

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

ANNEX 1.- PRESCRIPCIONS TÈCNiques DELS SERVEIS DE MANTENIMENT I CONDUCCIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS I DE TECNOLOGIA DE LA COMUNICACIÓ DE L'ASSOCIACIÓ CATALANA DE MUNICIPIES I COMARQUES

1. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

1.1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis de manteniment, conducció i millores dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM), que comprèn, de manera específica, els següents àmbits:

- Servidors físics i virtuals.
- Xarxa local, cablejada i sense fils (wifi), inclosos sistemes de seguretat i la interconnexió amb internet.
- Sistemes audiovisuals de les aules de formació.
- Equips d'ofimàtica: ordinadors de sobretaula, impressores, escàners i altres perifèrics.
- Sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI).
- Les aplicacions de gestió de la propietat, *on-premise* i en entorns mòbils.

MANTENIMENT:

El manteniment d'aquests sistemes haurà d'incloure, a més de les tasques pròpies de manteniment, les actuacions d'instal·lació i configuració dels nous equips (maquinari) i de les noves aplicacions (programari) necessàries per al correcte funcionament dels serveis actualment utilitzats a les dependències de l'ACM i dels nous que siguin requerits durant la durada contractual.

En relació amb els serveis prestats per tercers (com ara la centraleta de veu, el sistema de fixatge, ABSIS, SAGE 200C, SAGE, Reprogir, alarmes d'intrusió i sistemes de climatització, entre d'altres), l'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel manteniment dels requeriments tècnics establerts pels fabricants dels equips o pels proveïdors dels serveis, així com gestionar les incidències amb els serveis tècnics corresponents.

Així mateix, s'haurà d'incloure en la prestació dels serveis la gestió, davant dels fabricants, de la tramitació dels elements en garantia, així com la gestió de la compra o renovació dels contractes de manteniment quan sigui necessari.

CONDUCCIÓ:

El servei de conducció dels sistemes informàtics inclourà les tasques ordinàries d'operació i gestió dels equips i aplicacions corresponents als diferents serveis que es detallaran més endavant en aquest Plec de prescripcions tècniques (PPT).

MILLORES DELS SISTEMES I DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ:

Aquest objectiu es divideix en dos àmbits molt diferenciats:

- **Millores generals dels sistemes i equips:** consisteix en elaborar, de manera periòdica, propostes de millora derivades de l'anàlisi del funcionament i operació dels equips.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

- **Millores específiques del programari de gestió:** orientades a l'actualització i optimització del programari que utilitza la propietat per a les seves operacions, tant pel que fa a les funcionalitats com al contingut.

Pel que fa al primer àmbit, un cop conegut el funcionament global de la instal·lació, l'objectiu és proposar actuacions que permetin oferir un millor servei, reduir el nombre d'incidències, i millorar la coordinació i els temps de resposta en la resolució d'avaries dels equips i sistemes informàtics.

Quant al segon àmbit fa referència a les actuacions de suport i al desenvolupament de millores sol·licitades pel client en relació a les aplicacions de gestió desenvolupades a mida que actualment es troben en ús, així com aquelles que es puguin incorporar al llarg de la vigència del contracte.

1.2. Inventari dels equips i aplicacions inclosos

1. Servidors

- Interns
 - 10 Servidors virtuals d'arxius, BBDD i aplicacions (VMWare)
 - 2 Servidors per a còpies de seguretat (NAS)
 - 2 Hosts físics per a servidors virtuals. (HP Proliant)
- Externs
 - 2 Servidors virtual per a aplicacions web

2. Xarxa local

- 4 sales tècniques de cablejat estructurat i electrònica de xarxa
- 12 Switches
- 22 APs Wifi
- Routers, FireWall (Fortigate)
- Cablejat interior de comunicacions (FO y UTP)

3. Audiovisuals

- 1 aula virtual per a enregistraments i streaming. Convertible en aula de formació i auditori
- 2 aules de formació amb sistema d'àudio i vídeo
- 7 sales de reunions amb monitor, so i connexió per a ordinadors per cable i wifi
- 2 sistemes de videoconferència H262
- 1 pantalla LED més l'electrònica de control i producció
- Sistema de so, micròfons i càmeres de vídeo 4K per a auditori
- 2 monitors signage per a anuncis

