Diputació Tarragona

SUBMINISTRAMENT DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE TÍQUETS (GLPI) PER A LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Memòria justificativa de la necessitat de contractar

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 23387A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Diputació Tarragona

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ....4

1.1. Justificació de la insuficiència de mitjans propis....4

1.2. Justificació de la no existència d'un software compatible al Centre de Transferència de Tecnologia (CTT)....4

2. JUSTIFICACIÓ DE L'ELECCIÓ DE PROGRAMARI....5

2.1. Antecedents....5

2.2. Situació actual i justificació....5

3. OBJECTE DEL CONTRACTE....6

4. PROTECCIÓ DE DADES....6

4.1. Protecció de dades personals....6

4.2. L'encarregat de tractament....7

4.3. Utilització de dades personals....7

4.4. Dades de l'encarregat de tractament....7

4.5. De les dades personals a tractar per l'encarregat....8

4.6. Tractaments autoritzats en compliment del contracte....8

4.7. Durada....8

4.8. Deure de confidencialitat i secret professional....8

4.9. Declaració d'ubicació....9

4.10. Transferències internacionals de dades....9

4.11. Seguretat de les dades....9

4.12. Col·laboració....10

4.13. Exercici de drets pels interessats....11

4.14. Deure de devolució i no conservació....11

4.15. Subcontractació....11

4.16. Responsabilitat....12

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

4.17. Legislació i jurisdicció....12

5. DIVISIÓ EN LOTS....12
6. DADES ECONÒMIQUES....13
7. LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ....13
8. PRÒRROGUES....14
9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ....14
9.1. Oferta econòmica....14
9.2. Millores....15
9.2.1. Millora de la disponibilitat de la plataforma....15
9.2.2. Millores de manteniment....15
9.2.3. Plugins addicionals subministrats....16
9.2.4. Explotació de dades i integració amb eines de Diputació....18
9.2.5. Integració avançada i accessibilitat en dispositius mòbils....20
10. PREVISIÓ DE MODIFICACIONS....21
11. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ....21
12. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI....21
12.1. Gestió d'incidències....22
12.2. Tractament de les incidències....24
12.3. Peticions de canvis....24
13. FORMA DE PAGAMENT....25
14. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR....25
15. RESPONSABLE DEL CONTRACTE....25

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Diputació Tarragona

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ

La Diputació de Tarragona té la competència de prestació de serveis d'assistència TIC atribuïda per l'article 36 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.

Tradicionalment la Diputació ha articulat aquesta prestació de serveis mitjançant convenis amb els Consells Comarcals. L'assegurament de la qualitat i la supervisió d'aquesta prestació no es podien articular de manera fàcil sense una eina tecnològica.

La prestació dels serveis d'assistència s'efectua mitjançant incidències als Consells Comarcals que s'enregistren mitjançant una eina de gestió de tiquets.

El tractament de les incidències és particular per cada Consell Comarcal, amb el resultat que cadascun resol problemàtiques equivalents de manera diversa, impedint disposar d'una visió global amb uns criteris comuns. L'ús d'una plataforma i uns criteris comuns permetria corregir la situació no desitjada.

Per aquests motius, es considera necessari disposar d'una eina compartida amb les àrees TIC dels Consells Comarcals per tal de garantir la prestació homogènia d'aquests serveis. Aquesta plataforma, alhora, ha de permetre l'assegurament de la qualitat i disposar dels resultats de les assistències prestades pels Consells Comarcals i, en tot cas, cobrir aquells dèficits en els aspectes que no puguin atendre adequadament els Consells.

A més l'eina hauria de permetre disposar de l'inventari real dels actius informàtics de tots els ajuntaments i ens de la província als quals es dona suport.

1.1. Justificació de la insuficiència de mitjans propis

Es considera que el desenvolupament d'un sistema d'aquestes característiques pels mitjans propis de la Diputació suposaria un major cost que la seva adquisició al mercat, la qual, a més a més, genera economies d'escala, donat que en contractar-se programari d'ús general es compartirà els costos de manteniment posterior entre els diversos clients, mentre que de generar-se un programari propi s'haurien de fer front íntegrament pels serveis de la Diputació.

Per les mateixes raons, software propietari, especialització tècnica i coneixements específics sobre el programari, tampoc es pot prestar el manteniment posterior d'aquest amb mitjans propis.

1.2. Justificació de la no existència d'un software compatible al Centre de Transferència de Tecnologia (CTT)

Consultat el Centre de Transferència de Tecnologia s'ha verificat que no existeix una aplicació o conjunt d'aplicacions de codi obert disponibles al CTT que puguin donar cobertura a les necessitats que es plantegen en aquest plec.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

2. JUSTIFICACIÓ DE L'ELECCIÓ DE PROGRAMARI

Justificació per a la renovació de llicències de la plataforma GLPI i la inviabilitat de solucions equivalents.

2.1. Antecedents

L'any 2025 es va iniciar l'avaluació de la situació de l'entorn de treball per la gestió d'incidències amb les àrees de tecnologia dels Consells Comarcals de la demarcació. Es va valorar l'aplicació més adequada donades les característiques i la realitat de la situació en cadascuna de les comarques.

Es va determinar com a més adient una estructura multi ens a dos nivells: el primer amb les deu instàncies per cadascun dels Consells Comarcals, i el segon amb una visió global de supervisió i coordinació per la Diputació de Tarragona.

Després d'avaluar les diferents alternatives de programari per la gestió de tiquets TIC, es va optar per iniciar una prova pilot amb la plataforma GLPI, un aplicatiu ITSM (*IT Service Management* –plataforma de gestió de serveis de TI– i d'inventari de codi obert) mitjançant una contractació menor. Aquesta plataforma centralitza el control de les incidències de l'àrea d'informàtica unificant el sistema de tiquets (*Helpdesk*), l'inventari automàtic de maquinari i programari, en un únic entorn.

Número d'expedient del contracte menor: 8004330008-2026-0011604 - Llicències d'ús plataforma GLPI.

