCLenovo1	i7 1065	12 DDR4	SSD 512	10	2019	SI	
Alcaldia despatx	Desktop-10MJ2RE	i5 10400	8GB DDR4	SSD 500	11	2019	--	
Promoció econòmica	2023-PE01	i5 11400	8 DDR4	SSD 256	11	2021	--	
Planta 1 Fons esquerre Convidat	2020-PC-ANA	Quad	1,5 DDR2	SSD 240	10	2016	NO	
Cultura i Cooperació		i5 4440	4 DDR3		10	2019	NO	
OAC 3 Recepció (per connectarse a MV)	2008-070-pc	Pentium	2 DDR3	SSD 120	7	2007	NO	
OAC 4	2002-PcAlicia	i5 10400	8 DDR4	SSD 500	11	2019	--	
OAC 5	2016-MBQ	i5 6400	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO	
Administració de serveis Planta 0	Desktop-72K91TS	i3 6100	8 DDR4	SSD 120	10	2019	NO	
Registre	2015CVF	i5 4400	4 DDR3	SSD 120	10	2013	NO	
Secretaria JGL Portàtil		i5 1235U	16 DDR	SSD 477	11	2021		
Portatil antic acer per convidat (s'ha de retirar)								
Portatil nou sense usuari per substituir el de convidat	2025-LEN1	i5 13420H	16 DDR5	SSD 512	11		--	
3 escaners Brother 2800								
3 impresores gran format amb manteniment contractat.								
Impresora a Arxiu A3								
Servidor HP DC Antiga base de dades Documents i 10 maquines virtuals Win 10								
2xServidors NAS synology copies de seguretat								
3 switchs 24, 24 i 48 ports electronica de xarxa								
Fibra optica per telefonía i wifi Movistar								
Fibra optica protegida per navegar DIBA Vodafone								
Fibra optica pel parking i sistema de cameres								
Fibra optica Jutjats.								

Codi Segur de Verificació:
dc88ab7d-d4f0-44fd-9aed-a295059d19de
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2026_27181343
Data d'impressió: 10/03/2026 11:41:19
Pàgina 48 de 49

SIGNATURES
1.- ALBERT PRATS TARSÀ (SIG) (Administratiu d'Intervenció), 24/02/2026 13:12



ANNEX 2. PREUS UNITARIS

Serveis Planificats

Amb l'objectiu de facilitar la gestió i seguiment del contracte, així com futures modificacions, es determina un preu unitari per cada unitat d'execució prevista segons les tasques planificades a realitzar anualment.

Aquests preus unitaris, amb aplicació de la baixa lineal resultant de la proposta econòmica del licitador, serviran com a referència per a les modificacions que puguin haver durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues.

A continuació es determinen els preus unitaris per a les prestacions de quota anual de servei en línia, hores de tècnic nivell 1 i nivell 2, i renovacions de llicències de programari. Cada preu unitari contempla tots els costos directes necessaris per a la correcta execució de les prestacions, d'acord amb les condicions establertes en els documents de licitació.

Costos directes inclosos:

Els costos directes comprenen: personal i seguretat social, material i consumibles, vehicles i transports, dietes i desplaçaments, maquinària i equips, eines i vestuari, mesures sanitàries addicionals, actualització i manteniment de l'inventari, informes, revisions, verificacions, certificats, inspeccions, i la part proporcional dels mitjans humans i tècnics necessaris.

Costos indirectes:

S'afegiran costos indirectes del 19% sobre els costos directes (13% despeses generals + 6% benefici industrial). Les despeses generals inclouen direcció i gestió, seguiment del servei, facturació, gestoria, lloguer d'instal·lacions, prevenció de riscos laborals, formació, amortitzacions, taxes, assegurances i altres despeses necessàries.

IVA:

Als preus unitaris s'afegirà l'IVA segons la normativa vigent aplicable en cada moment.

Criteris de determinació dels preus:

L'estimació dels preus s'ha basat en la dedicació directa i indirecta del personal executor, la part proporcional dels costos del servei i els preus de mercat per a serveis similars de suport tècnic i manteniment de sistemes informàtics municipals.

Valoració de l'oferta econòmica:

Els licitadors hauran de presentar la seva proposta econòmica segons el model adjunt a la documentació de licitació, incorporant les diferents unitats d'execució i la seva periodicitat prevista. Aquesta proposta determinarà la valoració del criteri econòmic d'adjudicació.



Serveis Planificats (Preus unitaris màxims)

Els preus unitaris màxims de licitació per als serveis planificats (sense costos indirectes, IVA exclòs) són els següents:

Serveis Planificats	Preu (€/ut)
Servei de manteniment en línia (quota anual)	4.800,00 €/ut
Servei d'assistència tècnica presencial (Tècnic Nivell 1) (1) - Hora de tècnic	40,00 €/h
Servei d'assistència tècnica presencial (Tècnic Nivell 2) (1) - Hora de tècnic	48,00 €/h

(1) Inclou costos de ma d'obra, desplaçament i dietes.

Serveis No Planificats

Els subministraments de maquinari i programari es valoraran segons cost real justificat més els percentatges de costos indirectes establerts (19% sobre costos directes), d'acord amb el procediment establert en el PPTP.

Condicions de facturació

En el cas que les actuacions només s'executin uns mesos o de manera parcial, es podrà facturar la part proporcional a criteri de la responsable municipal.

Quant a les unitats d'execució, únicament es facturaran en cas que s'hagin efectuat correctament les tasques segons les condicions contractuals.