4. Equips d'ofimàtica

- 110 Ordinadors de sobretaula i portàtils (Macs i PCs)
- 9 Impressores
- 2 Escàners
- 25 PDAs i iPads
- 40 Mòbils (iOS i Android)

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

5. Sistemes d'alimentació ininterrompuda

- 1 SAI 15KVA 400V III
- 1 SAI 6KVA 230V
- 2 SAI 3KVA 230V
- 2 SAI 1KVA 230V

6. Aplicacions estàndard

- Antivirus Bitdefender Gravityzone
- Veeam Backup & Replication
- Microsoft Windows, Server, Pro y Office
- Microsoft Office 365 i diverses versions
- Microsoft Exchange 365 i 2016.
- VMware
- Linux Ubuntu
- ABSIS
- Libreoffice
- Autocad
- Adobe Creative Cloud, Photoshop i Acrobat DC
- Programari de control de vídeo Novastar
- Programari de control Blackmagic.
- Zoom, Teams, Google Meets i Jitsi
- Forticlient
- SAGE 200C
- Simplifica
- Mentimeter
- Canva
- Ganes
- Acrelia News
- Utilitats WinRAR, i altres.

7. Programari de gestió a mida

- Portal de Formació (Moodle Workplace, WordPress)
- Central de compres (Marketplace, SQL, PHP, Python)
- CMS de la web (WordPress)

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

Per a cadascun dels equips, programes i instal·lacions inclosos a l'inventari, les tasques a realitzar s'agrupen en les següents categories:

- Traspàs i posada en marxa del servei de manteniment.
- Manteniment Preventiu.
- Manteniment Correctiu.
- Conducció i coordinació dels sistemes i serveis informàtics.
- Propostes de millora.
- Millores específiques del programari de gestió.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

2.1. Traspàs i posada en marxa del servei de manteniment

En la fase inicial del contracte es definiran amb detall les operacions de manteniment preventiu, així com la seva planificació, adaptant-les a les característiques i funcionalitats específiques de cada unitat d'inventari. Igualment, s'identificaran les possibles millores en les instal·lacions o en la configuració de les aplicacions que permetin optimitzar el servei o els processos de manteniment.

Es durà a terme un inventari actualitzat dels equips i aplicacions, en el qual s'indicaran les principals característiques tècniques, les garanties vigents i, si escau, els contractes de manteniment associats, amb la finalitat d'assumir de manera adequada la gestió davant dels diferents proveïdors.

Cada unitat d'inventari disposarà d'un pla de manteniment preventiu específic, adaptat a la seva funcionalitat.

La durada prevista per a aquesta fase de traspàs i posada en marxa és de dos mesos a comptar des de la data d'inici del contracte.

2.2. Manteniment Preventiu

El manteniment preventiu comprendrà operacions de revisió i proves de funcionament periòdic per garantir el correcte rendiment dels equips i l'actualització de les aplicacions incloses a l'inventari, amb l'objectiu de reduir al mínim les incidències que requereixin manteniment correctiu.

Aquestes revisions es duran a terme de manera remota o presencial, d'acord amb una planificació detallada per a cadascuna de les unitats d'inventari. L'inventari inicial s'ha d'actualitzar quan existeixi una variació significativa d'equips i revisar amb una periodicitat semestral.

La periodicitat de les revisions podrà ser diària, setmanal, mensual, trimestral, semestral o anual, segons la importància del servei afectat. A títol orientatiu, s'estableix la periodicitat mínima exigida:

Maquinari

Servidors	Mensual
Electrònica de xarxa, tallafocs i equips de comunicacions	Mensual
Cablejat de xarxa	Semestral
Equips audiovisuals en aules de formació i sales de reunions	Mensual
Ordinadors de sobretaula	Trimestral
Sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI)	Mensual

Programari

Comprovació del funcionament dels serveis en servidors	Setmanal
Comprovació del servidor web extern	Setmanal
Comprovació del servidor SQL	Diària
Comprovació del servidor Exchange	Diària
Comprovació del funcionament de la xarxa	Setmanal

