



Ajuntament
de Vila-seca

Ricardo González Mes (1 de 1)
Cap de Polítiques d'Innovació
Dip. de Vila-seca, 20/03/2026
HASH: f811748756080328686948b6c3183a27c



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES I EL SUPORT - HELP DESK- ALS USUARIS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE VILA-SECA PEL PERÍODE 2026-2028, AMB POSSIBILITAT DE PRÒRROGA ANY 2029

Plaça de l'Església, 26
43480 Vila-seca
Tel. 977 309 300
Fax. 977 309 301

Codi Validació: 5JYQM6KRDDMMZDFL5X3DNCZ6
Verificació: <https://vila-seca.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 28





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la provisió del servei de suport als usuaris i manteniment del conjunt d'equips informàtics i de comunicacions de l'Ajuntament de Vila-seca durant la vigència del contracte, servei de segon nivell d'escalat d'incidències i problemes, tant de forma preventiva com reactiva així com serveis d'administració de sistemes d'informació.

1.1. Objectius generals del servei

L'objectiu és el de maximitzar el temps de disponibilitat dels sistemes i la satisfacció dels usuaris en la resolució de les seves incidències. També s'inclou la detecció de problemes, l'aplicació de canvis. L'abast serà tot el sistema d'informació municipal, els usuaris interns i externs, la infraestructura local i en el núvol, existent i la que s'adquireixi durant la vida del contracte i les possibles pròrrogues.

1.2. Forma de provisió

La provisió del servei s'integrarà dins del Centre de Serveis a l'Usuari (CSU) que gestionarà els serveis a contractar amb la conseqüent implantació de processos, procediments, activitats i funcions, segons es descriu més endavant.

El Centre de Serveis a l'Usuari prestarà l'atenció i el suport als usuaris, de forma que recollirà, registrarà i resoldrà les sol·licituds, mitjançant les bases de dades de coneixement, els inventaris d'equips i sistemes, les eines d'accés remot i altres eines de diagnòstic.

El servei es prestarà de forma:

- Presencial, a través d'un mínim de dos tècnics de camp que estiguin presencialment en dependències municipals per atencions de primer nivell de suport i aquelles que requereixin presencialitat. És el que denominaríem atenció en el marc del 'Centre de Serveis de Suport'
- En remot, per aquelles tasques d'administració de sistemes que no requereixen presència a les seues municipals. La modalitat del servei serà en format de bossa d'hores, tant en serveis de manteniment preventiu, correctiu com correctiu per noves implantacions i millores en els sistemes.

1.3. Centre de Serveis a l'Usuari

El Centre de Serveis a l'Usuari (CSU) és l'encarregat de la interacció amb els usuaris i serà el responsable d'enregistrar la sol·licitud, de prestar el suport requerit als usuaris així com d'annotar la realització i la resolució d'aquesta amb el màxim detall. El sistema





existent permet explotar la informació per avaluar la tipologia d'incidències, els temps de resolució i l'inventari d'actius gestionats, tant software com hardware.

1.3.1. Tasques del Centre de Serveis de Suport

Aquest plec s'ha confeccionat seguint el marc de referència de bones pràctiques definit per ITIL v3 , i per tant, ha de ser entès dins d'aquest context.

Els tècnics contractats per a desenvolupar els serveis descrits en el present plec hauran de seguir les bones pràctiques descrites a ITIL v3. Per tant han de rebre la formació adient per part del proveïdor per complir aquest marc de referència.

De forma resumida:

1. Recepció, prioritització, classificació i escalat (en cas que correspongui) de qualsevol -interacció-¹ demanda d'administració de sistemes i suport dels usuaris cap al Cap de Polítiques digitals i innovació o en qui delegui l'Ajuntament de Vila-seca.
2. Gestió de qualsevol demanda que estigui dins de l'àmbit del Centre de Serveis a l'Usuari que es descriurà posteriorment.
3. L'execució de les tasques que es trobin dins l'àmbit del Centre de Serveis de l'Usuari i que formin part de la infraestructura física i lògica de l'Àrea de Polítiques Digitals i Innovació.
4. La gestió, configuració i manteniment dels actius de tecnologia de l'Ajuntament, dins de l'àmbit del Centre de Serveis a l'Usuari.

1.3.2. Àmbit de competències del Centre de Serveis a l'Usuari

L'àmbit de competències del Centre de Serveis a l'Usuari comprèn tots els equips i sistemes informàtics i de comunicacions de l'Ajuntament, els equips personals, portàtils i dispositius perifèrics d'aquests, i la resolució de qualsevol demanda que tingui com a destí el departament de serveis informàtics i d'estadística, incloent-hi la recepció, prioritització, classificació i escalat (si procedeix) d'aquestes i la gestió de les interaccions que es produeixin dins de:

- L'administració de sistemes
- El suport a l'usuari en el llocs de treball de l'Ajuntament, i en mobilitat dins del terme municipal.

¹ Una Interacció pot ser un esdeveniment, incidència, petició, problema o sol·licitud d'accés en terminologia ITIL v4. En tot el plec el terme gestió d'interaccions (esdeveniments, incidències, peticions, etc.) inclou la gestió i resolució de la pròpia interacció.





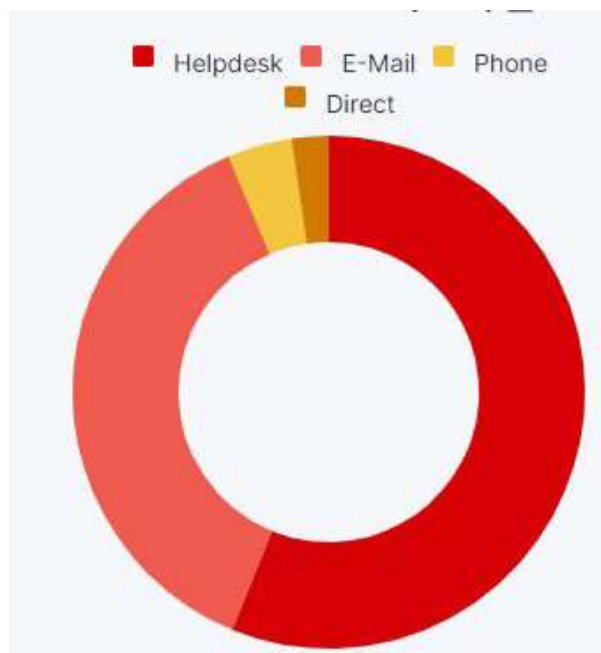
1.3.3. Tasques i responsabilitats

El servei de suport a l'usuari comprendrà:

