Ajuntament d'Hostalric

Expedient núm.: X2026003798 - X2026003798

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA, MANTENIMENT I ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I COMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT D'HOSTALRIC

Ajuntament d'Hostalric

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE 4
2. ABAST I CONTINGUT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 4
2.1. Suport tècnic als usuaris 4
2.2. Manteniment preventiu i correctiu 5
2.3. Administració de sistemes 5
2.4. Gestió de xarxes i comunicacions 5
2.5. Seguretat informàtica 5
2.6. Consultoria i assessorament tecnològic 6
2.7. Inventari i documentació 6
2.8. Millora contínua del servei 7
3. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE 7
4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR 7
4.1. Tasques a desenvolupar: 7
5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A PRESTAR 9
5.1. Àmbit territorial del contracte 9
5.2. Definició del temps de resolució de les incidències 10
5.3. Temps màxim de resolució de les incidències 10
5.4. Substitució temporal dels equips 11
5.5. Subministrament de recanvis 11
5.6. Reposició de fungibles 12
5.7. Substitució d'unitats d'emmagatzematge 13
5.8. Manteniment preventiu i gestió de problemes 13
5.9. Manteniment de nou equipament 14
5.10. Adaptació tecnològica i capacitació tècnica 15
5.11. Prestació de Serveis 16
5.12. Horari, dedicació i disponibilitat del servei 17
5.13. Lloc de prestació del servei 18
5.14. Seguiment i control del Servei 19
5.15. Reversibilitat i transició del servei: 20

6. ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL I PROFESSIONAL DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA..... 21

7. NORMATIVA APLICABLE 2122

ANNEX.- INFORMACIÓ SOBRE LA INFRAESTRUCTURA TIC MUNICIPAI..... 2124

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica, suport als usuaris, manteniment preventiu i correctiu, administració de sistemes, gestió de xarxes, seguretat informàtica i consultoria tecnològica necessaris per garantir el funcionament correcte, la disponibilitat, la seguretat i l'evolució dels sistemes d'informació de l'Ajuntament.

Els serveis objecte del contracte inclouen totes les tasques i intervencions necessàries sobre els equips informàtics, servidors, infraestructures de comunicacions, aplicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament, amb la finalitat de garantir la continuïtat i la qualitat dels serveis tecnològics municipals, així com la seva adequació a les necessitats tecnològiques actuals i futures de l'organització.

El present Plec de Prescripcions Tècniques, conjuntament amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen el marc regulador de la contractació i defineix les condicions, els requisits i les especificacions tècniques que haurà de complir l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte, d'acord amb les obligacions i les condicions establertes en la documentació contractual

2. ABAST I CONTINGUT DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els serveis objecte del contracte comprendran el conjunt d'actuacions necessàries per garantir la disponibilitat, la continuïtat, la seguretat i el correcte funcionament dels sistemes d'informació municipals. Aquestes actuacions inclouran, entre d'altres, l'assistència i el suport tècnic als usuaris, el manteniment de la infraestructura tecnològica, així com l'assessorament i la consultoria especialitzada en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

La prestació del servei haurà d'incloure una dedicació presencial mínima de set (7) hores setmanals a les dependències municipals, d'acord amb la planificació i l'horari que s'estableixin amb l'Ajuntament. Aquesta dedicació presencial es complementarà amb les actuacions de suport i assistència en modalitat remota, així com amb les intervencions urgents o extraordinàries que siguin necessàries per garantir la continuïtat i el correcte funcionament dels serveis tecnològics municipals.

L'abast dels serveis objecte del contracte comprendrà, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les prestacions següents:

2.1. Suport tècnic als usuaris

- Atenció i resolució d'incidències relacionades amb l'ús dels equips informàtics, aplicacions corporatives, eines ofimàtiques, sistemes de comunicació i accés als recursos municipals.
- Assistència presencial i remota als treballadors i càrrecs municipals autoritzats.

- Gestió de consultes, peticions de servei i incidències tecnològiques.
- Suport en la configuració d'equips, perifèrics i dispositius mòbils.
- Assessorament funcional bàsic sobre les aplicacions utilitzades per l'Ajuntament.