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

Actualització tallafocs i Routers	Setmanal
Actualització del programari en servidors	Setmanal
Actualització de programari de sistema en ordinadors de sobretaula	Mensual
Supervisió del funcionament de programes de tercers (ABSIS, SAGE 200C, Giropuc, Reprogir i altres)	Setmanal
Comprovació i actualització d'antivirus	Setmanal
Manteniment del sistema de còpies de seguretat	Diària

Aquest llistat té caràcter indicatiu i estableix únicament la periodicitat mínima exigida per a les revisions crítiques. Algunes operacions no crítiques podran tenir una periodicitat superior.

El licitador haurà de presentar, a la finalització de la fase de traspàs i posada en marxa, una gamma estàndard d'operacions per a cada tipologia d'equip o servei, que servirà de punt de partida per a les operacions de manteniment preventiu de cada unitat d'inventari.

El adjudicatari haurà d'emetre un informe de seguiment, amb periodicitat mensual, que inclogui com a mínim: el detall de les tasques de manteniment preventiu, les incidències registrades i el seu estat de resolució, així com els Indicadors Clau de Rendiment (KPI).

2.3. Manteniment Correctiu

El manteniment correctiu té com a objectiu resoldre qualsevol incidència en el menor temps possible i restablir el servei o l'operativitat de l'equip de manera definitiva o, si escau, temporal.

El contractista haurà d'implantar i documentar processos d'actuació i/o diagrames de flux per fer front a qualsevol tipus d'incidència en les instal·lacions, incloent-hi les possibles alternatives provisionals i definitives per a la resolució de la incidència.

La resolució de les incidències es podrà realitzar de forma remota o presencial, en funció de la naturalesa de l'avaría, escollint sempre l'opció que garanteixi la resposta més àgil.

Recepció de les notificacions

- **Automàticament:**

Mitjançant sistemes de monitoratge dels principals paràmetres i equips. Aquest sistema serà el mecanisme principal de notificació.

Horari: 24h, 7 dies a la setmana.

- **Per part del client o tercers:**

Mitjançant correu electrònic o trucada telefònica al responsable del manteniment.

Horari d'atenció telefònica: de Dilluns a Divendres de 8:30 a 19:30 h.

Recepció de correus: 24h, 7 dies a la setmana.

S'establiran indicadors (KPI) per al seguiment de les incidències i la qualitat del servei.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

Temps de resposta i resolució (SLA)

Les incidències es classificaran en tres categories, crítiques, greus o lleus, en funció de l'afectació al servei.

- Temps de resposta màxim: 1 hora per a totes les incidències que es puguin resoldre remotament.
- Les incidències lleus que requereixin actuació presencial es podran agrupar amb altres tasques programades, sempre que l'afectació als serveis sigui mínima i amb el vistiplau previ de la propietat.
- L'adjudicatari assumirà el compromís de dedicar els recursos necessaris i implementar solucions provisionals si és necessari, amb l'objectiu de reduir el temps de resolució.

L'adjudicatari haurà d'incloure en el informe de seguiment mensual, les incidències produïdes i el seu estat de resolució, així com els indicadors de seguiment i qualitat del servei (KPI).

La proposta econòmica haurà d'incloure la mà d'obra per a la resolució de qualsevol incidència en el maquinari o programari dels equips i aplicacions inclosos a l'inventari.

En queden exclosos els recanvis, els equips, el material per a noves instal·lacions i els nous programes o llicències necessaris per resoldre la incidència, els quals hauran de ser prèviament aprovats per la propietat.

2.4. Conducció i coordinació dels sistemes i serveis informàtics

La conducció comprèn totes aquelles tasques d'operació habitual dels sistemes i serveis informàtics, incloent-hi la formació per a la correcta utilització d'aplicacions ofimàtiques.

Durant la fase de traspàs i posada en marxa, s'elaborarà un llistat de les tasques de conducció que cal efectuar periòdicament per garantir el correcte funcionament dels sistemes. Aquestes tasques s'integraran en la gamma de manteniment preventiu específic de cada unitat d'inventari.