2.2. Situació actual i justificació

La decisió de l'elecció de la plataforma GLPI està basada en els següents criteris:

a) Està implantada satisfactòriament en la totalitat dels Consells Comarcals de Tarragona.

b) És una eina parametritzable i està adaptada a la relació de prestació de serveis TIC entre la Diputació i els Consells Comarcals.

c) L'empresa editora del programari (Teclib) compta amb una xarxa oficial de més de 86 partners certificats que ofereixen suport professional distribuïts pels cinc continents.

d) L'eina està en continua evolució i millora, amb més de 23 anys al mercat.

e) És una solució fiable i escalable, en actiu en més de 12.000 grans organitzacions i més d'11 milions d'usuaris actius arreu del món, amb un suport al darrere garantit.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

f) Disposa d'un mòdul d'inventari d'actius molt extens i en temps real, que enriqueix el coneixement en línia de l'equipament informàtic dels ens locals i els seus organismes dependents.

g) La corba d'aprenentatge per a una nova eina ITSM implicaria un nou període de formació dels usuaris i dels tècnics que comportaria una caiguda de productivitat durant un temps que s'estima elevat.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

Subministrament de la plataforma de gestió d'incidències (GLPI) en modalitat *SaaS* (*Software as a Service*), model de distribució on les aplicacions informàtiques s'allotgen al núvol i s'utilitzen a través d'internet, amb la subscripció de les llicències dels productes GLPI i de manteniment i suport per la Diputació de Tarragona i els Consells Comarcals del Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre i Baix Penedès.

Els ODS afectats al contracte són:

9. Indústria, innovació i infraestructura

9.1 Desenvolupar infraestructures fiables, sostenibles, resilients i de qualitat, incloses infraestructures regionals i transfrontereres, per donar suport al desenvolupament econòmic i el benestar humà, fent especial èmfasi en l'accés assequible i equitatiu per a tothom.

9.4 D'aquí al 2030, modernitzar la infraestructura i reconvertir les indústries perquè siguin sostenibles, utilitzant els recursos amb més eficàcia i promovent l'adopció de tecnologies i processos industrials nets i ambientalment racionals, i aconseguint que tots els països prenguin mesures d'acord amb els seus capacitats respectives.

16. Pau, justícia i institucions sòlides

16.6 Crear a tots els nivells institucions eficaces i transparents que rendeixin comptes.

16.7 Garantir l'adopció a tots els nivells de decisions inclusives, participatives i representatives que responguin a les necessitats.

16.10 Garantir l'accés públic a la informació i protegir les llibertats fonamentals, de conformitat amb les lleis nacionals i els acords internacionals

4. PROTECCIÓ DE DADES

4.1. Protecció de dades personals

Donat que la prestació objecte del contracte tracta dades personals, caldrà ajustar-se al que disposa el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD), a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) -amb especial incidència al que preceptua la seva disposició addicional primera)- i a la restant normativa que sigui aplicable, així com, quan correspongui, al que

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 1 data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Diputació Tarragona

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

estableix el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, que seran aplicables a l'adjudicatari i a les seves possibles subcontractacions, durant tota la vigència del contracte, independentment de la ubicació dels sistemes implicats en la prestació.

La finalitat del tractament de les dades personals per part de l'adjudicatari serà la de la prestació de les prestacions compreses al contracte. L'ús de les dades personals per a finalitats diferents de les indicades anteriorment suposarà un incompliment per part de l'adjudicatari, cosa que podrà donar lloc a la resolució del contracte.

En el compliment del contracte que es derivi de la present contractació i en relació a la protecció de dades personals, necessàries per a la prestació objecte del contracte, l'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament i la Diputació de Tarragona la de responsable del tractament.

4.2. L'encarregat de tractament

Obligacions de l'encarregat del tractament i tot el seu personal:

a) tractarà les dades personals únicament seguint instruccions documentades de la Diputació de Tarragona mitjançant el Responsable del Contracte, inclusivament pel que fa a les transferències de dades personals a un tercer país o una organització internacional;
b) garantirà que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa legal;
c) prendrà totes les mesures de seguretat necessàries d'acord amb el risc a què pugui quedar sotmès el tractament de dades personals encarregat;
d) respectarà les condicions sobre subcontractació previstes en el RGPD per recórrer a un altre encarregat del tractament;
e) assistirà a la Diputació de Tarragona perquè pugui complir amb la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats;
f) ajudarà a la Diputació de Tarragona a garantir el compliment de les obligacions sobre seguretat, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació a disposició de l'encarregat;
g) a elecció de la Diputació de Tarragona, suprimirà o tornarà totes les dades personals un cop finalitzi la prestació de tractament, o en el moment que aquesta li ho reclami i suprimirà les còpies existents llevat que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres;
h) posarà a disposició de la Diputació de Tarragona tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions anteriors, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del Responsable o d'un auditor autoritzat per aquest Responsable.

4.3. Utilització de dades personals

Queda absolutament prohibida l'aplicació o utilització de les dades personals objecte de tractament per a fins diferents dels previstos en el Plec de Prescripcions Tècniques, llevat autorització expressa manifestada per escrit pel Responsable del Contracte.

Es prohibeix, així mateix, la comunicació de les dades objecte de tractament, ni tan sols per la seva conservació a altres persones, excepte les cessions legalment establertes i les que siguin necessàries per al compliment de les finalitats de la relació contractual.

4.4. Dades de l'encarregat de tractament

Les dades personals del signant del contracte, així com de les persones que participin o estiguin en contacte amb ocasió de la prestació, seran tractades per la Diputació de Tarragona, en qualitat de Responsable de Tractament.

La base jurídica que legitima el tractament de les dades és l'execució del contracte, de la qual l'encarregat és part.

La finalitat del tractament és mantenir la relació contractual, en els aspectes econòmics i tècnics derivats, així com el desenvolupament i control de la prestació contractada i, si és el cas, remissió d'informació sobre les incidències relacionades amb aquells. Les dades no seran cedides o comunicades a tercers, llevat dels supòsits previstos, segons la Llei.

Les dades seran conservades pel temps en que puguin ser requerits per les autoritats públiques competents (Agència Tributària, jutjats o tribunals).