2.2. Manteniment preventiu i correctiu

- Realització de tasques de manteniment preventiu per assegurar el correcte funcionament dels sistemes i minimitzar el risc d'incidències.
- Detecció, diagnosi i resolució d'avaries o mal funcionaments dels equips i sistemes informàtics.
- Actualització i verificació periòdica dels components de maquinari i programari.
- Control de l'estat operatiu dels equips i gestió de les actuacions necessàries per a la seva reparació o substitució.
- Seguiment de garanties i relació amb proveïdors tecnològics quan sigui necessari.

2.3. Administració de sistemes

- Administració dels servidors físics, virtuals o en entorns de núvol que formin part de la infraestructura municipal.
- Gestió dels sistemes operatius, directoris corporatius, serveis d'autenticació i control d'accessos.
- Gestió de còpies de seguretat, restauracions i procediments de recuperació davant incidències.
- Supervisió de la capacitat, rendiment i disponibilitat dels sistemes.
- Manteniment de la documentació tècnica dels sistemes administrats.

2.4. Gestió de xarxes i comunicacions

- Administració, manteniment i monitoratge de les infraestructures de comunicacions de dades.
- Configuració i seguiment dels equips de xarxa, connexions entre seus, accessos a Internet i xarxes sense fils.
- Resolució d'incidències relacionades amb les comunicacions i connectivitat.
- Coordinació amb els operadors de telecomunicacions i altres proveïdors de connectivitat.
- Proposta de millores orientades a incrementar la fiabilitat, rendiment i seguretat de les comunicacions.

2.5. Seguretat informàtica

- Implementació, configuració i seguiment de les mesures de protecció necessàries per garantir la seguretat dels sistemes d'informació, equips, servidors i infraestructures tecnològiques municipals.

- Gestió, configuració i supervisió dels sistemes de protecció contra programari maliciós, virus, programari de segrest (ransomware) i altres amenaces de ciberseguretat.
- Aplicació de polítiques d'actualització dels sistemes operatius, aplicacions i dispositius, així com identificació, avaluació i correcció de vulnerabilitats de seguretat.
- Col·laboració en la gestió d'incidents de seguretat i en la seva anàlisi i resolució.
- Assessorament en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, d'acord amb la normativa aplicable.

2.6. Consultoria i assessorament tecnològic

- Assessorament a l'Ajuntament en la presa de decisions relatives a infraestructures, equipaments, aplicacions i serveis TIC.
- Elaboració d'informes tècnics i recomanacions de millora.
- Suport en processos de transformació digital i modernització tecnològica.
- Col·laboració en la planificació estratègica de les tecnologies de la informació.
- Suport tècnic en processos de contractació relacionats amb les TIC quan sigui requerit per l'Ajuntament.

2.7. Inventari i documentació

- Creació, manteniment i actualització permanent de l'inventari dels actius tecnològics municipals, incloent-hi equips informàtics, servidors, dispositius de xarxa, perifèrics, programari, llicències i altres elements que formin part de la infraestructura tecnològica.
- Elaboració, actualització i manteniment de la documentació tècnica necessària per garantir la correcta administració, gestió i operació dels sistemes d'informació municipals.
- Registre i seguiment de les incidències, les peticions de servei, les intervencions efectuades, les tasques de manteniment i les solucions aplicades.
- Manteniment d'un registre actualitzat de les llicències de programari, contractes de manteniment, garanties i altres elements rellevants per a la gestió dels recursos tecnològics municipals.
- Elaboració dels informes periòdics de seguiment que determini l'Ajuntament, incloent-hi, si escau, el resum d'incidències, les actuacions realitzades, l'estat dels sistemes i les propostes de millora.
- Garantia que tota la documentació tècnica i els registres generats durant l'execució del contracte estiguin permanentment a disposició de l'Ajuntament i es lliurin en formats editables i reutilitzables, sense dependència de l'empresa adjudicatària.

2.8. Millora contínua del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar una actitud proactiva en la identificació de riscos, incidències recurrents i oportunitats de millora, proposant actuacions destinades a incrementar l'eficiència, la seguretat, la qualitat i la sostenibilitat dels sistemes d'informació municipals.

3. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte serà d'un (1) any, comptat des de la data de formalització o des de la data que s'estableixi en el contracte. El contracte podrà ser objecte d'una pròrroga anual d'un (1) any, acordada expressament per l'òrgan de contractació.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR

4.1. Tasques a desenvolupar:

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis necessaris per garantir el correcte funcionament, manteniment, evolució i seguretat dels sistemes d'informació, les comunicacions i els recursos tecnològics municipals.

Amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les tasques incloses en la prestació del servei són les següents:

4.1.1. Administració de sistemes i infraestructures TIC

- Administració, configuració i manteniment de la infraestructura tecnològica municipal, incloent-hi servidors físics o virtuals, sistemes operatius, dominis, repositoris documentals, bases de dades i entorns de virtualització.
- Gestió i administració de Microsoft 365, correu electrònic corporatiu, usuaris, grups i permisos, incloent-hi Exchange Online, SharePoint, OneDrive i Microsoft Teams quan resultin aplicables.
- Administració dels dominis corporatius, serveis d'autenticació i sistemes d'identitat digital.
- Configuració i actualització de l'electrònica de comunicacions i dels equips associats a la infraestructura TIC.
- Suport tècnic en processos de migració, renovació o desplegament de noves infraestructures.
- Administració, configuració i manteniment tècnic dels sistemes d'identificació, control horari i registre de jornada del personal municipal, incloent-hi els terminals de fitxatge, les comunicacions associades i la resolució de les incidències tècniques que se'n derivin.

4.1.2. Xarxes i comunicacions

- Administració i manteniment de la xarxa de dades municipal i de tots els seus components, incloent routers, switches, punts d'accés Wi-Fi, tallafocs, VPN, sistemes de segmentació de xarxa i connexions a Internet.
- Administració i configuració dels sistemes de telefonia fixa, telefonia mòbil i solucions de veu IP.
- Gestió dels enllaços i integracions amb altres administracions públiques i organismes externs, incloent-hi AOC, EACAT, Diputació de Girona, Generalitat de Catalunya, INE i qualsevol altra plataforma necessària per al desenvolupament de l'activitat municipal.
- Coordinació tècnica amb els operadors de telecomunicacions i altres proveïdors tecnològics.
- Assistència en la instal·lació, configuració i adequació de nous equips o serveis proporcionats per tercers.

4.1.3. Equipaments i suport als usuaris

- Manteniment preventiu i correctiu dels equips informàtics municipals, incloent-hi ordinadors, portàtils, tauletes, telèfons mòbils i perifèrics.
- Configuració, actualització i resolució d'incidències dels dispositius i del programari associat.
- Manteniment bàsic de les impressores i equips multifunció, excepte les actuacions cobertes per contractes específics de manteniment.
- Atenció i assistència tècnica als usuaris municipals, tant presencialment com de forma remota.
- Suport tècnic puntual als usuaris externs quan sigui necessari per a la correcta utilització dels serveis electrònics municipals.
- Realització de petites reparacions, ajustos i tasques de manteniment dels equips informàtics, perifèrics, dispositius de comunicacions i infraestructura TIC municipal, incloent-hi la substitució de components menors i elements de connectivitat, sempre que no impliquin la renovació integral de l'equip ni l'adquisició de material de cost rellevant.

4.1.4. Ciberseguretat i protecció de la informació

- Gestió dels sistemes de seguretat perimetral, antivirus, antimalware i altres eines de protecció.
- Configuració, supervisió i manteniment dels tallafocs municipals.
- Administració dels certificats digitals corporatius i dels empleats municipals.
- Suport tècnic en la implantació i manteniment de les mesures de seguretat dels sistemes d'informació municipals necessàries per al compliment de la normativa de protecció de dades personals, seguretat de la informació i Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Col·laboració en la detecció, anàlisi i resolució d'incidents de seguretat.

4.1.5. Còpies de seguretat i continuïtat del servei

- Disseny, implantació, gestió i supervisió de les polítiques de còpies de seguretat locals i al núvol.
- Verificació periòdica de la recuperabilitat de les còpies de seguretat.
- Elaboració i manteniment dels procediments de recuperació davant incidències, contingència o desastre.
- Suport en processos de restauració, recuperació de dades i reactivació dels serveis afectats.

