

Plec de prescripcions tècniques del servei de suport informàtic i mans remotes per als centres del Consorci per a la Normalització Lingüística

Expedient CPNL-2027-1

0. Objecte del contracte

0.1. L'objecte del contracte és prestar el servei de manteniment i suport informàtic dels equips i la infraestructura TIC dels centres, oficines i aules del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), incloent diagnosi i resolució d'incidències i necessitats tècniques per garantir el funcionament normal i segur dels sistemes.

0.2. El servei s'articula sota el model de mans remotes: el helpdesk intern del CPNL actua com a primera línia i filtre, i l'adjudicatari intervé en remot i/o presencialment quan se li assigna el tiquet corresponent.

1. Abast, ubicacions i exclusions

1.1. Abast territorial

- Cobertura de totes les ubicacions del CPNL a Catalunya (CNL, oficines i aules).
- L'abast és a tot el territori català, en el següent enllaç es poden veure tots els centres i serveis.
[Els nostres centres a les xarxes socials | Consorci per a la Normalització Lingüística - CPNL](#)
- El volum d'intervencions presencials és variable. Una part d'ubicacions poden estar integrades en dependències d'ens locals (p. ex. ajuntaments) amb suport informàtic propi. A efectes orientatius i sense caràcter contractual, les intervencions presencials poden concentrar-se en un subconjunt d'ubicacions (p. ex. al voltant de 50 anuals), segons necessitat real.

1.2. Abast tècnic inclòs

- Maquinari d'usuari, perifèrics i equips audiovisuals inventariats del CPNL.
- Instal·lació i revisió de projectors, pantalles interactives i pissarres digitals, incloent-hi el muntatge, desplegament i fixació del cablejat necessari (alimentació, xarxa i audiovisual), la connexió als punts existents i la verificació completa del funcionament.
- Xarxa d'accés i capa física de punt de treball (punts de xarxa, rosetes, panell de connexions i cablejat ethernet Cat 6 del centre) en l'àmbit d'operació i manteniment de primer nivell.
- Desplegament de programari i configuracions bàsiques segons estàndards del CPNL i del Servei TIC de Serveis Centrals (STIC).
- Configuracions bàsiques d'infraestructura del centre quan estiguin definides per plantilles/procediments del STIC i no impliquin canvis d'arquitectura.

1.3. Exclusions

- Adquisició o substitució d'equip actiu de xarxa (commutadors, tallafocs, punts d'accés) i llicències no indicades: aquests elements els subministra el STIC, si s'escau.
- Canvis d'arquitectura de xarxa, noves VLAN, regles de tallafocs i altes d'equip actiu: fora de l'abast bàsic; només sota petició i aprovació prèvia del STIC (vegeu apartat 8).

- Treballs que requereixin obra civil o canalitzacions no accessibles, excepte acord específic i autorització prèvia.

1.4. Coordinació obligatòria amb el STIC

Qualsevol ampliació o canvi d'arquitectura de xarxa, o actuació que afecti estàndards corporatius, s'ha de coordinar i aprovar pel STIC abans d'executar-se.

2. Inventari i àmbit tècnic de referència

2.1. Maquinari i xarxa

- Tots els ordinadors, perifèrics i equips audiovisuals inventariats del CPNL.
- Projectors, pantalles interactives, pissarres digitals i altres elements audiovisuals associats a les aules o espais formatius, incloent revisió, instal·lació i posada en funcionament.
- Ordinadors portàtils fora de garantia del parc inventariat del CPNL, incloent actuacions de substitució de pantalla i teclat quan siguin tècnicament viables i autoritzades.
- Punts de xarxa i cablejat ethernet Cat 6.
- Equipament d'accés (commutadors, tallafocs i punts d'accés) únicament en allò relatiu a configuracions d'usuari i incidències de primer nivell, i sempre d'acord amb plantilles/procediments del STIC.

2.2. Programari i entorn corporatiu

- Sistema operatiu corporatiu: Windows 11 en la seva darrera versió disponible o la seva evolució, segons l'estàndard i calendari de manteniment definit pel STIC.
- Suite: Microsoft 365 (licències A1 i A3 segons el perfil d'usuari definit pel CPNL).
- Navegació i serveis al núvol principalment via Microsoft Edge.
- Altres aplicacions corporatives autoritzades pel CPNL/STIC.