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (Reglament General de Protecció de Dades), podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i, si cas, oposició, respecte de les seves dades personals, enviant un escrit acompanyat del seu DNI, dirigida al Registre d'Entrada de la Diputació de Tarragona o, mitjançant instància electrònica que es pot trobar a la seu de la Diputació de Tarragona (https://seuelectronica.dipta.cat) o si s'escau, al Delegat de Protecció de Dades de la Diputació de Tarragona (dpd@dipta.cat).

4.5. De les dades personals a tractar per l'encarregat

En compliment de la finalitat del contracte, l'encarregat del tractament podrà tractar dades de caràcter personal dels següents tipus i categories:

1. Empleats
   - 1.1. Base jurídica de l'activitat de tractament
     - 1.1.1. Interès públic
   - 1.2. Dades Identificatives
     - 1.2.1. Nom i cognoms
     - 1.2.2. Telèfon
     - 1.2.3. Adreça electrònica
     - 1.2.4. Adreça IP

4.6. Tractaments autoritzats en compliment del contracte

Els tractaments autoritzats pel responsable del tractament a l'encarregat del tractament són:

a) La supervisió de les dades personals, definides en els termes que estableix el RGPD, dels tercers que requereixen assistència telefònica de la Seu de la Diputació.

b) La consulta de les dades del punt anterior

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 23387A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

4.7. Durada

La durada de l'encàrrec de tractament es manté durant la vigència del contracte.

4.8. Deure de confidencialitat i secret professional

El personal que actuï sota les directrius de l'Encarregat del Tractament té el deure de guardar confidencialitat i, si escau, secret professional, pel que fa a la informació de caràcter personal objecte de tractament. Aquesta obligació és exigible al personal, fins i tot després d'haver cessat la seva relació amb el encarregat de tractament.

A més, serà obligació d'aquest últim comunicar i exigir al seu personal el compliment del deure de confidencialitat o secret professional, així com la resta de condicions i termes fixats en el present contracte. Garantirà, si escau, la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.

En tan que Encarregat de tractament, ha de mantenir a disposició de la Diputació de Tarragona la documentació acreditativa del compliment d'aquesta obligació.

4.9. Declaració d'ubicació

Tal com s'estableix a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, considerant la naturalesa del servei, l'adjudicatari haurà de facilitar la identificació de la ubicació dels sistemes d'informació vinculats amb els serveis objecte del contracte, incloent totes les ubicacions associades a l'emmagatzematge i prestació del servei, contemplant totes les activitats implicades, com ara recollida, emmagatzematge, processament i gestió.

Cal que l'adjudicatari identifiqui totes les entitats subcontractades que participaran en l'execució dels serveis objecte de la licitació, tant a l'oferta presentada com durant la vigència del contracte, havent d'identificar la ubicació i els serveis concrets prestats per cadascuna de elles. La subcontractació quedarà en tot cas sotmesa a les disposicions contingudes a la normativa de protecció de dades, sense excepció.

Es consideraran, amb caràcter general, les limitacions establertes a la normativa de protecció de dades relatives a transferències internacionals de dades, sent condició essencial el compliment de tals previsions, que s'estendran a les entitats subcontractades. Aquesta obligació es considera essencial al contracte i es mantindrà durant tota la vigència del mateix.

Qualsevol modificació al llarg del contracte relativa a les exigències establertes en aquest apartat, haurà de ser comunicada sense dilació, a la Diputació.

4.10. Transferències internacionals de dades

No es poden fer transferències a un tercer país o a una organització internacional fora de la Unió Europea, excepte en els supòsits específicament autoritzats pel Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), sent l'única excepció contemplada, la transferència a països, organitzacions o territoris que hagin estat declarats amb un nivell adequat de protecció per part de les autoritats de control en matèria de protecció de dades, o quan sigui necessària la transferència a compliment duna obligació legal, conveni internacional o requeriment judicial.

L'adjudicatari haurà de comunicar sense dilació indeguda, qualsevol canvi en relació a les condicions per a la transferència de dades personals, especialment la pèrdua de la condició

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 1 data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

de "nivell adequat de protecció" per transferència internacional, conforme al RGPD. Es considera expressament inclosos els supòsits en què la Comissió determini la pèrdua de l'adequació d'un país, organització, entitat o empresa, incloses les que deixin d'estar adherides a eventuals acords internacionals que permetin transferències internacionals de dades.

4.11. Seguretat de les dades

L'encarregat de tractament atendrà totes les instruccions que en l'àmbit de la seguretat de les dades pugui transmetre la Diputació de Tarragona, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques.

L'encarregat de tractament ha d'establir les mesures tècniques i organitzatives, necessàries per garantir el nivell de seguretat adequat al risc existent que, si s'escau, incloguin, entre d'altres:

a) La seudo-anonimització i el xifrat de dades personals;
b) La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament;
c) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic;
d) Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.

En qualsevol cas, l'encarregat de tractament ha d'adoptar les mesures de seguretat, tècniques i organitzatives, apropiades per garantir la seguretat de les dades personals i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades i els riscos a què estiguin exposats, tant si provenen de l'acció humana o del medi físic natural.

Les mesures de seguretat a què estarà subjecte o, si s'escau, ha d'adoptar l'encarregat de tractament, sense perjudici d'adoptar estàndards i bones pràctiques de la indústria de la seguretat de la informació [de forma enunciativa i no limitadora, estàndards de la sèrie de normes ISO/IEC 27000; el codi de Bones Pràctiques de Seguretat de la Informació del *Information Security Forum* (ESF)] seran d'acord amb les exigides a l'Administració pública, en virtut del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENS). En concret, seran les mesures de caràcter organitzatiu, operacional i de protecció recollides en l'Annex II del Reial Decret. Aquesta és una condició especial d'execució.

4.12. Col·laboració

El encarregat de tractament posarà a disposició de la Diputació de Tarragona tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en el present contracte, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de la Diputació de Tarragona o d'un altre auditor autoritzat per aquest.

Si és el cas, l'encarregat del Tractament col·laborarà en el supòsit d'haver de fer una notificació de violacions de dades a les autoritats de protecció de dades i, si s'escau, la comunicació als interessats.

