



Ajuntament de Vilanova del Vallès

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES Servei d'assistència tècnica informàtica

1. Objecte del contracte

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les condicions tècniques del servei d'assistència informàtica necessari per garantir el funcionament segur, estable i continuat dels sistemes municipals.

El servei inclou:

- Suport tècnic presencial i remot
- Administració de sistemes i xarxes
- Gestió d'aplicatius municipals i supramunicipals
- Ciberseguretat i compliment normatiu
- Gestió i subministrament de llicències Microsoft i Flexxible
- Manteniment d'equipament informàtic

2. Abast del servei

2.1. Assistència presencial

- Un tècnic dedicat amb 1.600 hores anuals de presència física.
- La persona assignada ha de ser sempre la mateixa durant tota la vigència del contracte.
- El tècnic haurà de disposar dels coneixements i experiència requerits en aplicatius municipals, sistemes, xarxes, ciberseguretat i maquinari.
- Presència diària (dilluns a divendres) a dependències municipals segons la planificació acordada.
- Suport a usuaris, resolució d'incidències i manteniment d'equipament.

2.2. Assistència fora de l'horari presencial i compensació d'hores

Quan sigui necessari prestar suport fora de l'horari presencial —remot o presencial— el contractista atindrà incidències urgents o que afectin serveis essencials.

Aquestes actuacions no generen hores addicionals, es compensaran dins de les 1.600 hores anuals, ajustant la planificació de presència del tècnic.

3. Funcions principals del servei

3.1. Gestió d'usuaris i suport a aplicatius municipals

Inclou:

- Altes i baixes d'usuaris
- Assignació de permisos i rols
- Gestió de certificats digitals i identitats





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Suport funcional i tècnic dels aplicatius:
 - Gestiona
 - Absis
 - Sicalwin
 - Acta Digital
 - EACAT
 - Plataformes Diputació
 - Web municipal i seu electrònica
 - Microsoft 365, Exchange Online i Copilot
 - Flexible FXXOne

3.2. Administració de sistemes

- Servidors, xarxes, VPN, tallafocs i escriptoris virtuals
- Monitoratge i manteniment preventiu
- Còpies de seguretat i restauració

3.3. Interoperabilitat

- Resolució d'incidències entre sistemes municipals i supramunicipals
- Suport en tràmits i expedients electrònics

3.4. Equipament informàtic

- Diagnosi i reparació
- Substitució de components
- Actualitzacions i manteniment preventiu

4. Compliment normatiu

El servei haurà de contribuir al compliment de:

- ENS - Esquema Nacional de Seguridad
- INS - Interoperabilitat europea
- RGPD - Reglament General de Protecció de Dades

Incloent:

- Gestió de riscos
- Mesures de seguretat tècnica i organitzativa
- Protocols de resposta davant incidents

5. Suport al teletreball

- Configuració i manteniment de VPN i escriptoris virtuals
- Suport a dispositius remots
- Entorns de treball segurs i actualitzats

6. Gestió i subministrament de llicències

Inclou la gestió i subministrament de:

- Flexible FXXOne
- Microsoft 365 Business





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Microsoft Exchange Online
- Microsoft Copilot

El contractista haurà de:

- Ser partner autoritzat
- Gestionar altes, baixes i modificacions
- Controlar consum i facturació
- Donar suport en incidències de llicències
- Coordinar-se amb els fabricants

Clàusula de continuïtat

El contractista ha de garantir la renovació o subministrament de llicències abans de la seva caducitat, evitant interrupcions del servei.

7. Nivells de servei (SLA)

El contractista haurà de garantir un servei continu, estable i amb temps de resposta adequats a les necessitats municipals.

7.1. Temps de resposta i resolució

- Atenció immediata en incidències que afectin serveis essencials o impedeixin el treball habitual del personal municipal.
- Compliment dels temps de resposta segons oferta presentada.
- Comunicació clara i continuada amb l'Ajuntament fins a la resolució de cada incidència.

7.2. Continuïtat del servei

- Manteniment de la disponibilitat dels sistemes municipals mitjançant procediments de continuïtat operativa.
- Existència i aplicació d'un Pla de Recuperació davant Desastres (DRP).
- Coordinació amb tercers (Microsoft, Flexible, Diputació, etc.) quan sigui necessari.

7.3. Protocols d'escalat i comunicació

- Definició i ús de protocols d'escalat per a incidències que superin la capacitat de resolució immediata.
- Comunicació proactiva en incidències crítiques, interrupcions o riscos detectats.
- Informació prèvia sobre actuacions programades que puguin afectar el servei.

8. Personal adscrit

El contractista haurà d'adscriure:

- 1 tècnic informàtic únic, amb experiència demostrable en:
 - Sistemes i xarxes
 - Aplicatius municipals
 - Ciberseguretat





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Maquinari
- Llicències Microsoft i Flexxible

L'Ajuntament podrà demanar substitució si no es compleixen les expectatives.

9. Lliurables

- Informes mensuals d'activitat
- Registre d'incidències
- Informes de seguretat
- Inventari d'equipament i llicències

Informe realitzar per:

Responsable de Comunicació i Transparència
Francesc Bolart

Vilanova del Vallès, 19/06/2026