2.3. Conformitat i notificacions

Si es detecta un sistema operatiu obsolet (p. ex. Windows 10 o anterior) o una desviació rellevant d'estàndard, s'ha de notificar immediatament al STIC per programar l'actualització o regularització.

3. Model de servei, canals i eina de gestió

3.1. Gestió centralitzada d'incidències

- Tota la gestió d'incidències es farà mitjançant GLPI (alta, classificació, seguiment, tancament i evidències).
- El STIC facilitarà els accessos i rols necessaris a GLPI a l'adjudicatari.

3.2. Assistència remota com a primera línia de l'adjudicatari quan sigui aplicable

- Quan la tipologia i l'oficina tècnica ho permetin, l'adjudicatari podrà efectuar assistència remota com a suport complementari (diagnosi, verificacions, suport a l'usuari o al centre) mitjançant els canals definits.
- Canals remots:
 - Agent de control remot aprovat pel STIC (p. ex. TeamViewer), instal·lat als portàtils del CPNL.
 - Assistència telefònica.

- Comunicacions asíncrones i lliurament d'evidències via GLPI i/o canal acordat amb el STIC (p. ex. grup de coordinació a Teams).

3.3. Activació de mans remotes i còmput de servei

- L'adjudicatari actua quan rep el tiquet assignat a GLPI.
- Els còmputs d'ANS s'inicien quan el tiquet es troba en estat assignat/en curs a l'adjudicatari (quan el CPNL activa l'actuació de mans remotes).

4. Horari d'atenció

4.1. Horari de servei: 08:00-18:00 CET, de dilluns a divendres laborables.

4.2. Queden exclosos dissabtes, diumenges i festius, segons calendari aplicable al CPNL.

4.3. Actuacions fora d'horari: només amb autorització expressa del CPNL i segons el que estableixi el PCAP.

5. Nivells de servei (ANS)

5.1. Classificació de severitats

- Crítica: servei inoperatiu o impacte superior a 20 usuaris o afectació a un centre sencer.
- Alta: impacte a equips clau o més de 5 usuaris.
- Mitjana: impacte limitat a 1-5 usuaris.
- Baixa: sol·licituds i canvis menors.

5.2. Temps de resposta i resolució

- Crítica: resposta màxim 4 h; resolució màxim 1 dia laborable.
- Alta: resposta màxim 8 h; resolució màxim 2 dies laborables.
- Mitjana: resposta màxim 16 h; resolució màxim 4 dies laborables.
- Baixa: resposta màxim 24 h; resolució màxim 5 dies laborables.

5.3. Desplaçaments presencials (in situ)

- Quan l'assistència remota complementària de l'adjudicatari (si s'escau) no resolgui el cas o quan l'OT requereixi presència física, s'efectuarà intervenció in situ en ≤ 24 h laborables.
- Per noves tirades de cable (si escau i prèviament autoritzades), l'objectiu d'inici/execució serà ≤ 48 h laborables, d'acord amb l'apartat 6.
- En casos de severitat crítica, l'adjudicatari haurà de prioritzar la planificació del desplaçament per assolir els objectius de contenció/recuperació, sempre que les condicions d'accés ho permetin.

5.4. Preparació prèvia i minimització de desplaçaments innecessaris

5.4.1. Atès que el CPNL disposa d'una primera línia interna que efectua diagnosi i resolució remota sempre que sigui possible, les actuacions assignades a l'adjudicatari en modalitat mans remotes corresponen principalment a:

- Incidències no resolubles en remot.
- Actuacions que requereixen presència física (p. ex. substitució de cablejat/terminació de punt, verificacions de xarxa, actuacions de maquinari i instal·lació o revisió de dispositius audiovisuals).
- Actuacions planificades (p. ex. reinstal·lacions, desplegaments i actualitzacions que requereixen intervenció presencial), incloent, quan correspongui, reimaging o

reinstal·lació segons els estàndards del CPNL, amb Windows 11 en la seva darrera versió disponible o la seva evolució, d'acord amb el criteri definit pel STIC.

5.4.2. Abans de qualsevol desplaçament, l'adjudicatari haurà de revisar la informació del tiquet a GLPI i, si cal, realitzar una presa de contacte amb el suport del Servei TIC del CPNL per confirmar:

- Proves ja realitzades.
- Eines i informació necessàries per facilitar la resolució a la primera visita.
- Condicions d'accés (contactes, franges, racks, dependències d'ens local).