La comunicació s'efectuarà sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 48 hores, i a través de correu electrònic, les violacions de la seguretat de les

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 1 data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Si es disposa d'ella es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, fins i tot, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.

b) El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.

c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

d) Descripció de les mesures adoptades o propostes per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura que no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.

El encarregat de tractament també col·laborarà en la realització de les avaluacions d'impacte relativa a la protecció de dades i, si escau, la realització de consultes prèvies.

En tot cas, l'encarregat del Tractament col·laborarà amb la Diputació de Tarragona davant de qualsevol requeriment fet per l'autoritat competent en relació al tractament de dades personals encomanat.

No obstant això, si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat haurà d'informar immediatament a la Diputació de Tarragona com a responsable del tractament.

4.13. Exercici de drets pels interessats

Els drets d'accés, rectificació, supressió i, si escau, limitació, portabilitat o oposició s'han d'exercir pels interessats davant de la Diputació de Tarragona.

Si l'Encarregat del Tractament rebés una petició d'exercici de drets ha d'informar immediatament a l'interessat o afectat de la identitat del Responsable del tractament, perquè aquell es dirigeixi a aquest. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

4.14. Deure de devolució i no conservació

A elecció de la Diputació de Tarragona, l'encarregat de Tractament retornarà i esborrarà totes les dades personals un cop finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimirà les còpies existents llevat que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut de disposició legal. L'acompliment d'aquesta clàusula s'evidenciarà mitjançant una certificació de la destrucció emes pel proveïdor de serveis al núvol o per un tercer qualificat.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Aquelles dades que no es tornin, han de destruir-se adoptant les mesures de seguretat pertinents per evitar l'accés, recuperació o restauració per part de tercers.

4.15. Subcontractació

L'encarregat no podrà subcontractar, ni total ni parcialment, cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals sense autorització prèvia i per escrit de la Diputació de Tarragona.

Si cal subcontractar, totalment o parcialment, algun tractament de dades, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament i per escrit a la Diputació de Tarragona, amb antelació suficient, indicant els aspectes que es pretenen subcontractar i identificant de manera clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació haurà de ser autoritzada per escrit per la Diputació de Tarragona, sempre abans del seu inici.

Això no obstant, en el supòsit de que la Diputació de Tarragona accedeixi a la subcontractació proposada per l'encarregat, el subcontractista, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per al encarregat del tractament i les instruccions que dicti la Diputació de Tarragona. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat, etc.) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del sub-encarregat, l'encarregat inicial en serà el responsable.

4.16. Responsabilitat

En el cas que el encarregat de tractament destini les dades a finalitats diferents de les assenyalades, les comuniqui o utilitzi incomplint les estipulacions del present annex al contracte, serà considerat a tots els efectes, responsable del corresponent tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut personalment davant les autoritats competents.

4.17. Legislació i jurisdicció

El present acord es regirà i interpretarà d'acord amb la legislació espanyola en tot allò que no estigui expressament regulat, sotmetent-se les parts, per a les controvèrsies que puguin sorgir en relació amb el mateix, a la competència dels Jutjats i Tribunals de Tarragona, amb renúncia a qualsevol altre fur que els pogués correspondre.

4.18. Nivell de seguretat de l'ENS

El nivell de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat de la Diputació de Tarragona, és el mig.

5. DIVISIÓ EN LOTS

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Diputació Tarragona

No procedeix la divisió en lots ateses les següents consideracions:

1. **Naturalesa i unitat del subministrament**

El software GLPI i els seus connectors formen un sistema integrat en modalitat SaaS. Els distribuïdors de GLPI ofereixen de forma conjunta les llicències del producte i l'hostatge de la plataforma. Dividir la compra en lots pot dificultar la correcta execució del contracte. No tindria sentit que el manteniment el prestés un altre distribuïdor diferent del que subministra la solució integrada.

2. **Coordinació i garantia tècnica**

Les actualitzacions de les llicències de les subscripció i les llicències de manteniment tècnic GLPI-Network han de ser gestionades per un proveïdor autoritzat. Si es dividís el contracte, coordinar els diferents adjudicataris en les diferents problemàtiques que poguessin sorgir (ara mateix incertes) comportaria un increment de recursos i temps dedicats, condicionant la prestació continuada.

6. DADES ECONÒMIQUES

Els conceptes que integren el **valor estimat del contracte** són els següents:

	Import	Anys	Total
Plataforma GLPI SaaS	14.400,00	4	57.600,00€
Modificacions de contracte (4%)			2.304,00€
Pròrrogues			0,00€
TOTAL VEC			**59.904,00€**

El **pressupost base de licitació** del contracte desglossat és el següent:

Pressupost IVA exclòs	(21% IVA)	**Pressupost base licitació (IVA inclòs)**
57.600,00€	12.096,00€	**69.696,00€**

La disposició pressupostària serà la següent:

Any	Aplicació Pressupostària	Pressupost Total(iva inclòs)
2027	9070-4910-21600	17.424,00€
2028	9070-4910-21600	17.424,00€
2029	9070-4910-21600	17.424,00€
2030	9070-4910-21600	17.424,00€
Total Contracte		**69.696,00 €**

La valoració econòmica s'ha realitzat tenint en compte els preus de mercat actuals, incloent-hi el cost de les llicències del programari i del hosting necessari corresponent durant el període contractual.

Segons la tarifa publicada a la pàgina web de GLPI (*https://www.glpi-project.org/en/pricing/*) el cost d'aquesta llicència *GLPI Network Standard* és de 300€/mes. 3.600€ anuals.

Per altra part el hosting suposa 4.800€ anuals.

La llicència de manteniment avançat representa 6.000€ anuals.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Tot això representa un total anual de 14.400,00€ (sense IVA).

Aquest pressupost base de licitació s'adequa als preus de mercat, de conformitat amb l'article 100.2 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Concepte	Cost anual (€)	Durada (anys)	Import total (€)
Llicència GLPI Network Standard	3.600,00	4	14.400,00
Hosting	4.800,00	4	19.200,00
Llicència de manteniment avançat	6.000,00	4	24.000,00
Total	14.400,00	4	57.600,00

7. LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ

Lloc de Lliurament: Diputació de Tarragona (Àrea IT)

Data Prevista d'Inici: La data prevista d'inici és l'1 de gener de 2027. En el cas de que la data de formalització sigui posterior a aquesta data, la data d'inici serà la data de formalització.