4.1.6. Inventari, documentació i planificació tecnològica

- Elaboració inicial i manteniment permanent de l'inventari de maquinari, programari, llicències, comunicacions i serveis TIC municipals.
- Elaboració inicial, actualització i seguiment del Pla de Sistemes o document equivalent de governança TIC. El Pla de Sistemes inicial s'haurà de presentar dins dels primers sis mesos de vigència del contracte, juntament amb l'inventari.
- Manteniment de la documentació tècnica de la infraestructura tecnològica municipal.
- Elaboració d'informes periòdics sobre l'estat dels sistemes, incidències, actuacions executades i propostes de millora de forma trimestral.

4.1.7. Assessorament i suport a la gestió TIC

- Assessorament tècnic a l'Ajuntament en l'adquisició de maquinari, programari i serveis tecnològics.
- Suport tècnic en projectes de modernització, transformació digital i administració electrònica.
- Coordinació amb proveïdors externs per garantir la correcta integració dels seus productes o serveis en l'entorn tecnològic municipal.
- Formació bàsica als usuaris sobre eines corporatives, bones pràctiques de seguretat i ús dels recursos tecnològics municipals.
- Qualsevol altra actuació de caràcter tecnològic relacionada amb l'objecte del contracte que resulti necessària per garantir el correcte funcionament dels sistemes d'informació municipals.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A PRESTAR

5.1. Àmbit territorial del contracte

La prestació dels serveis objecte del contracte s'estendrà a la totalitat de dependències, equipaments i instal·lacions municipals de l'Ajuntament d'Hostalric, així com a qualsevol altre espai, ubicació o servei municipal, situat dins del terme

municipal, que requereixi assistència o suport tècnic en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

L'àmbit d'actuació comprendrà tots els equips informàtics, servidors, sistemes, xarxes de comunicacions, aplicacions i infraestructures tecnològiques que integrin l'entorn TIC municipal, independentment de la seva ubicació física.

5.2. Definició del temps de resolució de les incidències

S'entén per temps de resolució d'una incidència el període transcorregut des del moment en què aquesta és comunicada a l'empresa adjudicataria, o registrada en el sistema de gestió d'incidències, fins al moment en què es considera resolta, entenent-se com a tal el restabliment del funcionament correcte del servei, equip o sistema afectat.

En aquells casos en què no sigui possible efectuar la reparació definitiva dins del termini establert, l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar, sempre que sigui tècnicament viable, una solució provisional o alternativa que permeti restablir el servei o minimitzar-ne l'afectació, sense perjudici de la posterior resolució definitiva de la incidència.

5.3. Temps màxim de resolució de les incidències

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'atenció, gestió i resolució de les incidències dins dels terminis màxims que s'estableixin segons el seu nivell de criticitat i afectació als serveis municipals.

Els terminis màxims de resolució seran els següents:

- **Incidències ordinàries:** com a mínim el vuitanta per cent (80 %) de les incidències registrades anualment haurà de quedar resolt en un termini màxim de vint-i-quatre (24) hores laborables des del moment de la seva comunicació o registre.

- **Incidències restants:** el vint per cent (20 %) restant, com a màxim, haurà de quedar resolt en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores laborables des del moment de la seva comunicació o registre.

- **Incidències urgents:** quan, per la seva naturalesa o afectació, una incidència pugui comprometre significativament la continuïtat o el correcte funcionament dels serveis municipals, el responsable del contracte podrà qualificar-la com a urgent. En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de prioritzar-ne l'atenció i garantir el restabliment provisional del servei o la resolució definitiva durant el mateix dia de la comunicació, sempre que aquesta s'hagi efectuat abans de les 12.00 hores. Les incidències urgents tindran caràcter excepcional i no podran superar el cinc per cent (5 %) del total d'incidències registrades anualment, sense que aquest límit pugui impedir l'atenció urgent d'incidències que, per la seva gravetat, així ho requereixin.

- **Incidències crítiques:** les incidències que comportin la interrupció total dels sistemes o serveis informàtics essencials per al funcionament de la Policia Local o de les dependències administratives municipals hauran de rebre atenció prioritària i immediata. L'empresa adjudicatària haurà de garantir el restabliment provisional del servei o la resolució definitiva en un termini màxim de dotze (12) hores naturals des del moment de la seva notificació.

En tots els casos, els terminis de resolució s'entendran referits al restabliment efectiu del funcionament del servei, equip o sistema afectat. Quan no sigui possible assolir una solució definitiva dins del termini establert, l'empresa adjudicatària haurà d'implantar una solució provisional que permeti recuperar el servei o minimitzar-ne l'afectació, sense perjudici de completar posteriorment la reparació definitiva.