5.4.3. Indicadors de qualitat associats:

- Resolució a la primera visita en actuacions presencials, segons definició del CPNL.
- Compliment d'ANS de resposta i resolució.

El percentatge d'actuacions que aporten evidència mínima completa (proves i resultat, i en xarxa, prova del punt quan s'hagi manipulat terminació).

Les comptabilització dels ANS es realitzaran trimestralment i no acumulatives entre si. Es valorarà el temps de resposta.

Tipologia Severitat	Percentatge mínim ANS	Penalització
Crítica	98%	Falta molt greu
Alta	95%	Falta greu
Mitjana	90%	Falta lleu
Baixa	90%	Falta lleu

Les penalitzacions seran acumulatives durant els períodes de comptabilització fins a un màxim de falta molt greu.

5.4.4. Exclusions

- Incidències escalades a altres proveïdors o fabricants
- No es comptabilitzaran les incidències o sol·licituds on es superi el temps màxim per causes externes o de força major.
- Incidències aturades o pendents del CPNL.

6. Xarxa d'accés i cablejat (criteris i terminis específics)

6.1. Cablejat/substitució i reparació de punts defectuosos

- Reparació de punts (roseta/keystone/cable de connexió/terminació accessible) amb objectiu d'execució ≤ 24 h laborables des de l'assignació, sempre que no requereixi obra ni permisos especials.
- El tècnic ha d'executar la reparació in situ quan sigui tècnicament possible, evitant segones visites imputables per manca d'eines o materials bàsics. A aquest efecte, s'ha de desplaçar amb el material i eines necessàries per resoldre incidències típiques de punt de

xarxa a la primera visita (p. ex. Panell de connexions Cat 6, keystones/connectors i comprovador de xarxa).

- El material el subministrarà el STIC del CPNL.

6.2. Estàndard tècnic

- Cablejat Ethernet Cat 6 segons estàndard definit pel STIC.
- Proves, verificació i, si aplica, certificació del punt segons procediment del STIC.
- Etiquetatge i actualització d'inventari i/o registre de punt.

6.3. Configuracions bàsiques en commutadors

Quan sigui necessari i estigui previst per procediments del STIC, es podran aplicar configuracions bàsiques de port segons plantilles del STIC, sense canvis d'arquitectura ni noves VLAN sense aprovació prèvia.

7. Tasques incloses

7.1. Suport de hardware i software d'usuari

- Diagnosi i reparacions dels ordinadors segons l'inventari del CPNL, incloent-hi la substitució de components menors quan sigui viable i **autoritzada amb material subministrat pel Servei TIC del CPNL.**
- Instal·lació, revisió i posada en servei de projectors, pantalles interactives i pissarres digitals, incloent-hi el muntatge, desplegament i fixació del cablejat necessari (alimentació, xarxa i audiovisual), la connexió als punts existents, els ajustos bàsics i la verificació completa del funcionament.
- Reinstal·lació i recuperació de Windows 11, en la seva darrera versió disponible o la seva evolució, segons procediments del CPNL/STIC.
- Desplegament d'aplicacions empresarials i configuracions corporatives definides.

7.2. Programari i identitat corporativa

- Instal·lació i actualització d'aplicacions homologades/autoritzades.
- Adhesió d'equips a Azure AD (AAD) i aplicació de polítiques corporatives (Intune) quan estigui definit.
- Configuració de Microsoft Edge i perfils segons estàndards (extensions, paràmetres, etc.).

7.3. Xarxa d'accés

- Diagnosi de connectivitat de punt, proves i reparació.
- Revisió, instal·lació i substitució del cablejat necessari per garantir la connectivitat o el correcte funcionament dels equips i perifèrics dins l'abast del servei.
- Certificació o verificació del punt segons procediment.
- Actuacions de capa 1/2 a nivell d'accés, dins l'abast i aprovacions establertes.

7.4. Impressores

- Suport i incidències d'impressores Sharp(i d'altres marques) en xarxa, incloent configuració, controladors i proves d'impressió, sempre dins l'abast de primer nivell i sense intervencions mecàniques internes que requereixin servei especialitzat.

7.5. Documentació i inventari

- Registre complet a GLPI de diagnosi, accions, horaris, parts i evidències.
- Actualització d'inventari i etiquetatge quan correspongui.

- Tancament amb validació del CPNL (Suport Servei TIC) i registre de causa arrel quan sigui possible.