Durada: 4 anys

8. PRÒRROGUES

No es contempla la possibilitat de pròrrogues.

9. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

A continuació la proposta de criteris aplicables per a l'adjudicació, amb la puntuació màxima de cada criteri i la fórmula d'avaluació prevista per a cadascun d'ells.

Codi	Criteri	Tipus	Puntuació màxima
C1	Oferta econòmica	Automàtic	20
C2	Millores		
C2.1	Millora de la disponibilitat de la plataforma	Automàtic	10
C2.2	Millores de manteniment	Automàtic	15
C2.3	Plugins addicionals subministrats	Automàtic	30
C2.4	Explotació de dades i integració amb eines de Diputació	Automàtic	15
C2.5	Integració avançada i accessibilitat en dispositius mòbils	Automàtic	10
		TOTAL	**100**

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

9.1. Oferta econòmica ..... de 0 a 20 punts

Tots els imports contemplats alhora d'obtenir la valoració econòmica, és consideraran SENSE IVA.

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL}\right) \times \left(\frac{1}{VP}\right)\right] \times P$$

On VP = 1

La fórmula escollida per valorar l'oferta econòmica és la proposada per la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en la seva directiu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

Amb l'aplicació d'aquesta fórmula resulta una valoració proporcional i gradual segons la diferència respecte a l'oferta amb la millor baixa, permetent una valoració justa i equilibrada, que evita que petites diferències de baixa impliquin una gran diferència en la puntuació.

La seva aplicació atorga puntuacions a la totalitat de les ofertes presentades, de manera que la màxima puntuació és per l'oferta amb el percentatge de baixa més elevat i la resta de manera proporcional en funció del percentatge de baixa ofertat.

9.2. Millores

9.2.1. Millora de la disponibilitat de la plataforma ..... de 0 a 10 punts

Les prestacions del servidor de hosting repercuteixen directament en l'estabilitat de la plataforma i fiabilitat de cara als usuaris finals. Per tant, es valoraran les millores a la disponibilitat que superin els mínims del PPT fins a un màxim de 10 punts, d'acord amb el següent barem objectiu. Per obtenir la puntuació, els licitadors hauran d'aportar la documentació justificativa requerida:

Es puntuarà el compromís de l'empresa licitadora d'oferir un percentatge de disponibilitat mensual superior al mínim obligatori del 99,00%. L'assignació de punts el realitzarà de manera automàtica segons el document oficial aportat:

- **Nivell Alt (2 punts):** *S'aporta un document oficial del proveïdor de núvol on es demostra i certifica una disponibilitat de la infraestructura d'entre el 99,01% i el 99,49%.*
- **Nivell Avançat (5 punts):** *S'aporta un document oficial del proveïdor de núvol on es demostra i certifica una disponibilitat de la infraestructura d'entre el 99,50% i el 99,74%.*
- **Nivell Excel·lent (10 punts):** *S'aporta un document oficial del proveïdor de núvol on es demostra i certifica una disponibilitat de la infraestructura igual o superior al 99,75%.*

9.2.2. Millores de manteniment ..... de 0 a 15 punts

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

El motiu de valorar una extensió en les hores de suport és degut a la diversitat d'horaris de treball dels diferents entitats participants. Es valorarà que les aturades de manteniment efectiu siguin mínimes i el suport cobreixi el màxim possible del temps de treball dels usuaris finals. Així mateix, també es puntuaran les millores respecte la política de gestió de les còpies de seguretat.

Es valoraran les millores que superin les prestacions mínimes del PPT fins a un màxim de 15 punts, a raó de 5 punts per apartat. L'assignació de punts es realitzarà de manera automàtica segons el compromís adquirit pels licitadors a la seva declaració:

I. Ampliació de l'horari de manteniment base …….. 5 punts

Es puntuarà l'extensió de la franja horària de l'atenció al client i suport tècnic, triant una de les opcions següents (no acumulables):

- **Opció A (2 punts):** Ampliació del suport a les tardes de dilluns a dijous de 8.30h fins a les 17.30h i els divendres de 08.30h a 15.00h de forma ininterrompuda.
- **Opció B (3,5 punts):** Ampliació del suport de dilluns a divendres (de 8.30h a 17.30h) i matins de dissabte (de 09.00h a 14.00h).
- **Opció C (5 punts):** Suport ampliat de dilluns a divendres (de 08.00h a 20.00h) i dissabtes complets (de 9.00h a 18.00h).

II. Minimització de l'efecte de les aturades de manteniment …….. 5 punts

Es valorarà que les aturades per manteniment programat que provoquin la indisponibilitat temporal de la plataforma es restringeixin a franges de menor impacte sobre l'horari laboral dels ajuntaments i Consells Comarcals, triant una de les opcions següents (no acumulables):

- **Opció A (2 punts):** Realitzar el manteniment a partir de les 17.00h i fins les 6.00h.
- **Opció B (3,5 punts):** Compromís de realitzar les aturades exclusivament de nit (de 20.00h a 6.00h) de dilluns a divendres o en dissabtes al matí (fins les 14.00h).
- **Opció C (5 punts):** Compromís de realitzar les aturades exclusivament durant el cap de setmana (des de dissabte a les 14.00h fins diumenge a les 22.00h), garantint zero afectació en dies laborables o dissabtes al matí.

III. Millores en la política de còpies de seguretat …….. 5 punts

Es valorarà l'increment de la freqüència i les garanties de conservació de dades (*backups*), triant una de les opcions següents (no acumulables):

- **Opció A (2 punts):** Realitzar una còpia de seguretat completa al dia i establir una retenció quinzenal (15 dies naturals).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

- **Opció B (3,5 punts):** Realitzar dues (2) còpies de seguretat completes al dia (cada 12 hores) amb retenció mensual (30 dies).
- **Opció C (5 punts):** Realitzar dues (2) còpies completes al dia seguint el principi de l'**estàndard d'or** (Regla 3-2-1) i augmentar la retenció de les dades fins als seixanta (60) dies naturals.