5.3.1. Penalitzacions per incompliment dels nivells de servei

L'incompliment dels nivells de servei i dels terminis màxims de resolució de les incidències establerts en aquest plec podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitats previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

5.4. Substitució temporal dels equips

Quan, per causes tècniques justificades, no sigui possible restablir el funcionament normal d'un equip dins dels terminis de reparació establerts en el present plec, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, sempre que sigui tècnicament viable i necessari per garantir la continuïtat del servei, un equip de substitució temporal de prestacions equivalents o superiors a les de l'equip afectat.

L'equip de substitució serà aportat per l'empresa adjudicatària sense cost addicional per a l'Ajuntament i romandrà operatiu fins a la reparació o substitució definitiva de l'equip avariat.

Quan la naturalesa de l'equip ho requereixi, l'empresa adjudicatària serà responsable de la migració de les dades, configuracions, aplicacions i perfils d'usuari necessaris per garantir la continuïtat de l'activitat municipal, deixant l'equip substitutiu plenament operatiu i adaptat als estàndards tecnològics de l'Ajuntament.

Un cop instal·lat i verificat el correcte funcionament de l'equip de substitució, es considerarà restablert provisionalment el servei a efectes del còmput dels nivells de servei establerts en el contracte. El temps necessari per a la reparació definitiva de l'equip no computarà als efectes de les penalitzacions previstes, sempre que la substitució temporal garanteixi la funcionalitat requerida pels usuaris afectats.

5.5. Subministrament de recanvis

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la mà d'obra necessària per dur a terme les tasques de diagnòstic, reparació, configuració, manteniment i restabliment del funcionament dels equips i sistemes inclosos en l'àmbit del contracte.

Així mateix, haurà d'identificar i proposar les actuacions correctives, les substitucions de components i les modificacions tècniques que consideri necessàries per garantir el correcte funcionament, la seguretat, la disponibilitat i el rendiment de la infraestructura tecnològica municipal.

El subministrament de recanvis, components, perifèrics o qualsevol altre material necessari per a la reparació o substitució d'elements defectuosos anirà a càrrec de l'Ajuntament, sempre amb l'autorització prèvia del responsable del contracte.

Amb caràcter previ a qualsevol adquisició, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta justificada que inclogui la descripció del material necessari, les seves característiques tècniques i el cost estimat, per tal que l'Ajuntament en pugui valorar la necessitat i autoritzar-ne, si escau, la compra.

Quedaran exclosos d'aquesta previsió els petits materials fungibles i elements auxiliars de consum habitual i escàs valor econòmic que l'empresa adjudicatària aporti, sense cost addicional per a l'Ajuntament, com a part de la prestació ordinària del servei.

En cap cas l'empresa adjudicatària podrà adquirir materials o recanvis amb càrrec a l'Ajuntament sense l'autorització prèvia corresponent.

5.6. Reposició de fungibles

L'empresa adjudicatària serà responsable de supervisar i controlar l'estat dels consumibles i materials fungibles necessaris per al funcionament ordinari dels equips i sistemes inclosos en l'àmbit del contracte.

Quan detecti la necessitat de reposició, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte amb l'antelació suficient per garantir la disponibilitat dels materials i evitar interrupcions en el funcionament dels serveis municipals. Aquesta comunicació haurà d'incloure la identificació del consumible, l'equip o servei al qual va destinat i la quantitat necessària.

El subministrament dels consumibles i fungibles anirà a càrrec de l'Ajuntament, prèvia autorització del responsable del contracte, llevat dels petits materials auxiliars i elements de consum habitual i escàs valor econòmic que l'empresa adjudicatària aporti, sense cost addicional, com a part de la prestació ordinària del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la identificació de les necessitats de reposició i, quan sigui necessari, en la instal·lació, substitució o configuració dels consumibles, sense que aquestes actuacions puguin comportar cap cost addicional per a l'Ajuntament.

5.7. Substitució d'unitats d'emmagatzematge

Quan sigui necessària la substitució d'una unitat d'emmagatzematge d'un equip informàtic municipal, l'empresa adjudicatària serà responsable de la instal·lació i configuració de la nova unitat, com de la restauració del sistema operatiu, del programari base i de les configuracions estàndard definides per l'Ajuntament, deixant l'equip plenament operatiu.