8. Límits i dependències

8.1. Canvis d'arquitectura i seguretat de xarxa

- Noves VLAN, canvis d'arquitectura, regles de tallafocs i alta d'equip actiu: sota petició i aprovació prèvia del STIC; fora de l'abast bàsic.
- L'adjudicatari haurà de proposar i documentar al tiquet la necessitat del canvi i esperar l'autorització abans d'executar.

8.2. Llicències i equips majors

- Llicències i equipament major: a càrrec del STIC.
- L'adjudicatari planificarà i coordinarà la instal·lació un cop el material sigui lliurat o estigui disponible.

8.3. Accessos i dependències d'ens locals

- En centres ubicats en dependències d'ens locals, l'actuació pot dependre d'accessos o del suport informàtic local.
- El perímetre permès d'actuació s'ha d'indicar al tiquet.
- Si una dependència externa impedeix complir terminis, s'ha de registrar a GLPI amb evidències i proposta de replanificació.

9. Seguretat i escalat d'incidents

9.1. Qualsevol incidència que impliqui risc de seguretat s'ha d'escalar en ≤ 30 minuts al STIC i seguir el procediment d'incidents.

9.2. El proveïdor no pot executar accions que comprometin la seguretat o desviïn estàndards corporatius sense instrucció o autorització del STIC.

9.3. Es compliran les obligacions de confidencialitat i protecció de dades segons normativa aplicable i directrius del CPNL.

10. Qualitat, mètriques i informes

10.1. KPIs mensuals mínims

- Nombre d'incidències per severitat.
- Temps mitjà de resposta i de resolució/recuperació.
- Compliment d'ANS per centre i global.
- Resolució a la primera visita en actuacions presencials (global i, si escau, desglossat per tipologia: sistema operatiu, hardware, xarxa).
- Reobertures i incidències repetitives.
- Percentatge de tiquets amb evidències mínimes completes (diagnosi, proves, accions, horaris, i resultat; i en xarxa, prova del punt quan s'ha manipulat).

10.2. Informes

- Lliurament mensual amb KPIs, incidències rellevants i propostes de millora.
- Lliurament a través de GLPI i/o quadres de comandament (p. ex. Power BI) segons defineixi el STIC.

10.3. Satisfacció d'usuari

- Enquestes automàtiques post-tancament que respon l'usuari final, habitualment el servei de suport intern té una valoració mitjana de 4,5 pel que l'objectiu de les incidències solucionades per l'empresa adjudicatària haurien d'estar entre 4 i 5.

11. Requisits del personal

11.1. Tècnics de camp i suport remot amb experiència acreditable en Windows 11, Microsoft 365, Azure AD/Intune, GLPI, xarxes de campus (capa 1/2) i cablejat Cat 6.

11.2. Coneixement de català per a atenció als centres.

11.3. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la coordinació operativa del servei, el seguiment dels ANS i el lliurament dels informes establerts.

12. Procediments operatius

12.1. Resolució de problemes estàndard, presencial o amb control remot, segons el catàleg d'actuacions i els procediments del STIC.

12.2. Tancament del tiquet amb validació, registre de causa arrel i mesures preventives quan sigui possible, i actualització d'inventari quan correspongui.

12.3. Evidències mínimes al tiquet: diagnosi, proves realitzades (incloent proves de xarxa quan s'actua sobre punts), acció executada, horaris i resultat.

13. Assegurança de Responsabilitat Civil

L'empresa adjudicatària es compromet a respondre per la responsabilitat civil derivada pels danys i perjudicis causats per acció o omissió del personal que presta els serveis contractats.

Així mateix, l'empresa proposada com a adjudicatària es compromet a tenir subscrita i en vigor, durant tot el període de duració del contracte, una pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil, per un límit d'indemnització de com a mínim 300.000 € per sinistre i any, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de la seva activitat.

Aquesta pòlissa inclourà les cobertures de Responsabilitat Civil d'Explotació, Responsabilitat Civil Subsidiària i Responsabilitat Civil Creuada amb el mateix límit abans detallat (sempre i quan es subcontracti el servei). També haurà d'incloure la Responsabilitat Civil Patronal amb un sublímit de 150.000 €."