Actuar com a centre de suport tècnic informàtic

- Prestar el suport de primer nivell, atenent les incidències que reportin les persones usuàries del sistema d'informació municipal o el propi servei TIC a través dels canals definits:
 - A través de l'eina de gestió de sol·licituds i inventari que disposa l'Ajuntament de Vila-seca (GLPI, <https://glpi-project.org/es/>)
 - A través de correu electrònic, que automàticament crea la petició a l'eina de gestió.
 - A través de telèfon
 - De forma directa

Actualment el percentatge de sol·licituds per tipus de canal és:



Directe	0.5%
E-Mail	40%
Aplicació Web	58%
Telèfon	1%





- Fer la diagnosi inicial de les incidències, la seva categorització i prioritització prèvies a la seva resolució.
- Fer el seguiment dels tiquets oberts i en espera, fent les gestions necessàries per evitar, en la mesura del possible, que els incidents s'allarguin en el temps.
- Resoldre amb agilitat i proactivitat totes les incidències que estiguin dins del seu abast.
- En cas que procedeixi, escalar les incidències als tècnics/ques municipals que actuen com a suport de 2n nivell, o bé a l'empresa proveïdora de serveis que correspongui.
- Tancar els tiquets quan el motiu de la seva obertura ja s'hagi resolt.
- Anotar les accions realitzades per a resoldre la incidència, per informar a l'usuari/a i poder-ne fer l'anàlisi posterior.
- Informar d'incidències recurrents que puguin ser fruit de problemes o mancances que s'hagin de resoldre per part del Servei TIC.
- Ampliar i mantenir la base de dades de coneixement i les FAQ departamentals.

Manteniment del parc informàtic

- Fer el manteniment del lloc de treball (equip informàtic, perifèrics, sistema operatiu, aplicacions, telèfon IP, etc.) i resoldre incidències que se'n derivin, reparant o reemplaçant els components avariats o defectuosos amb material subministrat per l'Ajuntament.
- Gestió d'equips en garantia. En cas d'avaría d'un equip que es trobi en període de garantia els tècnics notificaran al fabricant, faran el seguiment de l'actuació i s'encarregaran de que l'equip torni a quedar en funcionament en la seva ubicació original.
- Substituir ordinadors i els seus perifèrics quan sigui necessari per avaría o obsolescència, amb material subministrat per l'Ajuntament.
- Quan es produeixin noves adquisicions de material informàtic o reubicacions per trasllats de personal entre diverses dependències de l'Ajuntament, fer els trasllats d'equipament informàtic i el traspàs de la informació dels equips antics als nous.
- Assistència a l'inventari de material, ordre i gestió d'espais de treball.
- Instal·lacions d'equips d'impressió
- Desplegar o actualitzar el software corporatiu sobre els equips, segons les indicacions del Servei TIC.
- Actuacions sobre tauletes digitals i smartphones corporatius: configuració del client de correu i de l'agenda, instal·lació d'aplicacions corporatives, de certificats digitals, etc...
- Assistència i suport en l'ús de sistemes i eines per videoconferència
- Assistència i suport en l'accés i ús de dispositius en xarxes de comunicacions sense fil.
- Instal·lació i configuració de certificats digitals als equips dels usuaris.
- Treballar amb programari de desplegament d'imatges de S.O i/o clonatge de pc's
- Totes aquelles tasques relacionades amb l'àrea d'operacions de sistemes de la informació que es requereixin per part de l'organització.





Gestió directori d'usuaris

- Alta i manteniment en la gestió de persones usuàries al directori actiu així com assignació de permisos.
- Gestió de paraules de pas i bloqueig d'usuaris.
- Actualització d'atributs d'usuaris/es en la gestió del directori actiu.
- Proposar i definir Polítiques de Grup (GPO) juntament amb els tècnics del Servei TIC.

Manteniment de la xarxa

- Habilitació de punts de punts de xarxa i instal·lació de switchs o telèfons.
- Fer punts als armaris de comunicacions, si es necessari
- Gestió, configuració i supervisió bàsica d'elements de xarxa com Firewall o controlador wifi
- Detecció i diagnòstic de problemes de xarxa físics

Documentació i procedimentació

- Documentar en procediments a la base de dades de coneixement tot el que sigui rellevant per a la resolució d'incidències.
- Gestió, manteniment, ampliació / creació d'inventari, documentant qualsevol canvi que es produeixi a l'aplicació que l'Ajuntament posa a la seva disposició.
- Preparació de guies d'usuari sobre sistemes i aplicacions pel lloc de treball
- Anàlisi periòdic de l'estat d'inventari, detecció de problemes (obsolescència, software sense actualitzar)

Monitoratge de sistemes i alertes

- Monitoratge de tots els actius supervisats per l'eina corporativa de monitoratge. En aquest cas 'CheckMK' (<https://checkmk.com/>) o altres que es puguin usar.
- Gestió de les alertes rebudes i actuació en cas que requereixi un solució (generar problema, resoldre-ho o escalar a segon nivell de suport segons pertorqui)
- Monitorització de la infraestructura virtualitzada a través de l'eina de gestió incorporada a la plataforma de virtualització (vCenter – VMware)
- Actualització i creació de noves alertes en els actius existents. Desplegament de nous actius en les eines de monitoratge disponibles.
- Avaluació continuada del serveis públics digitals i les possibilitats de monitoratge
- Revisió diària i registre de les alertes rebudes de diferents fonts d'informació (sistema de còpies de seguretat, eines antivirus, XDR, firewall, etc) De tots els sistemes actuals i els que s'incorporin. Registre de la revisió per traçabilitat i auditoria.
- Gestió de la capacitat dels sistemes. Actuacions per minimitzar l'activació de les alertes detectades.





Actualitzacions de sistema, parc informàtic i aplicacions corporatives

- A través de l'eina WSUS, desplegament d'actualitzacions, revisió i manteniment de la gestió de les actualitzacions, en el parc informàtic d'usuari
- A través de l'eina WSUS, desplegament d'actualitzacions, revisió i manteniment de la gestió de les actualitzacions, en els servidors municipals, en coordinació amb segon nivell de suport / tècnics municipals.
- Actualitzacions d'aplicacions corporatives que disposen de procediment d'actualització i suport per part del fabricant.
- Les actualitzacions poden definir-se una finestra

El contractista ha de presentar un Pla d'Operació diari en el que es posi de manifest les operacions bàsiques de revisió de sistemes a realitzar a diari, exposades amb anterioritat.