Amb caràcter previ a la retirada de la unitat substituïda, l'empresa adjudicatària durà a terme, sempre que sigui tècnicament possible, la migració de les dades i documents necessaris per garantir la continuïtat de l'activitat de l'usuari.

Les unitats d'emmagatzematge retirades que continguin informació municipal hauran de ser objecte d'esborrament segur o destrucció certificada, segons correspongui, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació, garantint la confidencialitat de la informació continguda.

5.8. Manteniment preventiu i gestió de problemes

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les actuacions de manteniment preventiu necessàries per garantir el correcte funcionament, rendiment i seguretat dels sistemes d'informació municipals.

Així mateix, haurà d'analitzar de manera periòdica les incidències registrades amb l'objectiu d'identificar causes recurrents, elements defectuosos o situacions de risc que puguin afectar la continuïtat del servei. Quan es detectin problemes susceptibles de reproduir-se en altres equips o sistemes, l'adjudicatari haurà d'adoptar o proposar les mesures preventives i correctives que consideri necessàries per evitar-ne la propagació.

Com a mínim, es realitzarà una revisió preventiva anual dels equips i sistemes inclosos en l'àmbit del contracte, que comprendrà, entre altres actuacions:

- Verificació de l'estat general dels equips informàtics, servidors, perifèrics i dels seus components.
- Revisió de l'estat dels sistemes operatius, controladors, aplicacions instal·lades i actualitzacions de programari.
- Comprovació de la capacitat, l'estat i el rendiment dels dispositius d'emmagatzematge i dels recursos dels sistemes.
- Revisió del funcionament dels sistemes de protecció antivirus, tallafocs i altres mecanismes de seguretat informàtica.
- Verificació del funcionament dels sistemes de còpies de seguretat i comprovació periòdica de la possibilitat de restauració de les dades.
- Revisió de l'estat i el funcionament de les infraestructures de xarxa i dels dispositius de comunicacions.
- Comprovació de la disponibilitat i el rendiment dels servidors, serveis i aplicacions municipals.

- Neteja i manteniment bàsic dels equips informàtics i perifèrics quan sigui necessari.
- Comprovació del correcte funcionament dels dispositius d'impressió i dels perifèrics associats.
- Detecció de possibles necessitats d'actualització, ampliació o substitució d'equips i components tecnològics.

Les incidències, anomalies o deficiències detectades durant les actuacions de manteniment preventiu hauran de quedar degudament registrades i documentades. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar-les al responsable del contracte i proposar les actuacions correctives que corresponguin, que es gestionaran d'acord amb els procediments establerts en aquest plec.

Un cop finalitzada la revisió preventiva anual, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament un informe tècnic que reculli les actuacions efectuades, l'estat general dels equips i sistemes revisats, les incidències o deficiències detectades i, si escau, les propostes de millora o actuacions correctives recomanades.

Totes les actuacions de manteniment preventiu, revisions periòdiques, comprovacions tècniques i elaboració dels informes corresponents descrites en aquest apartat s'entendran incloses en l'objecte i en el preu del contracte, i no podran comportar cap cost addicional per a l'Ajuntament.

5.9. Manteniment de nou equipament

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el manteniment, l'administració i el suport tècnic dels equips, dispositius, sistemes i infraestructures TIC que l'Ajuntament incorpori durant la vigència del contracte, sempre que siguin de naturalesa i tipologia similars als existents i estiguin compresos dins de l'àmbit dels serveis contractats.

L'equipament inicial objecte del contracte és el que es detalla a l'Annex I del present Plec de Prescripcions Tècniques. Els nous elements que s'incorporin durant la vigència del contracte s'hauran d'integrar en l'inventari tecnològic municipal i quedaran subjectes a les condicions de manteniment, suport i seguretat establertes en aquest plec.

En el cas d'equips o dispositius coberts per la garantia del fabricant o proveïdor, l'empresa adjudicatària actuarà com a interlocutora tècnica de l'Ajuntament i col·laborarà en la gestió de les incidències i les tramitacions necessàries amb el servei de garantia corresponent.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques de configuració, instal·lació, integració i posada en funcionament dels nous equips, d'acord amb els estàndards tècnics, les polítiques de seguretat i els criteris de configuració establerts per l'Ajuntament.