  Regla 3-2-1:

  - *3 còpies de dades (l'original més dues còpies de seguretat)*
  - *2 suports diferents (per exemple: un disc local NAS o un altre servidor)*
  - *1 còpia fora de línia (al núvol o en una ubicació física diferent per protecció contra incendis o ransomware)*

9.2.3. Plugins addicionals subministrats ..... de 0 a 30 punts

Per tal que la solució integrada tingui majors i millors funcionalitats, de cara tant pels usuaris tècnics com pels finals, a banda de tot el paquet de connectors i extensions oficials de Teclib incloses amb la llicència *GLPI Network Standard*, es valoraran aquells paquets propis desenvolupats i subministrats pel licitador.

La inclusió de mòduls addicionals i capacitats d'Intel·ligència Artificial orientades a optimitzar la gestió del *helpdesk*, l'inventari i l'atenció als usuaris, obtindrà una puntuació (fins a un màxim de 30 punts), que s'assignarà sumant els punts dels apartats següents als quals el licitador es compromet a la seva declaració.

I. Connexió de connexió remota integrada …….. 10 punts

Es valorarà que l'empresa licitadora pugui implementar la integració d'un sistema de control i assistència remota dins del mateix entorn de GLPI (tipus *plugin* per als programaris de *Remote Management* com *AnyDesk, TeamViewer, RustDesk, Apache Guacamole* o similars).

Una eina amb integració nativa avançada en l'entorn GLPI que permeti obrir una sessió d'escriptori remot amb l'usuari final, sense necessitat de cap programa específic de control remot instal·lat a l'ordinador personal. Ha de permetre als tècnics llançar la sessió de control remot directament des de la fitxa del tiquet o de l'actiu inventariat.

Aquesta funcionalitat proporciona als tècnics una gestió més àgil i productiva a l'hora de mantenir l'entorn.

II. Eines avançades

II.a) Automatització del *helpdesk* i tiquets …….. 10 punts

Es valorarà la inclusió de motors d'Intel·ligència Artificial per a la classificació i l'enrutament automàtic de les incidències entrants. El sistema ha de ser capaç de llegir el text o correu de l'usuari, categoritzar la incidència, assignar-li una prioritat inicial i adreçar-la al grup de suport corresponent sense intervenció humana.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

Exemples d'algunes de les funcionalitats:

- **Categorització automàtica:** La IA llegeix el text del tiquet, assigna la categoria (ex. programari, xarxes) i defineix la urgència instantàniament.
- **Assignació intel·ligent:** El sistema assigna el tiquet al tècnic o grup més preparat segons la seva càrrega de treball actual i l'historial de resolucions similars.
- **Detecció de tiquets duplicats:** Agrupa incidències idèntiques provinents de diferents usuaris davant d'una caiguda general.

II.b) Assistent virtual i respostes intel·ligents …….. 5 punts

Es valorarà la implementació d'un assistent virtual interaciu (*Chatbot*) basat en IA generativa o en models de llenguatge integrat a la interfície d'usuari o canals corporatius.

El bot ha de resoldre dubtes automàtics consultant la base de coneixement de GLPI o proposar respostes automàtiques a l'usuari iniciador de la incidència o esborranys de solució als tècnics de suport.

- **Bot de primera línia:** Respon directament als usuaris recopilant dades i resolent dubtes comuns mitjançant formularis o xats abans de crear un tiquet.
- **Proposta de respostes i solucions:** Suggereix respostes de text redactades amb IA o proposa solucions tècniques basades en tiquets passats de la base de dades del mateix GLPI.

II.c) Manteniment predictiu d'actius i anàlisi de riscs …….. 5 punts

Es valorarà la inclusió d'un mòdul d'anàlisi de dades avançat aplicat a l'inventari tecnològic de la plataforma. El sistema ha de creuar l'històric de tiquets amb els actius per preveure quins servidors o equips tenen més risc de fallada a curt termini, així com generar alertes proactives de substitució o revisions.

Exemples de funcionalitats:

- **Predicció d'errors de maquinari:** Analitza les dades d'inventari per alertar sobre quins actius estan en una situació vulnerable i tenen una alta probabilitat de fallar aviat.
- **Anàlisi del cicle de vida:** Optimitza el calendari de renovació de llicències i maquinari basant-se en patrons d'ús anteriors.

Plugin de connexió remota integrada	10 punts
Eines avançades:	

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

- Automatització del *helpdesk* i tiquets	10 punts
- Assistent virtual i respostes intel·ligents	5 punts
- Manteniment predictiu d'actius i anàlisi de riscs	5 punts
TOTAL	**30 punts**

9.2.4. Explotació de dades i integració amb eines de Diputació ..... 0 a 15 punts

I. Millora de l'explotació de dades i analítica integrada …….. 10 punts

Per tal que des de Diputació de Tarragona es pugui procedir a una explotació de qualitat de les dades de l'aplicació i poder extreure un major rendiment d'aquesta base de coneixement, es valorarà la inclusió de quadres de comandament o de solucions avançades de generació d'informes, que millorin els pròpis inclosos en el nivell de la llicència GLPI.

Aquestes eines permetran extreure un millor profit de tota la base de coneixement acumulat en les fonts de dades de l'aplicació, tant en matèria de gestió de tiquets com de tot l'inventariat d'equips informàtics controlats per la plataforma, permetent extrapolar-ho en analítiques i indicadors.

Pel que fa a l'apartat de tiquets, alguns exemples d'analítiques que es podrien extreure són:

- Una comparativa analítica de tiquets generats de forma desglossada per cadascun dels diferents ajuntaments o ens usuaris del sistema.
- Un històric d'anàlisi de l'estat dels tiquets (oberts, assignats, resolts, tancats) que permeti avaluar el coll d'ampolla en un període de temps determinat triat per l'usuari.
- Temps mitjans de resolució.
- etc.

En el mòdul d'inventari, poder mostrar indicadors com:

- La distribució d'equips per tipologia.
- El cicle de vida o antiguitat dels actius.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

- La versió del sistema operatiu.
- El programari instal·lat.
- Grau de protecció amb antivirus.
- etc.