Com a mínim, s'inclouran les següents actuacions:

- Altes, baixes i modificacions (ABM) d'usuaris en els sistemes interns i externs.
- ABM de subscripcions, dominis web, llicències, i altres.
- Supervisió de l'enviament de mailings i generació de plantilles.
- Formació per a la utilització d'aplicacions ofimàtiques. Resolució de dubtes.
- Comprovació de funcionament, posada en marxa i apagada d'equips i serveis.
- Canvis de configuració (permisos, arxius, i altres.) derivats de modificacions organitzatives.
- Connexió i petites adaptacions en la instal·lació per a la mobilitat dels llocs de treball que no suposin la necessitat d'importantes modificacions o noves instal·lacions.
- Configuració dels sistemes existents per a la posada en marxa de noves aplicacions.
- Assegurar la correcta realització de còpies de seguretat i la seva verificació.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

A més de les tasques pròpies de la conducció de les instal·lacions i serveis informàtics indicades anteriorment s'ha d'incloure en aquest apartat la dedicació del Responsable del servei a la coordinació i gestió.

Aquestes tasques de coordinació inclouen les tasques de supervisió, coordinació i seguiment del servei, així com la interlocució amb la propietat i altres empreses de serveis. En aquest sentit, s'ha d'incloure en aquest apartat la dedicació d'una **jornada setmanal presencial** del Responsable del servei associada a aquestes funcions de gestió.

Com en els anteriors serveis el detall de les tasques de conducció s'hauran d'incloure en el informe de seguiment mensual indicant les incidències registrades i el seu estat de resolució, així com els indicadors de seguiment i qualitat del servei (KPI).

2.5. Millores generals dels sistemes i equips

El contracte inclourà la identificació i presentació de propostes de millora des de tres punts de vista:

- Millora de la funcionalitat i disponibilitat dels sistemes.
- Millora de la qualitat del servei per als usuaris.
- Millora de l'eficiència i optimització de costos en l'operació dels sistemes.

Aquestes propostes podran referir-se a la millora de prestacions dels equips, de la xarxa local i wifi, dels sistemes de seguretat, al desenvolupament de noves aplicacions i formularis web, a la millora en la coordinació amb tercers proveïdors o a qualsevol altra actuació relacionada amb l'àmbit tecnològic.

El contractista haurà de presentar semestralment propostes de millora per a la seva valoració i, si escau, aprovació, incloent-hi un estudi previ no vinculant quan sigui necessari per justificar la proposta.

Cada proposta haurà d'incloure, a més del cost estimat per a la execució de les millores, l'objectiu principal perseguit i els indicadors (KPI) que permetin avaluar l'efectivitat de la millora.

2.6. Millores específiques del programari de gestió

Aquest apartat fa referència a les tasques que no formen part de la millora de les instal·lacions i els sistemes informàtics i és específica d'aquesta licitació, però que requereixen coneixements tècnics especialitzats i es realitzen amb molta freqüència. Aquesta categoria es justifica per la presència de múltiples programaris a mida i el volum elevat d'actualitzacions anuals que requereixen, tant de contingut com de funcionalitats.

Inclou els treballs d'assistència en la definició, elaboració i actualització de continguts, així com modificacions de funcionalitats en les aplicacions de gestió desenvolupades normalment per tercers. Tot i que aquests treballs no es corresponen amb el concepte habitual de propostes de millores d'una instal·lació, aquestes tasques s'inclouen dins del contracte per garantir una resposta ràpida i adequada a les necessitats de la propietat en aquest àmbit.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

Per al desenvolupament d'aquestes tasques és necessari disposar d'un perfil de tècnic molt especialitzat i experiència en el desenvolupament de programari a mida, amb un coneixement mitjà en les tecnologies involucrades i capaç de treballar de manera coordinada amb la propietat i amb els desenvolupadors de les aplicacions.

Aquest professional haurà de disposar d'un coneixement profund, tant del funcionament de les aplicacions com dels objectius de la propietat, amb la finalitat de poder-les modificar i adaptar a les noves necessitats específiques que puguin sorgir.