La incorporació de nou equipament de característiques i dimensions similars als existents s'entendrà inclosa dins de l'objecte i el preu del contracte, sempre que no comporti una modificació substancial de l'abast de les prestacions ni un increment significatiu de les necessitats de dedicació. En cas que la incorporació de nous equips o sistemes comporti una ampliació significativa dels serveis requerits, aquesta s'haurà de tramitar d'acord amb les previsions del PCAP i la normativa de contractació pública aplicable.

5.10. Adaptació tecnològica i capacitació tècnica

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, durant tota la vigència del contracte, dels coneixements tècnics, la qualificació professional i els recursos necessaris per garantir la correcta prestació dels serveis contractats. Així mateix, haurà d'assumir al seu càrrec la formació, actualització i capacitació contínua del personal adscrit al servei, per tal de mantenir-ne les competències professionals d'acord amb l'evolució tecnològica.

A aquests efectes, s'entendran incloses en el preu del contracte, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, les actuacions següents:

- Actualització i adaptació dels coneixements tècnics del personal adscrit al servei.
- Instal·lació, configuració i actualització de noves versions de sistemes operatius, aplicacions i eines informàtiques.
- Adaptació de les configuracions dels equips informàtics i perifèrics a les noves versions o solucions tecnològiques implantades.
- Configuració i integració de nous equips, aplicacions i serveis dins de la infraestructura TIC municipal.
- Configuració de comptes d'usuari, permisos, accessos i polítiques de seguretat associades a les noves eines.
- Migració de configuracions, perfils d'usuari, comptes, dades i documents quan estigui vinculada a l'actualització o substitució ordinària de les eines i sistemes existents.
- Configuració i administració dels serveis de Microsoft 365, solucions de programari lliure, entorns al núvol i altres plataformes que l'Ajuntament incorpori, sempre que siguin de naturalesa similar als serveis objecte del contracte.
- Suport als usuaris i resolució de les incidències derivades de la implantació o actualització d'aquestes solucions.

Només es consideraran actuacions extraordinàries, no incloses en la prestació ordinària, aquelles que comportin la implantació integral de noves infraestructures tecnològiques, la migració global de sistemes d'informació o bases de dades, la substitució generalitzada de plataformes tecnològiques o el desenvolupament de solucions específiques que excedeixin les tasques habituals d'administració, configuració, manteniment i suport tècnic.

En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta tècnica i econòmica detallada, que haurà de ser valorada i autoritzada expressament per l'Ajuntament abans de qualsevol actuació. La seva eventual contractació s'haurà de tramitar d'acord amb la normativa de contractació pública aplicable.

En cap cas l'empresa adjudicatària podrà facturar separadament actuacions d'instal·lació, configuració, actualització, adaptació, administració o suport tècnic que, per la seva naturalesa, estiguin compreses dins de les prestacions ordinàries definides en aquest plec.

5.11. Prestació de Serveis

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic o tècnic de referència per a la coordinació, seguiment i execució dels serveis objecte del contracte, que actuarà com a interlocutor habitual amb l'Ajuntament.

El personal adscrit al contracte haurà de disposar de la qualificació, experiència i coneixements tècnics necessaris per desenvolupar les funcions de suport, administració, manteniment i assistència previstes en aquest plec.

Amb l'objectiu de garantir la continuïtat i qualitat del servei, l'empresa adjudicatària procurarà assignar de forma estable els mateixos professionals durant la vigència del contracte. Qualsevol substitució haurà de garantir un nivell equivalent de qualificació i coneixement dels sistemes municipals.

Així mateix, l'empresa adjudicatària garantirà la presència periòdica de personal tècnic qualificat a les dependències municipals amb una dedicació mínima de set (7) hores setmanals, per a la realització de tasques de manteniment preventiu, seguiment de les infraestructures i atenció als usuaris.

L'Ajuntament podrà sol·licitar motivadament la substitució d'aquell personal adscrit al contracte que, de forma acreditada, no compleixi els nivells de qualitat exigits, mantingui una conducta inadequada o no disposi de les capacitats tècniques requerides per a la correcta prestació del servei.

En els casos d'absència, vacances, permisos o qualsevol altra circumstància que impedeixi la prestació ordinària del servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir els recursos humans necessaris per assegurar la seva continuïtat, sense que això comporti una disminució dels nivells de servei establerts en el contracte.