Les que el licitador i l'Ajuntament acordin i que puguin sorgir durant la durada del contracte i estiguin dins de l'àmbit de la microinformàtica, l'atenció a usuaris d'informàtica i a la gestió bàsica d'operacions de primer nivell de suport.

Ateses les característiques singulars d'aquest contracte, l'Ajuntament de Vila-seca

proporcionarà un lloc físic amb mobiliari, on s'ubicarà el personal i l'equipament de l'empresa adjudicatària. A més a més, també podrà proporcionar dos telèfons fixes, un per a cada tècnic/a per atencions directes a l'usuari.

Serà necessari aportar, per part de l'empresa adjudicatària, un telèfon mòbil per a contacte en condicions d'emergència / guàrdies corresponents.

Els equips informàtics dels dos tècnics seran aportats per l'empresa adjudicatària del concurs.

El lloc físic cedit per l'Ajuntament de Vila-seca a l'empresa adjudicatària serà utilitzat exclusivament pel personal, recursos, tasques i activitats destinades a la correcta l'execució del present contracte.

Control horari a càrrec de l'empresa. En el seguiment del contracte s'aportarà l'informe d'assistència dels tècnics presencials.

1.3.4. Horari del Servei

L'horari presencial de servei serà el mateix que el del personal d'oficina de l'Ajuntament de Vila-seca. En termes generals la jornada és de dilluns a divendres de 8h a 15h i de 16h a 18.30h els dilluns a la tarda.

S'estableix un calendari de :

- Alliberament dilluns tarda juny a setembre
- Alliberament dilluns tarda setmanes Nadal-Reis i setmana santa

També s'atendran a atencions específiques com i necessàries

- Atencions tècniques a Plenaries municipals
- Esdeveniments extraordinaris





Caldrà que hi hagi un tècnic/a de guàrdia de dilluns a diumenge fora de l'horari establert, localitzable mitjançant telèfon mòbil. Aquest/a tècnic/a podrà ser requerit pel responsable de l'Ajuntament per atendre incidències urgents que puguin sorgir als diferents serveis de l'Ajuntament.

Aquest temps de dedicació necessari quan es produeixin urgències, avaries o d'altres eventualitats, s'entén comprés al contracte i, per tant, no donarà lloc a despeses o abonaments complementaris del preu del contracte.

En casos d'urgència i necessitat, es podrà requerir la presència física el Tècnic de suport itinerant (TSI), en horari de 16:00 a 19:00, qualsevol dia de la setmana, fins un màxim de 5 hores addicionals setmanals.

En casos d'urgència i necessitat, per a realitzar tasques de manteniment o instal·lació que no puguin executar-se en l'horari habitual de l'Ajuntament sense impedir el treball dels usuaris, els tècnics de suport presencial ampliaran l'horari a partir de les 15:00, qualsevol dia de la setmana, fins un màxim de 8 hores addicionals setmanals.

Atenen l'especificitat de la Policia Local, addicionalment a l'horari presencial establert per a la Seu de l'Ajuntament, aquest servei es prestarà en modalitat no presencial (remotament) la resta d'hores fins a completar les 24h., incloent dissabtes i diumenges.

No obstant aquest requeriment de servei, la Policia Local disposarà del servei de Màxima Disponibilitat en els termes que s'expliciten en el següent punt.

S'entendrà com a Màxima Disponibilitat del servei, la capacitat de desplaçar un tècnic de suport al lloc on es produeixi una interacció que requereixi la seva presència física en el termini màxim de 1 hora, en cas que no sigui possible resoldre-la en modalitat no presencial i estigui classificada com ALTA o URGENT.

L'empresa adjudicatària haurà de planificar la distribució de les vacances del seu personal, així com la substitució automàtica de personal absent en cas de baixa o vacances, amb previ avís a l'Ajuntament de Vila-seca.

1.3.5 Idioma

La gestió del servei es realitzarà en els idiomes oficials de l'Ajuntament de Vila-seca, català i castellà. Es tindrà en compte que es pugui atendre peticions en altres idiomes, valorant-se el coneixement de l'anglès tant per gestions internacionals puntuals com per documentació i autoformació.

1.4. Servei d'administració de Sistemes

Com a complement al servei presencial és necessari desenvolupar un servei integral d'administració de sistemes.





Les tasques principals del servei d'administració de sistemes són:

- Manteniment i evolució de les aplicacions de gestió corporatives. Bàsicament, aplicació dels evolutius a la plataforma de gestió T-Systems (MyTAO) usant les guies d'actuació proporcionades pel fabricant
- Manteniment i operació del CPD. Realització de totes les tasques necessàries pel suport de l'operació del CPD pel que fa aturades i engegades controlades, i resolució d'incidències en l'espai físic. També haurà de supervisar el correcte funcionament dels sistemes d'alimentació ininterrompuda del CPD, atenent a les alertes que el sistema pugui generar.
- Gestió del correu electrònic. Altes, baixes, modificacions. Monitoratge d'estat. Ajust fi. Antispam i propostes de millora generals.
- Tasques de manteniment tècnic preventiu i correctiu dels servidors de l'Ajuntament de Vila-seca.
- Tasques de manteniment preventiu i correctiu de la cabina de discos principal de l'Ajuntament(NetApp).
- Proposar una finestra de manteniment quan sigui necessari per realitzar les activitats de manteniment i configuració.
- Realitzar la instal·lació, configuració i actualitzacions que siguin necessàries.
- Realització de proves per garantir l'operativitat.
- Elaborar i mantenir la documentació del sistema per l'administració de servidors
- Realitzar scripts per automatitzar les tasques d'operació de sistemes
- Donar suport a l'operació dels hipervisors de virtualització de producció del CPD.
- Coordinar la reparació de hardware i/o firmware quan sigui necessari. Pot incloure l'aplicació de 'patches' reactius.
- Planificar el temps d'aturada necessari pel manteniment i instal·lació dels 'patches'.
- Planificar el 'roll-back' de qualsevol actuació.
- Recopilar i analitzar dades de seguretat per identificar, aïllar i notificar a l'Ajuntament de Vila-seca possibles riscos de seguretat que puguin afectar als sistemes.
- Administració i ajust de la Base de Dades corporativa Oracle. Propostes de manteniment preventiu i correctiu del SGBD.
- Creació de màquines virtuals i desplegament de nous servidors.