Atesa la importància d'aquest coneixement de l'operativa i de les aplicacions de gestió, és recomanable que es tracti d'un perfil de baixa rotació.

Les principals funcions que haurà de desenvolupar són:

- Desenvolupament i manteniment de funcionalitats específiques en aplicacions de gestió *on-premise* i en entorns mòbils (Android i iOS).
- Adaptació i evolució d'aplicacions existents per donar resposta a noves necessitats de la propietat.
- Disseny i implementació de formularis i aplicacions complementàries orientades a la millora dels processos.
- Realització d'intervencions puntuals relacionades amb les bases de dades corporatives (consultes, ajustos i tasques de suport específic).
- Participació en la planificació, coordinació i seguiment de projectes tecnològics.
- Actualització de continguts prèvia comprovació i adaptació quan sigui necessària.
- Posada en marxa, seguiment i coordinació de les diferents tecnologies involucrades en el funcionament de les aplicacions a mida.

Es requereixen coneixements mitjans o alts en les següents tecnologies:

- PHP.
- Python
- JavaScript
- WordPress
- mySQL, SQL, MS Access
- Requeriments dels navegadors, Edge, Chrome, Firefox, Safari, i altres

Per a aquestes tasques, es preveu una bossa d'hores anual de **600 hores**, de lliure disposició per part de l'ACM, sense cost addicional. Les hores consumides dins d'aquesta bossa es descomptaran a mesura que es realitzin, sempre a sol·licitud del client, i de manera independent de la facturació que es mantindrà amb l'import i la periodicitat fixa establerta en el Plec de condicions del contracte.

L'objectiu d'aquesta bossa d'hores és minimitzar les hores facturades per administració d'aquesta naturalesa. En cas que s'aprovi un increment de la bossa d'hores, el preu del contracte podrà augmentar-se de manera proporcional, segons l'import indicat en el desglossament de l'oferta corresponent a les hores d'aquest apartat.

Queden exclosos del present contracte els treballs corresponents al desenvolupament de noves aplicacions o a la realització de modificacions substancials de les existents que s'hagin de dur a terme específicament per a l'ACM, ja sigui com a millora identificada o a petició expressa del client. En cada cas, s'avaluarà si aquests treballs s'han de gestionar per administració o bé mitjançant l'aprovació prèvia d'un pressupost específic.

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

Totes les tasques de millora quedaran reflectides en els informes de seguiment mensuals del servei.

2.7. Taula de preus per a treballs per administració

Per a les hores que excedeixin la bossa anual inclosa en el preu de manteniment i conducció, així com per a les tasques relatives a audiovisuals o amb propostes de millora sense pressupost específic aprovat, s'abonaran els serveis efectivament prestats aplicant el preu/hora de tècnic, d'acord amb la categoria professional i la franja horària corresponent, segons els imports ofertats per l'empresa adjudicatària.

A aquests efectes, i de conformitat amb el que estableix la clàusula onzena del Plec, les empreses licitadores hauran de presentar un preu/hora per cadascuna de les següents categories professionals i tipologies d'hora:

Tècnic informàtic

- Preu hora lectiva: de 8.00 h a 18.00 h
- Preu hora extra: de 18.00 h a 22.00 h
- Preu hora nocturna: de 22.00 h a 8.00 h
- Preu hora en dies festius: de 0.00 h a 24.00 h

Tècnic especialitzat

- Preu hora lectiva: de 8.00 h a 18.00 h
- Preu hora extra: de 18.00 h a 22.00 h
- Preu hora nocturna: de 22.00 h a 8.00 h
- Preu hora en dies festius: de 0.00 h a 24.00 h

El preu/hora ofertat no podrà ser inferior de 39€/h, sense IVA, en qualsevol de les categories professionals ni de les tipologies d'hores indicades.

En el supòsit que una empresa licitadora no consignï algun dels preus requerits per cadascuna de les categories i tipus d'hora o ofereixi un preu inferior al mínim establert, s'entendrà, als efectes exclusius de valoració econòmica i d'aplicació del contracte, que el preu ofert per a aquella categoria professional i franja horària és de 39€/h, sense que aquest fet comporti l'exclusió de l'oferta.