14. Annexos

- Annex A. Àmbit territorial de prestació
- Annex B. Tasques incloses i límits (resum operatiu)
- Annex C. Accés, eines, canals i estàndards operatius
- Annex D. Informe i seguiment

Annex A. Àmbit territorial de prestació

A1. Cobertura territorial

El servei s'ha de prestar a tot el territori català. A efectes d'organització i cobertura mínima, el servei ha de donar resposta a demandes d'intervenció a les quatre demarcacions:

- Barcelonès
- Girona
- Lleida
- Tarragona

A2. Règim de desplaçaments i temps imputable

Atesa la cobertura territorial del servei, especialment a Barcelona i comarques però també a la resta de Catalunya, convé delimitar expressament el règim dels desplaçaments per evitar interpretacions divergents i garantir la comparabilitat de les ofertes.

- El preu hora ofert inclourà, amb caràcter general, els costos ordinaris associats a l'organització del servei i als desplaçaments necessaris per a la seva prestació.
- Quan el PPT o el PCAP permetin la imputació de temps de desplaçament, es proposa establir un màxim d'1 hora per trajecte per a actuacions a Barcelona i comarques limítrofes, i un màxim de 2 hores per trajecte per a la resta del territori català.
- No serà imputable el temps addicional derivat d'embussos, incidències de trànsit, talls viaris, esperes d'accés a edificis o altres circumstàncies alienes al CPNL i no previsibles dins una planificació ordinària.
- Les hores efectivament facturables hauran de quedar registrades i justificades al tiquet corresponent de GLPI, amb indicació de la intervenció realitzada, l'horari i el centre atès.

A3. Consideració operativa

La relació detallada de centres es manté a disposició del CPNL i s'operarà mitjançant assignació de tiquets a GLPI. L'adjudicatari haurà de garantir capacitat d'atenció i desplaçament a qualsevol punt del territori inclòs en aquest annex dins dels terminis establerts al PPT.

Annex B. Tasques incloses i límits (resum operatiu)

B1. Suport de hardware i software d'usuari

Inclou:

- Diagnosi i resolució d'incidències d'ordinadors i perifèrics d'usuari.
- Canvi de pantalla i teclat en ordinadors portàtils fora de garantia, com a reparacions habituals, quan la intervenció sigui viable i autoritzada.
- Revisió, instal·lació i posada en servei de projectors, pantalles interactives i pissarres digitals, incloent-hi el muntatge i la fixació del cablejat necessari, la connexió als punts existents i la verificació completa del funcionament.
- Reinstal·lació i recuperació de Windows 11, en la seva darrera versió disponible o la seva evolució, segons estàndard del CPNL/STIC.
- Aplicació de configuracions corporatives i verificació de funcionament després de la intervenció.

B2. Xarxa d'accés i cablejat

Inclou:

- Diagnosi de connectivitat i incidències de primer nivell en punts de xarxa.
- Comprovació, verificació i reparació de punts de xarxa (roseta/terminació/patch cord) sempre que sigui accessible i no requereixi obra.
- Revisió, instal·lació i substitució del cablejat necessari per punts de xarxa i per a la correcta connexió dels equips dins l'abast del servei.
- Proves del punt després de qualsevol actuació (registre a GLPI de les proves i resultat).
- Instal·lació de nous punts de xarxa amb cablejat Cat 6 quan sigui viable i autoritzat segons procediment (sense obra o amb canalització accessible i autoritzada).
- Actuacions de configuració bàsica de port en commutadors únicament quan estigui previst per plantilles/procediments del STIC i no impliqui canvis d'arquitectura.

Criteri de resolució a la primera visita (aplicable especialment a xarxa):

- Quan la incidència sigui de punt de xarxa i sigui tècnicament possible, s'ha de resoldre en la mateixa visita, evitant segones visites per manca de preparació o d'eines adequades.

B3. Programari corporatiu i configuracions

Inclou:

- Instal·lació i actualització d'aplicacions homologades/autoritzades pel CPNL.
- Adhesió/registre d'equips a Azure AD (AAD) segons estàndards del CPNL/STIC.
- Aplicació de polítiques corporatives quan estiguin definides (p. ex. Intune, si aplica).
- Configuració de Microsoft Edge i perfils segons estàndards definits.

B4. Impressores

Inclou:

- Suport i incidències d'impressores en xarxa, incloent configuració, controladors i proves d'impressió, sempre dins l'abast de primer nivell i sense intervencions mecàniques internes que requereixin servei especialitzat.