El contractista ha de presentar un Pla de Manteniment Preventiu que inclogui totes les tasques descrites així com d'altres que consideri oportunes realitzar. Aquest Pla estarà calendaritzat i tindrà un mínim de 130 hores / any assignat per desenvolupar les tasques.

A banda de les tasques de manteniment preventiu, el contractista està obligat a oferir una sèrie de tasques enfocades al manteniment reactiu i perfectiu. Aquestes poden ser:

- Execucions puntuals per canvis o implementacions de noves funcionalitats a petició de l'ajuntament
- Suport a incidències d'alta complexitat





- Qualsevol altre treball sota demanda
- Urgències greus que posin en risc la continuïtat del Servei.

Aquest tipus de tasques estan quantificades en un mínim de 10 hores / any.

1.5. Servei de formació

L'adjudicatari ha d'actuar també com a transmissor de coneixement cap als tècnics municipals i el personal destinat a l'atenció del centre de Serveis a l'Usuari. Per aquest motiu es demana:

- Els tècnics del centre de Serveis a l'usuari han d'estar certificats en ITIL Foundations v3. Si no aporten certificació professional, cal que en un període no superior a 4 mesos aportin aquesta credencial. La no acreditació pot comportar la rescissió del contracte. La formació i certificació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Cal presentar un Pla de Formació Anual, amb una durada mínima de 10 hores pels tècnics del centre de Serveis a l'Usuari i els tècnics municipals. Els continguts d'aquest pla s'han d'ajustar a la realitat tecnològica de l'Ajuntament i servirà per millorar les competències tècniques del personal que hi treballa. Es valorarà itineraris formatius de certificació, els materials utilitzats, la modalitat de formació ... etc. Els continguts a oferir: Gestió de Servei, Entorns Servidor i Client Microsoft, Eines de Monitoratge, Virtualització, Automatització d'operacions etc etc. Aquest continguts han d'anar alineats amb la visió de l'Àrea de Polítiques Digitals i Innovació de l'Ajuntament de Vila-seca.

2. GESTIÓ DEL SERVEI I PERSONAL TÈCNIC

2.1. Direcció del servei

La direcció del contracte correspon al Servei TIC de l'Ajuntament de Vila-seca, que tindrà la facultat d'establir les directrius oportunes per aconseguir els seus objectius i proposar modificacions en la prestació del servei en cas de manca de satisfacció.

L'adjudicatari nomenarà un coordinador tècnic o responsable del servei, que serà el responsable davant de l'Ajuntament de la correcta prestació del servei. Aquest serà el responsable de la qualitat tècnica del servei, així com de les conseqüències que les omissions, errors, mètodes inadequats en l'execució del contracte.

2.2. Coordinador tècnic

L'empresa contractista ha de designar un/a coordinador/a tècnic/a o responsable que, integrat/da a la plantilla de l'empresa, té les obligacions següents:

- a) Actuar com a interlocutor/a de l'empresa contractista amb el Servei TIC i com a canal de comunicació entre aquest i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte, quan sigui necessari.
- b) Donar aquelles instruccions necessàries per a prestar degudament el servei.





- c) Supervisar el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, així com el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- d) Definir els plans de formació continua del personal de l'equip.
- e) Organitzar les substitucions, i especialment, les que pertocuen en règim de vacances i les baixes dels tècnics que formen part de l'equip de treball, de manera que el servei no es vegi afectat.
- f) Analitzar els informes d'indicadors i resums executius per a realitzar el seguiment periòdic mensual del servei.
- g) Elaboració i proposta d'execució d'actuacions que permetin optimitzar el servei.

Els informes d'indicadors incorporaran estadístiques amb la categorització de les incidències, la distribució en franges horàries, el temps mig de resolució d'incidents, percentatges de compliment dels SLAs, parts d'actuació fora d'horari, i d'altres que es puguin consensuar amb el Servei TIC.

El coordinador i el personal tècnic de l'Ajuntament faran reunions mensuals de seguiment, encara que aquesta periodicitat podrà ser modificada previ acord si es creu convenient. L'objectiu de les reunions periòdiques és revisar el grau de compliment dels objectius (SLA), les especificacions funcionals, la validació de la programació de les activitats realitzades i planificar actuacions que permetin millorar el servei.

Caldrà que aquest/a coordinador/a disposi d'experiència de al menys 5 anys en la coordinació i seguiment d'equips de persones en l'àmbit del suport informàtic i en lideratge d'equips d'aquest àmbit.

2.3. Tècnics de suport 'in-situ'

El servei del Suport Tècnic Informàtic (STI) estarà format per **2 tècnics/ques** que prestaran els seus serveis directament a l'Ajuntament, sota la supervisió del/a director/a del servei i del/a coordinador/a tècnic/a, que d'acord amb les instruccions rebudes per l'Ajuntament de Vila-seca donarà les directrius adients als tècnics. Els requisits mínims que hauran de complir els/les tècnics/ques són els següents:

- Experiència laboral mínima de 4 anys demostrable, en el suport i manteniment d'entorns de microinformàtica en administracions públiques o en organismes públics o en empreses amb més de 500 usuaris d'informàtica. Aquest requisit l'han de complir al menys dos dels tres tècnics.
- Coneixements de hardware, instal·lació PC's, canvis perifèrics, reparació d'impressores, etc.
- Coneixements d'eines ofimàtiques i sistemes operatius Windows, Linux i Android.
- Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements.
- Facilitat de tracte amb els usuaris.
- Es facilitarà a l'Ajuntament el Currículum Vitae del personal destinat al servei.
- L'Ajuntament de Vila-seca es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'algun dels tècnics per motius justificats, en que l'adjudicatari, caldrà que el substitueixi i planifiqui el relleu del mateix.





Un dels tècnics de suport actuarà com interlocutor com a gestor principal del Centre de Serveis a l'Usuari, responsabilitzant-se de la correcta execució dels SLA definits en el present plec.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que ha de reunir els requisits exigits en aquest plec, i que formarà part de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part d'aquest Ajuntament del compliment d'aquests requisits.

La direcció de l'equip correspon al coordinador tècnic: l'Ajuntament donarà les instruccions corresponents al responsable nomenat per l'empresa i aquest serà el que donarà les instruccions als tècnics.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua en relació al personal que integra l'equip de treball i que s'encarrega de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a qualsevol empresari. Concretament, ha d'assumir la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions en els casos de baixa o suplència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social pel que fa a l'abonament de les cotitzacions i el pagament de prestacions quan s'escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, i l'exercici de la potestat disciplinària, així com la resta de drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre l'empresari i treballador/a.