II. Integració amb SITMUN …….. 5 punts

El SITMUN (Sistema d'Informació Territorial Municipal) és una plataforma pública de cartografia digital i Gestió d'Informació Geogràfica (SIG). La Diputació de Tarragona la posa a disposició dels ajuntaments i consells comarcals per unificar, gestionar i analitzar les dades relacionades amb el territori mitjançant diversos mapes implementats en el sistema: https://mapes.dipta.cat/sitmun

Aquesta eina està integrada dins d'una xarxa compartida per les quatre diputacions catalanes per dotar-se de capacitats tecnològiques avançades en l'àmbit de la geolocalització: https://sitmun.org

Es valorarà l'aportació d'una API o mecanisme d'integració per tal que el SITMUN, el sistema d'informació territorial municipal de Diputació de Tarragona, pugui reflectir la informació de l'inventari del GLPI en les diverses capes, visualitzar-la i reflectir-la segons diferents paràmetres de consulta.

Millora de l'explotació de dades i analítica integrada	10 punts
Integració amb SITMUN	5 punts
TOTAL	**15 punts**

9.2.5. Integració avançada i accessibilitat en dispositius mòbils .... 0 a 10 punts

L'ús cada dia més freqüent dels dispositius mòbils (smartphones i tauletes) en la societat, també per part dels tècnics informàtics que fan les tasques de suport, molts d'ells amb desplaçaments diaris a les seus de les diferents entitats locals, fa que el poder estar més alerta i interactuar de manera més immediata en la resolució d'incidències sigui un plus afegit.

Es valorarà positivament que l'oferta inclogui mecanismes d'integració avançada per a mobilitat, complementaris a la interfície web (que tot i ser responsive no dota els dispositius d'algunes funcionalitats), dissenyada per als tècnics de suport.

Això permetrà que l'aplicatiu de gestió GLPI disposi d'un sistema d'accés i notificacions optimitzat per a entorns mòbils, tant en sistemes operatius *Android* com *iOS*. La solució proposada pel licitador haurà de garantir que el personal tècnic rep alertes crítiques en

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

temps real sense dependre exclusivament del canal de correu electrònic, valorant les següents modalitats:

- **Sistema de notificacions en temps real** …….. 7 punts

L'adjudicatari haurà d'implementar un mòdul, connector o desenvolupament que enviï notificacions (tipus *push*) als terminals dels tècnics davant d'esdeveniments com alta de tiquets d'alta prioritat, assignacions o canvis d'estat.

S'admetran sistemes basats en aplicacions mòbils natives o bé passarel·les d'integració directa amb les eines de xat comunes (com per exemple *Microsoft Teams*, *Slack*, canals de *Whatsapp*, *Telegram* o similars).

- **Gestió documental integrada a la mobilitat** …….. 3 punts

Es puntuarà la inclusió de mòduls o aplicacions complementàries que permetin als tècnics de camp realitzar accions natives des del dispositiu mòbil, tals com:

o Captura fotogràfica des de la càmera i adjunt automàtic al tiquet

o Consulta i aportació de fitxers al gestor documental

o Consulta de manuals tècnics o documents de procediments i resolucions allotjats a la base de coneixement

Nota: Totes les llicències d'ús de l'App de gestió i dels mòduls mòbils per als usuaris i tècnics hauran d'estar incloses en el preu ofertat, garantint el seu correcte funcionament i l'actualització de versions durant tota la vigència del contracte.

Sistema de notificacions en temps real	7 punts
Gestió documental integrada a la mobilitat	3 punts
TOTAL	**10 punts**

10. PREVISIÓ DE MODIFICACIONS

El contracte es podrà modificar per l'aparició de noves necessitats de la Diputació de Tarragona que es puguin detectar durant l'execució del contracte, sempre que aquestes impliquin un augment del nombre de llicències o de plugins necessaris.

Les eventuals modificacions, no podran excedir el 4% del pressupost base de licitació, i vindran donades exclusivament per una o més de les circumstàncies següents:

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

a) Aparició de noves necessitats que impliquin incrementar el nombre de llicències a subministrar per sobre dels previstos en aquesta licitació

b) Requeriment de nous plugins o funcionalitats

11. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

És requisit imprescindible que l'adjudicatari sigui com a mínim *Silver Partner* de GLPI. Haurà d'aportar la certificació acreditativa corresponent.

Així mateix, cal acreditar l'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), aportant la certificació de conformitat de Nivell Alt.

12. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

S'estableixen els següents acords de nivell de servei (ANS) que haurà de complir l'adjudicatari.

Per la determinació del nivell ofert de la prestació s'exclouran els increments de temps provocats per actuacions no imputables a l'adjudicatari o condicions fora de l'abast de la prestació.

El temps de resposta es defineix com el temps que transcorre des que la incidència es comunica i l'usuari rep la comunicació conforme l'adjudicatari és coneixedor de la incidència.

El temps de resolució es defineix com el temps que transcórrer des del moment que l'usuari rep la comunicació conforme l'adjudicatari és coneixedor de la incidència fins el moment que la incidència es considera solucionada. La conformitat de resolució de la incidència la donarà l'usuari que la comunica.

Sense perjudici del que estableixen els plecs de prescripcions tècniques, l'adjudicatari haurà de respectar a la seva oferta l'horari previst per a la prestació..

Amb característiques de mínims, i per a cada un dels elements següents, es defineixen els corresponents els acords de nivell de servei.

- **Capacitat**

  La necessària per atendre en cada moment el nombre dels usuaris tècnics de la Diputació i els deu Consells Comarcals, establerts en un màxim de 50, que podran reportar les incidències també dels usuaris finals dels ajuntaments i organismes respectius, sense degradació del servei.

- **Disponibilitat**

  Es garantirà un 99,0% de disponibilitat, en període habitual.

  La disponibilitat es mesurarà com el temps total del període (mesurat en minuts) – temps total en el que els serveis estan fora de servei (també mesurat en minuts) dividit

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

entre el temps total del període multiplicat per 100. Els períodes a mesurar seran trimestres naturals.