Aquesta imputació automàtica del preu mínim no generarà cap dret a favor del licitador ni podrà ser objecte de revisió posterior, i s'aplicarà tant en la fase de valoració de les ofertes com en l'execució del contracte.

3. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Per a l'organització i prestació del servei es proposa la següent estructura funcional:

RESPONSABLE DEL SERVEI

El contractista haurà d'incorporar un tècnic que assumeixi les funcions de responsable del servei, que actuarà com a interlocutor únic amb la propietat i serà responsable de la coordinació, supervisió i seguiment global del servei, amb les atribucions principals següents:

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

- Atenció al client (Help Desk): recepció de trucades i avisos, registre i seguiment de peticions.
- Administració de sistemes: desplaçament a les oficines amb una periodicitat establerta (normalment setmanal) per a la realització de manteniment presencial programat i la resolució d'incidències lleus.
- Resolució d'incidències de primer nivell, tant de manera remota com presencial.
- Execució de tasques de manteniment preventiu i conducció d'instal·lacions, incloent-hi la gestió de les còpies de seguretat.
- Assessorament a la propietat en matèria informàtica i en processos de contractació o adquisició de recursos tecnològics.
- Exercici de funcions de coordinació i responsabilitat en l'àmbit informàtic per garantir el correcte funcionament global dels sistemes.
- Elaboració d'informes de gestió i seguiment.

Per als treballs de coordinació amb la propietat i empreses externes es considera **imprescindible una jornada de treball setmanal presencial a les instal·lacions de l'ACM**, en la qual s'avaluïn els avenços, es fixin prioritats i pròxims passos, i es coordini amb altres empreses de serveis quan sigui necessari.

La dedicació del Responsable del servei associada a les funcions de coordinació, seguiment i gestió (incloent-hi la jornada setmanal presencial) es considerarà inclosa en la partida de conducció i coordinació dels serveis.

Les intervencions de caràcter tècnic que el responsable del servei pugui realitzar en l'àmbit del manteniment preventiu, correctiu o evolutiu dels sistemes s'hauran d'imputar a les partides corresponents, evitant en tot cas duplicitats en l'assignació de costos.

Horari d'atenció telefònica: de dilluns a divendres, de 8.30 a 19.30 h.

Atenció d'avisos d'incidències: 24/7

Dedicació: a temps parcial, segons les necessitats del servei.

SUPORT INFORMÀTIC I ESPECIALITZAT

El contractista disposarà, quan sigui necessari, d'ajudants i col·laboradors especialistes en les àrees següents:

- Per a tasques de manteniment preventiu i conducció.
- Sistemes audiovisuals.
- Infraestructura i electrònica de xarxa.
- Serveis de correu electrònic i seguretat de xarxa.

Les seves funcions principals seran:

- Diagnosi inicial de la instal·lació en la fase de traspàs i posada en marxa.
- Suport en la resolució d'incidències de segon nivell.
- Realització de manteniment preventiu en instal·lacions específiques (audiovisuals, xarxes, i altres).

Dedicació i disponibilitat: a temps parcial i condicionada a les necessitats del servei.

El tècnic responsable del servei actuarà com a punt únic de contacte i canalitzarà totes les peticions, resolent-les directament o escalant-les als especialistes quan sigui

Expedient de contractació núm. 06/2025

Contracte de serveis de manteniment i conducció dels sistemes informàtics i de tecnologia de la comunicació

necessari. Per a això disposarà d'un telèfon mòbil i d'una adreça de correu electrònic dedicats.

4. SEGUIMENT I CONTROL DEL SERVEI PRESTAT

Amb una periodicitat mensual, el contractista haurà d'elaborar un informe de seguiment que reculli:

- Les tasques realitzades i pendents.
- Les incidències registrades i el seu estat de resolució.
- Els principals indicadors de rendiment (KPIs) relacionats amb el funcionament i la qualitat del servei.
- L'activitat global corresponent al període de referència.

Aquests informes hauran d'incloure, a més dels aspectes indicats en els punts anteriors, els elements identificats com a necessaris durant la fase de traspàs i posada en marxa, així com aquells que es derivin de les propostes de millora aprovades.