L'empresa contractista ha de vetllar especialment perquè els treballadors/es adscrits a l'execució d'aquest contracte desenvolupin la seva activitat, sense que s'excedeixin més enllà de les funcions assignades en aquests plecs.

2.4. Requeriments bàsics de relació amb l'empresa adjudicatària

2.4.1. Condicions de privacitat i deure de reserva

Totes les dades i informacions que l'adjudicatari conegui com a conseqüència de l'execució del contracte objecte del present document, ja sigui de forma directa o indirecta, han de quedar sota el deure de reserva d'aquest, i no podran ser divulgades ni difoses ni publicades sense autorització per escrit del responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

2.4.2. Propietat i drets de la documentació

Propietat intel·lectual: l'Ajuntament de Vila-seca té la titularitat, tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en





exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, l'Ajuntament de Vila-seca pot reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'Ajuntament de Vila-seca i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Vila-seca, i renuncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Ajuntament de Vila-seca, d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

2.4.3. Seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits generals relacionats amb la seguretat dels sistemes d'informació:

1. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació manegada al llarg del projecte, fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions no autoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament, tractament i divulgació.
2. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment dels marcs legislatius aplicables a l'objecte de contractació d'aquest Plec, fent especial èmfasi en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD-), la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels drets digitals (LOPDiGDD 3/2018, de 5 de desembre), la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (Llei 34/2002) i la Llei d'Impuls de la Societat de la Informació (Llei 56/2007), RD 3/2010 de l'ENS, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present Plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible en





- tots els seus productes i serveis lliurats a l'Ajuntament de Vila-seca, aquest compliment.
3. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les Normes de Seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Vila-seca, les quals li seran facilitades abans de l'inici dels seus serveis, així com a resoldre de forma immediata qualsevol problema reportat per l'Ajuntament al respecte.
 4. L'empresa adjudicatària es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest projecte, tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat vigents en l'Ajuntament que els hi afecti, així com sobre els preceptes dels marcs legislatius aplicables.
 5. L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Vila-seca, a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de contractació d'aquest Plec, be amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament de Vila-seca.
 6. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que pugui subcontractar (prèvia autorització escrita de l'Ajuntament de Vila-seca) a altres Empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.

En particular l'adjudicatari es compromet a respectar i a col·laborar en la seva posta en marxa, en el seu funcionament com a proveïdor del servei, els principis bàsics i els requisits mínims establerts per l'ENS, així com tota aquelles actuacions i mesures de seguretat que s'implantin, juntament amb la normativa pròpia de l'Ajuntament desenvolupada d'acord amb aquest Esquema.

3. CONDICIONS PER A DUU A TERME EL SERVEI

3.1. Situació actual

Actualment l'Ajuntament disposa de les següents seus i edificis municipals, on es desenvoluparan els serveis del CSU:

1. Seu de l'Ajuntament de Vila-seca
2. Punt d'informació Juvenil
3. Centre municipal de Formació
4. Serveis socials
5. Espai Famílies
6. Banc dels aliments
7. Biblioteca municipal
8. Conservatori i escola municipal de Música
9. Patronat municipal de Turisme
10. Patronat municipal de Turisme (La Pineda)



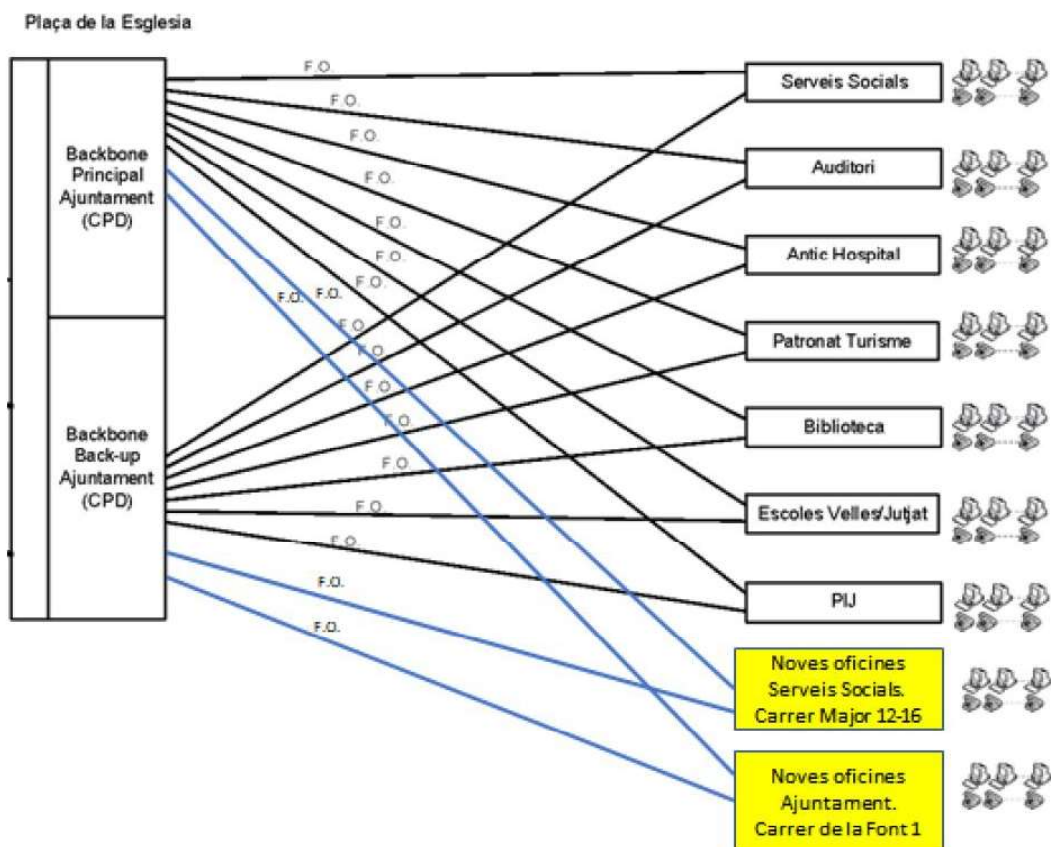


11. Centre Cívic cultural de La Plana
12. Centre Cívic cultural de la Pineda
13. Centre Cívic "El Colomí"
14. Castell de Vila-seca
15. Celler de Vila-seca
16. Centre Cívic La Plana
17. Oficina d'Atenció a la Ciutadania

I altres espais municipals que puguin habilitar-se durant la vigència del contracte.