D = (Tt-Tf) / Tt * 100

Tt = Temps total del període (mesurat en minuts)

Tf = temps total en el que els serveis estan fora de servei (també mesurat en minuts).

D>99,0%

La disponibilitat per sota del llindar establert es considerarà una obligació contractual essencial.

- **Continuïtat**

  Es garantirà un temps màxim de recuperació de l'aplicació de 5 dies naturals en període habitual.

12.1. Gestió d'incidències

Es consideren incidències tota l'alteració del normal funcionament de l'aplicació que comporti una disminució de la seva capacitat de resposta, en termes de capacitat o rendiment. No es consideren incidències aquelles peticions de canvis que tenen per objecte millorar algun aspecte de la funcionalitat del SIC ni les peticions de nous desenvolupaments, tot i que figuraran a l'eina de tiquets per al seu seguiment.

Les incidències es classificaran en funció de la seva gravetat en incidències de gravetat [Molt Alta], incidències de gravetat [Alta], incidències de gravetat [Mitja] i incidències de gravetat [Baixa].

Es consideren incidències de gravetat:

a) [Molt alta]

a. Les que impedeixin el normal funcionament de tota la aplicació per la meitat dels ens locals usuaris.

b. Les que comportin una aturada de més de 5 dies hàbils de l'aplicació

c. Les que suposin per l'Ajuntament, EMD o Consell Comarcal, l'incompliment d'una obligació legal atribuïda

b) [Alta]

a. Les que impedeixin el normal funcionament de parts fonamentals de l'aplicació (com ara la recepció de tiquets de suport, l'enviament de les resolucions o la desactualització de l'inventari) per a tots els ens locals usuaris

b. Les que impedeixin el normal funcionament de tota l'aplicació per una quarta part

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

de les entitats locals usuàries

c. Les que comportin una aturada de més de 3 dies hàbils de l'aplicació

d. Un valor del rendiment del sistema mesurat per sobre del llindar establert.

c) [Mitja]

a. Les que impedeixin el normal funcionament de parts no fonamentals de l'aplicació per a tots els ens locals usuaris

b. Les que comportin una aturada de més de 24 hores de l'aplicació

d) [Baixa]

a. Les que no impedeixin el funcionament normal per part dels usuaris però produeixin errors no significatius i subsanables.

b. Les que comportin una aturada de menys de 24 hores de l'aplicació

c. La resta d'incidents que la gravetat dels quals no sigui catalogada com [Molt Alta], [Alta] o [Mitja].

Es garantirà un temps de resposta màxim en funció de la gravetat de l'incident segons la següent taula, en horari d'atenció de 8.30h a 15.00h.

El canal de comunicació d'incidents serà l'eina de tiquets de l'adjudicatari (o mitjà que es determini si l'eina no està disponible):

Nivell de gravetat	Temps de resposta (Hores)	Temps de resolució (Hores)	Horari	Percentatge de permissivitat temps resolució
Molt alta	1/4	24	24hx7d	+5%
Alta	1/4	48	24hx7d	+5%
Mitja	1/2	72	8.30h-15.00h	+25%
Baixa	1/2	96	8.30h-15.00h	+25%

Es considerarà un indicador que es mesurarà com la raó entre el nombre incidències resoltes i el nombre total d'incidències, les que estaven obertes a l'inici del període sumades a les obertes durant el període a mesurar. Els períodes a mesurar seran trimestres naturals.

GI = Nr / Nt * 100

Nr = Nombre d'incidències resoltes durant el període

Nt = Nombre total d'incidències durant el període.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 1 data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

GI>95%

12.2. Tractament de les incidències

Totes les incidències, consultes i peticions de suport es tramitaran a través de l'eina de tiquets que l'adjudicatari posarà a disposició dels usuaris tècnics de la Diputació de Tarragona i els Consells Comarcals de la província.

Cada incidència estarà identificada de forma única, la qual cosa servirà per al seu seguiment posterior fins al seu tancament. Cada incidència crearà un tiquet a l'eina de gestió de tiquets. En cada tiquet, es proporcionarà les dades necessàries per al seu estudi i solució: data i hora de la incidència, ubicació de l'equip, persona i telèfon de contacte, descripció de la incidència i tota aquella informació contextual que en permeti la seva identificació i resolució en el menor temps possible.

Aquest procediment haurà de disposar de mitjans amb els quals es pugui acreditar la data i l'hora, amb la finalitat de verificar el compliment dels temps de resposta i resolució, podent-se habilitar qualsevol altre mecanisme de comunicació i seguiment de les incidències, peticions o consultes que es consideri (aplicació web, correu electrònic o telèfon).

El procediment aplicat al tractament de les incidències és extensible a la resolució de consultes i peticions i s'aplicarà durant el període del contracte.

12.3. Peticions de canvis

Es garantirà un temps de resposta màxim a les peticions de canvis, en horari d'atenció de 8:30 a 15:00. El canal de comunicació d'incidents serà l'eina de tiquets de l'adjudicatari (o mitjà que es determini si l'eina no està disponible).

Es considerarà un indicador que es mesurarà com la raó entre el nombre de peticions de canvis i/o actualitzacions correctament executades amb temps màxim d'execució de 2 dies i el nombre total de peticions de canvis i/o actualitzacions durant el període a mesurar. Els períodes a mesurar seran trimestres naturals.

PC = Nr / Nt * 100

Nr = Nombre de peticions de canvis i/o actualitzacions correctament executades amb temps màxim d'execució de 2 dies, durant el període

Nt = Nombre total de peticions de canvis i/o actualitzacions durant el període.

PC>99%.

13. FORMA DE PAGAMENT

Pagaments anuals a la posta en marxa de la plataforma.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 2338?A4E48EA498EAC210AF206EC4552 1 data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46

14. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Proposta econòmica detallada.

Document acreditatiu del proveïdor del núvol on hi figuri el valor de percentatge de disponibilitat del hosting i declaracions responsables corresponents a cada ítem a valorar.

15. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El responsable del contracte és Josep Espasa Canadell, tècnic de la secció de Tecnologia Municipal de l'Àrea d'Innovació i Tecnologia.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 23387A4E48EA498EAC210AF206EC4552 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:16:10

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:40:46