B5. Documentació, inventari i etiquetatge

Inclou:

- Registre complet a GLPI de diagnosi, proves, accions realitzades, horaris i evidències.
- Actualització d'inventari i etiquetatge quan correspongui segons instruccions del CPNL/STIC.
- Tancament de tiquets amb validació del CPNL (helpdesk) i, quan sigui possible, causa arrel i mesures preventives.

B6. Límits i dependències

Queda fora de l'abast bàsic (si no hi ha autorització prèvia del STIC/CPNL):

- Canvis d'arquitectura, noves VLAN, regles de tallafocs, alta/substitució d'equip actiu de xarxa.
- Adquisició de llicències no indicades o equips majors.
- Actuacions que requereixin obra civil o canalitzacions no accessibles.

Annex C. Accés, eines, canals i estàndards operatius

C1. Identitat i comunicacions (Microsoft 365)

El CPNL crearà un compte dins la seva estructura de Microsoft 365 per a l'empresa adjudicatària (o els comptes necessaris segons necessitats del servei) amb l'objectiu de facilitar la comunicació, coordinació i traçabilitat.

El CPNL definirà els canals de coordinació (p. ex. correu corporatiu, equips/Teams, etc.) segons política interna.

C2. GLPI com a eina única de gestió

Tota la gestió del servei s'ha de fer a través de GLPI: alta, assignació, classificació, seguiment, registre d'hores, adjunció d'evidències i tancament.

L'empresa adjudicatària tindrà accés a GLPI amb rols de tècnics (i, si s'escau, rol de coordinació) segons determini el CPNL.

No s'admetrà la gestió paral·lela per correu fora de GLPI, excepte comunicacions puntuals d'urgència que s'hauran de deixar registrades posteriorment al tiquet corresponent.

C3. Estàndards tècnics de referència (mínims)

- Cablejat: Cat 6 (punts i cables de connexió).
- Lloc de treball: Windows 11 en la seva darrera versió disponible o la seva evolució, segons estàndard del CPNL/STIC.
- Identitat i unió: equips units a Azure AD (AAD) segons estàndard del CPNL/STIC.
- Suite: Microsoft 365 amb llicències A1 i A3 segons el perfil d'usuari definit pel CPNL.
- Navegació: Microsoft Edge segons configuració corporativa.
- Impressió: impressores Sharp en xarxa.

C4. Requisit de traçabilitat

Qualsevol acció rellevant (canvi de configuració, actuació de xarxa, reinstal·lació o actuació tècnica rellevant) s'ha de documentar a GLPI amb proves i resultat.

Annex D. Informe i seguiment

D1. Periodicitat i lliurament

Informe mensual dins dels 5 primers dies laborables del mes següent.

Lliurament mitjançant GLPI i quadre de comandament.

D2. Contingut mínim de l'informe mensual

1) Volum de servei:

- Nombre de tiquets i actuacions, per severitat (crítica/alta/mitjana/baixa).
- Repartiment territorial (Barcelonès, Girona, Lleida, Tarragona).

2) Compliment d'ANS:

- Temps de resposta.
- Temps de contenció/recuperació segons severitat.
- Intervencions presencials dins termini (≤ 24 h; i ≤ 48 h per noves tirades autoritzades, si n'hi ha).

3) Qualitat de la intervenció:

- Resolució a la primera visita en actuacions presencials (global i desglossat com a mínim en: sistema operatiu, hardware, xarxa).
- Reobertures i recurrències (principals incidències repetitives).
- Percentatge de tiquets amb evidències mínimes completes (proves, resultat, material i horaris; i en xarxa, prova del punt quan s'ha manipulat terminació).

4) Inventari i material auxiliar:

- Resum d'actualitzacions d'inventari/etiquetatge fetes.

5) Incidències de seguretat i escalats:

- Incidències amb possible impacte de seguretat i temps d'escalat al STIC (quan correspongui).
- Canvis proposats que requereixin aprovació del STIC (pendents, aprovats, rebutjats).

6) Propostes de millora:

- Propostes preventives (p. ex. punts de xarxa problemàtics, centres amb recurrència, recomanacions).
- Backlog obert amb estat i proper pas.

D3. Exportació mínima de dades (adjunt o disponible a GLPI)

Id de tiquet, data d'obertura, data d'assignació a l'adjudicatari, severitat, territori, categoria (sistema operatiu/hardware/xarxa/impressores), data de primera actuació, data de tancament, ANS complert (sí/no), reobertura (sí/no), resolució a la primera visita (sí/no), minuts/hores imputades, material utilitzat i notes d'evidència.