3.1.1. Arquitectura de xarxa

Les diferents seus i dependències municipals s'interconnexionen mitjançant connexió pròpia de fibra òptica a 40 GBE. Existeix un doble camí entre l'Ajuntament i cada una de les seus.





L'electrònica de xarxa principalment és Huawei

Els controladors Wifi disponibles: Cisco Meraki i Aruba

Firewall Perimetral: PaloAlto 1410 (2 en HA)

3.1.2. Entorn tecnològic i volumetries

Els elements que configuren l'entorn tecnològic de l'Ajuntament i dels Patronats sobre el que es desenvoluparà el servei és el que es mostra a continuació.

Parc Informàtic: un 75% Windows 10 i la resta altres versions de Windows.

Nombre ordinadors: 350

Nombre usuaris amb lloc de treball: 300

Ofimàtica bàsica: Entorn Microsoft. Entorn Office365

Impressores (amb contracte en curs): Parc Ricoh amb servei de manteniment

Antivirus: SentinelOne

Tots els equips tenen instal·lat les aplicacions d'ofimàtica Microsoft Office i els navegadors Microsoft Edge, Chrome o Mozilla Firefox.

Entorn servidor:

- Entorn virtualitzat amb hipervisor vmware: vcenter v8
- 2 hosts amb un total de 50 MV desplegadas
- HOST1:

Hipervisor:	VMware ESXi, 7.0.2, 17867351
Modelo:	ProLiant DL360 Gen10
Tipo de procesador:	Intel(R) Xeon(R) Silver 4114 CPU @ 2.20GHz
Procesadores lógicos:	40
NIC:	8
Máquinas virtuales:	24
Condición:	Conectado
Tiempo de actividad:	514 días

o



o





- HOST2:

Hipervisor:	VMware ESXi, 7.0.2, 17630552
Modelo:	ProLiant DL360 Gen10
Tipo de procesador:	Intel(R) Xeon(R) Silver 4114 CPU @ 2.20GHz
Procesadores lógicos:	40
NIC:	8
Màquines virtuals:	25
Condició:	Conectado
Tiempo de actividad:	519 días

0



0

Cabina de disc principal:

2 cabines NetApp AFF-A250 amb 66Tb cada una

Cabines Backup: Synology Rackstation

Sistema de gestió de còpies de seguretat: Veeam Backup

4. FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI

Durant la prestació del servei es contemplen les següents fases:

- **Fase de prestació actual:** A aquesta fase només operen els adjudicataris del contracte actual del servei
- **Fase de transició:** període que va des l'entrada en vigor del contracte fins l'assumpció total del servei per part del nou adjudicatari.
- **Fase d'execució del servei:** període que va des de l'últim dia de la fase de transició i la finalització del contracte.

La fase de transició s'inicia amb la formalització del contracte i té una durada màxima de 2 mesos. Durant aquesta fase es flexibilitzaran els ANS.

Es dissenyarà la transferència dels serveis amb l'actual adjudicatari per una transició sense talls ni pèrdua de qualitat. Es considerarà el traspàs de coneixement com part essencial d'aquesta fase.





4.1. Pla de transició de servei

Els licitadors han de presentar un Pla de Transició de servei detallat en el que es descriu de forma correcta les tasques que es realitzaran per a la correcta activació del nou servei.

El Pla de Transició de Servei s'hauria de basar en:

- Planificació detallada de les activitats
- Pla de implantació de processos, procediments i normativa tècnica
- Definició del model de relació i reporting
- Pla d'implantació dels nous ANS
- Pla d'activació del servei
- Pla de riscos en la transició

En cas de no poder-se realitzar la transició del servei en els termes definits, l'ajuntament de Vila-seca es reserva el dret a rescindir el contracte, sent el licitador el responsable dels costos derivats.

4.2. Due diligence

Durant la fase de transició del servei s'espera una actitud proactiva del nou operador i que aquest realitzi les investigacions necessàries per adquirir els coneixements necessaris per a la correcta transició.

Es considerarà responsabilitat de l'adjudicatari la realització de les proves que consideri pertinents per comprovar l'estat del sistema. Entre les proves s'inclouran:

- Proves d'estres
- Proves de seguretat
- Proves de backup i recovery
- Comprovació de redundància dels sistemes

Les proves es realitzaran fora de l'horari habitual per causar un mínim impacte possible i amb un pla de contingència específic per garantir la continuïtat del sistema.

Es pot proposar a l'Ajuntament de Vila-seca una nova agenda per executar el Due Dilligence si es considera necessari realitzar algunes tasques fora del temps establert. Els resultats obtinguts s'entregaran a l'Ajuntament de Vila-seca així com les conclusions, sent part de la documentació requerida pel compliment dels ANS.

4.3. Fase d'execució del servei

Un cop finalitzada la fase de transició (2 mesos), l'adjudicatari haurà d'assumir el control total del servei. La relació amb l'Ajuntament de Vila-seca es basarà en els acords establerts i compliment dels ANS.





4.4. Fase de devolució del servei

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Devolució del Servei, detallant les obligacions i les tasques a realitzar per a la devolució del servei, incloent els termes i condicions. En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor està obligat a retornar el control dels serveis objecte del contracte, sense deixar de prestar el servei durant tota la fase ni generant cap sobrecost.

5. CONDICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ

5.1. Condicions generals

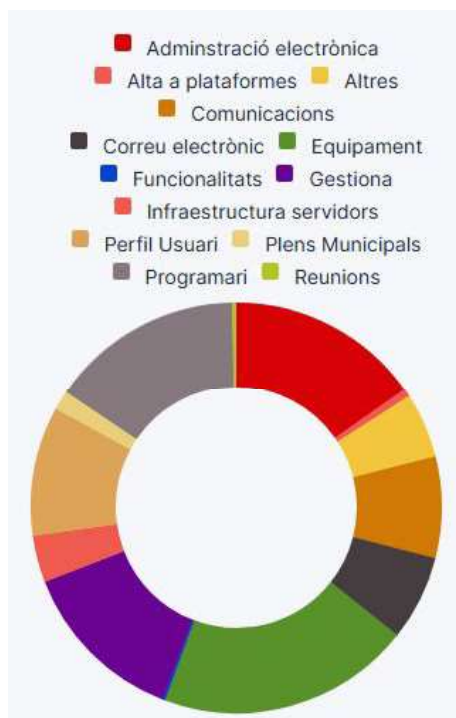
Els licitadors hauran de proporcionar, a les seves ofertes, la informació necessària per a ser correctament valorades.

5.2. Interaccions anuals

Per una millor valoració de l'esforç necessari en l'execució del servei objecte d'aquest contracte, es mostren les dades del 2025 als efectes de la seva extrapolació anual que permeti aproximar-se al nombre d'esdeveniments anuals. Aquestes dades han d'interpretar-se de forma orientativa i no són, en absolut, cap límit en el nivell d'interaccions.

Volum de sol·licituds / incidències mensuals: 250 tickets

Categories tipus d'incidències:





6. CONDICIONS DEL CONTRACTE

Relacionades amb la seguretat i la confidencialitat, l'empresa adjudicatària i per extensió el seu personal, es compromet a:

1. respectar les mesures de seguretat dels locals als que accedeix, sense que de la seva permanència o pas per ells pugui derivar-se una disminució de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc.).
2. mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades i documents als que pogués tenir accés ocasionalment en el compliment de les tasques encomanades.
3. no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades o documents als que tingui accés en el compliment de les funcions pròpies del CSS, a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta.

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el contracte que es derivi del present plec i, en concret, les relatives al deure de secret, i de confidencialitat de les dades i els documents als que tingui accés.

6.1 Protecció de dades de caràcter personal

Per a la realització dels serveis objecte d'aquest Plec, és necessari que el personal de la empresa adjudicatària tingui accés als locals on es realitzen tractaments de dades de caràcter personal regulats pel Reglament General de Protecció de dades (RGPD), la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDiGDD).

Tots els tractaments de dades personals que es realitzin en el context de les activitats del CSS, hauran de dur-se a terme de conformitat amb el Reglament General de Protecció de dades (RGPD).

L'empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en el paràgraf anterior d'aquest apartat, serà considerada responsable, responent de les infraccions en les que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, la Agencia Española de Protección de Datos o qualsevol altre autoritat europea reguladora de la protecció de dades de caràcter personal i de la indemnització que en el seu cas es pugui reconèixer a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus bens o drets.





6.2 Qualitat

Durant el desenvolupament dels treballs i l'execució de les diferents fases del contracte, l'Ajuntament de Vila-seca podrà establir controls de qualitat i auditoria sobre l'activitat desenvolupada.

6.3. Seguiment del servei

Correspon a l'Ajuntament de Vila-seca la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

6.3.1. Reunions de seguiment

Un cop adjudicat el contracte, es celebraran reunions de seguiment, com a mínim amb caràcter trimestral, a les que assistiran.

Per part de l'Ajuntament:

- Cap de l'àrea de Polítiques Digitals i Innovació: que assumirà la responsabilitat última del projecte i tindrà la darrera paraula en qualsevol tipus de decisió que s'hagi d'acordar.
- Secretari General de la Corporació, o persona en qui delegui: que realitzarà el seguiment del contracte des del punt de vista funcional de l'Ajuntament.

Per part de l'empresa adjudicatària:

- Coordinador: Responsable màxim de l'empresa per la supervisió i seguiment del contracte. Serà el responsable i interlocutor únic de l'equip de treball.
- El tècnic que actua com interlocutor com a gestor principal del Centre de Serveis a l'Usuari.

Addicionalment, es podrà requerir la presència d'altres persones quan s'estimi oportú pel correcte seguiment de l'execució del contracte.

6.3.2. Assumptes

A la reunió s'analitzarà el grau d'execució del servei, revisant les incidències resoltes del període per cada grup de prioritat i les no resoltes que hagin superat els ANS. Així mateix es revisaran les incidències quina resolució no s'hagi acompanyat d'una entrada en la Base de Coneixement que incorpora l'eina de tiquets.





Aquelles incidències, la resolució de les quals requereixin la intervenció d'un tercer, proveïdor de l'Ajuntament, es presentaran a la reunió de seguiment, acompanyades de les actuacions de seguiment efectuades.

En cas que sigui necessari, es prendran mesures per a corregir qualsevol situació que es consideri que afecta de forma negativa al servei.

En aquestes reunions, es tractaran, com a mínim, els següents punts

- Revisió dels acords de nivells de servei en curs (acompliment dels nivells de servei i qualitat, anàlisi d'incidències, peticions i consultes, millores, seguiment de la facturació del servei) i avaluació de mètriques.
- Determinació i qualificació sobre el grau d'incompliment, quan correspongui, en cada cas concret amb l'objecte d'estudiar la possible aplicació de les corresponents penalitats que s'estableixen en el present Plec.
- Acord sobre l'adopció de mesures correctores o preventives que hagi d'assumir l'adjudicatari en cas d'incompliment dels acords de nivell de servei.
- Detall de la facturació mensual, i les possibles incidències.
- Disseny i seguiment del pla de formació dels tècnics de suport presencials (TSP) i itinerant (TSI).

El Coordinador del Centre de Serveis de Suport aixecarà acta de la reunió i la distribuirà per la seva conformitat als participants de la reunió de seguiment i posteriorment l'arxivarà en l'eina de gestió del servei que l'Ajuntament utilitzi, tot en el termini màxim d'una setmana. Les actes i tota la documentació que s'hagi produït per a la reunió, en particular els informes de seguiment de les incidències resoltes, les no resoltes i les que no hagin generat una entrada a la Base de Dades de Coneixement, estarà accessible permanentment a l'eina de gestió per la seva consulta o descarrega per part de l'Ajuntament.

Per a valorar aquest seguiment el licitador ha de presentar un Pla de seguiment del contracte i comunicació.

6.4. Acords de nivell de servei

6.4.1. Definició del concepte

Els acords de nivell de servei (ANS) o *Service Level Agreement (SLA)* en anglès, associats al present contracte, establerts entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària són part fonamental d'aquest i permeten el correcte seguiment i control de qualitat del mateix. Els acords de nivell de servei es basen en indicadors del servei que permeten quantificar de manera objectiva determinats aspectes del servei prestat.





Els acords de nivell de servei també s'utilitzen com a elements objectius per a l'establiment de les penalitats en les que l'adjudicatari pot incórrer.

6.4.2. Prioritats d'interaccions

Totes les interaccions rebudes pel servei objecte de contracte, hauran d'estar reflectides pel sistema informàtic encarregat de la gestió de les interaccions (si no estan, el tècnic, o qui rebí la interacció, haurà d'introduir-les en el sistema). Aquestes incidències es classifiquen d'acord a la seva prioritat en:

- Crítica.
 - Afecten a llocs de treball d'atenció al públic.
 - Afecten a diversos usuaris amb aturada de servei (diversos usuaris no poden realitzar les seves funcions bàsiques).
 - Afecten a càrrecs electes o als seus gabinets.
- Prioritat alta
 - Afecten a un lloc de treball amb aturada de servei en les seves funcions bàsiques.
- Prioritat normal
 - El problema no impedeix que l'usuari pugui realitzar les seves funcions bàsiques.
- Prioritat baixa
 - La resta.

En qualsevol cas, el Cap dels serveis Informàtics i d'estadística podrà establir o canviar la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa en tres vegades el temps establert en el nivell de servei mínim, la seva prioritat pujarà al següent nivell de prioritat. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal.

De cara a la definició dels acords de nivells de servei exposats en aquesta apartat, es considera:

- Àmbit de competència: Conjunt de serveis o tasques que es realitzen en la seva totalitat per l'equip prestador del servei de l'adjudicatari.
- Temps de resolució: Temps comprès entre el moment en que s'introdueix la incidència en el sistema informàtic fins el moment en que es tanca en el mateix sistema.

6.4.3. Nivells de servei mínims

El Centre de Serveis de Suport haurà de garantir els següents terminis de resolució en aquelles interaccions que entrin dintre del seu àmbit de competències:





Prioritat	Temps màxims de Resolució
Crítica	6 hores
Alta	24 hores naturals
Normal	2 dies hàbils
Baixa	4 dies hàbils

El temps de resolució es computarà dins de l'àmbit de les competències del CSS, no imputant-se-li retards que no li corresponguin i que aquest tramitarà com incidències associades a la inicial.

6.4.4. Acords de nivell de servei

Donat que els serveis que es contracten tenen per objecte garantir la correcta gestió i operació del Centre de Serveis de Suport, els ANS es vinculen directament a aquest objectiu.

Els indicadors de referència que serveixen per establir els ANS s'obtidran, en tot moment, dels valors actualitzats de les dades associades a les incidències i a les seves resolucions, així com a d'altres que es puguin requerir i que l'adjudicatari vindrà obligat a implementar per aconseguir la quantificació numèrica dels ANS.

L'adjudicatari es compromet a respectar els següents acords de nivell de servei, de forma continuada, que poden ser revisats en qualsevol moment per l'Ajuntament:

Acord de Nivell de Servei (ANS)	Descripció de l'Acord de Nivell de Servei
---------------------------------	---





ANS01	La presència dels tècnics informàtics presencials i itinerant es garantirà diàriament. L'absència d'un qualsevol dels tècnics de suport durant més d'1 dia, comportarà la presència del Tècnic de Suport Addicional durant el període d'absència del tècnic substituït.
ANS02	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat CRITICA seran inferiors a 2 durant cada trimestre.
ANS03	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat CRITICA seran inferiors a 4 cada període de 12 mesos.
ANS04	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat CRITICA seran inferiors a 6 per tot el període d'execució del contracte.
ANS05	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 2 al trimestre.
ANS06	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 4 cada període de 12 mesos.
ANS07	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 6 per tot el període d'execució del contracte.
ANS08	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 2 al trimestre.
ANS09	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 4 cada període de 12 mesos.
ANS10	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 6 per tot el període d'execució del contracte.
ANS11	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat BAIXA seran inferiors a 2





al trimestre.

ANS12	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritats BAIXA seran inferiors a 4 cada període de 12 mesos.
ANS13	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritats BAIXA seran inferiors a 6 per tot el període d'execució del contracte.
ANS14	El funcionament del Centre de Serveis de Suport no comportarà conseqüències econòmiques ni jurídiques negatives ² per l'Ajuntament davant de tercers.
ANS15	L'atenció del CSS a les incidències fora d'horari serà del 95%
ANS16	La resolució reeixida del CSS a les incidències fora d'horari serà del 90%
ANS17	Les incidències resoltes, tindran una entrada en la Base de Coneixement en un percentatge superior al 95% dels casos.
ANS18	Les reunions de seguiment del servei es realitzaran en la data planificada, amb un marge de més menys 15 dies hàbils.
ANS19	Els tècnics no seran amonestats pel seu comportament o per faltes de conducta o respecte cap als treballadors de l'Ajuntament o els ciutadans.

Els acords de nivell de servei tenen vigència durant tot el termini d'execució del contracte. No obstant l'anterior, els acords de nivell de servei podran ser suspesos temporalment quan esdevinguin circumstàncies externes no imputables a l'adjudicatari. Aquesta suspensió temporal dels acords de nivell de servei haurà de ser acordada per l'Ajuntament, amb la conformitat de l'adjudicatari. Quan aquestes circumstàncies externes i sobrevingudes deixin de tenir efecte, els acords de nivell de servei tornaran a ser plenament vigents.

² S'entén per conseqüències econòmiques ni jurídiques negatives, qualsevol tipus de dany reputacional o penalitat econòmica que hagi de suportar l'Ajuntament com a conseqüència directa, única i objectiva de l'actuació del Centre de Serveis a l'Usuari.





6.5. Garantia

La garantia definitiva constituïda per l'adjudicatari serà retornada o cancel·lada un cop finalitzat el contracte de serveis i verificat el compliment satisfactori de totes les obligacions contractuals, incloent-hi les relatives al manteniment, suport tècnic, resolució d'incidències i compliment dels nivells de servei (SLA) establerts.

La devolució o cancel·lació de la garantia no es produirà fins que hagi transcorregut un termini de **tres (3) mesos** des de la data de finalització del contracte. Aquest període tindrà la consideració de termini de comprovació, durant el qual l'òrgan de contractació podrà avaluar la qualitat global del servei prestat, la correcta resolució de les incidències i la inexistència de responsabilitats pendents.

Durant aquest termini, l'Administració podrà requerir a l'adjudicatari la resolució de possibles deficiències detectades en els serveis prestats, incloent-hi incidències recurrents, mancances en la documentació tècnica, o incompliments dels nivells de servei compromesos.

Així mateix, es verificarà que s'ha realitzat correctament la transferència de coneixement, la devolució de documentació, credencials i, si escau, dels equips o materials associats al servei.

Un cop transcorregut el termini esmentat sense objeccions, o bé un cop esmenades les incidències detectades, es procedirà a la devolució o cancel·lació de la garantia definitiva d'acord amb el que estableix la normativa de contractació pública vigent.

Vila-seca, a la data de la signatura electrònica del document

Ricardo González Mas

Cap de Polítiques Digitals i Innovació