Quan l'Ajuntament requereixi assistència tècnica presencial o remota amb motiu d'actes institucionals, esdeveniments, processos electorals, celebracions municipals o altres activitats extraordinàries realitzades fora de l'horari ordinari de servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la seva prestació. Aquestes actuacions es facturaran, si escau, d'acord amb els preus unitaris o condicions econòmiques establertes en l'oferta adjudicada.

5.12. Horari, dedicació i disponibilitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació dels serveis d'assistència tècnica, manteniment i administració dels sistemes d'informació municipals durant els dies laborables, de dilluns a divendres, d'acord amb el calendari laboral oficial aplicable.

La dedicació total del servei serà la que s'estableixi en el contracte i comprendrà el conjunt d'hores necessàries per executar totes les tasques i actuacions descrites en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, tant les efectuades presencialment com les realitzades de manera remota.

Dins d'aquesta dedicació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una presència física mínima de set (7) hores setmanals a les dependències municipals, dins de la franja horària compresa entre les 08.00 i les 15.00 hores, en els dies i horaris que s'acordin amb l'Ajuntament. Aquestes hores presencials computaran a efectes de la dedicació total contractada.

Independentment de la distribució de les hores de dedicació i de la presencialitat establerta, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del servei d'assistència tècnica durant els dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09.00 a 20.00 hores. Durant aquesta franja horària, l'Ajuntament haurà de disposar d'un canal de contacte amb l'empresa adjudicatària per comunicar incidències establertes al punt 6.3 del present Plec, sol·licitar assistència tècnica i requerir suport, que podrà prestar-se mitjançant connexió remota o, quan la naturalesa de la incidència ho requereixi, mitjançant intervenció presencial.

La disponibilitat durant aquesta franja horària ampliada no comportarà una ampliació automàtica de les hores de dedicació contractades, sinó l'obligació de l'empresa adjudicatària de garantir l'atenció i la capacitat de resposta del servei d'acord amb els nivells de servei i els terminis de resposta i resolució establerts en aquest plec.

Fora de la franja horària ordinària de disponibilitat, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis extraordinaris o d'urgència previstos en aquest plec quan sigui requerida per l'Ajuntament, d'acord amb les condicions i els terminis establerts.

El personal adscrit al servei haurà de disposar de la qualificació i experiència adequades per desenvolupar les funcions establertes en aquest plec. Amb l'objectiu de garantir la continuïtat i la qualitat del servei, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir de manera estable el personal assignat. En cas de substitució, haurà de comunicar-ho prèviament a l'Ajuntament i garantir un traspàs adequat de coneixements, documentació i incidències pendents.

Les absències derivades de vacances, permisos, baixes o qualsevol altra circumstància hauran de ser cobertes per personal amb qualificació equivalent, de manera que no es vegi afectada la dedicació contractada, la presencialitat mínima ni la disponibilitat del servei.

5.13. Lloc de prestació del servei

Les actuacions de suport i manteniment es realitzaran preferentment per mitjans remots sempre que la naturalesa de la incidència ho permeti.

Quan sigui necessari, les intervencions es duran a terme presencialment a les dependències municipals on estiguin ubicats els equips o sistemes afectats.

Amb caràcter general, les actuacions de manteniment i reparació dels equips informàtics i dispositius municipals s'hauran de dur a terme a les dependències de l'Ajuntament.

Excepcionalment, quan la naturalesa de l'avaria, les necessitats tècniques de la reparació o la disponibilitat de mitjans específics ho facin necessari, els equips podran ser traslladats a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, sempre amb l'autorització prèvia del responsable del contracte.

El trasllat dels equips haurà de complir les condicions següents:

- L'empresa adjudicatària haurà de justificar la necessitat del trasllat i identificar l'equip afectat, indicant-ne el número d'inventari o número de sèrie, l'estat, la incidència detectada i les actuacions de reparació previstes.
- S'haurà de mantenir un registre de sortida i entrada dels equips, amb indicació de la data, la persona responsable del trasllat, la destinació i la data prevista de retorn.
- El transport i la custòdia dels equips seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que haurà de garantir-ne la integritat i la protecció davant de pèrdues, robatoris, accessos no autoritzats o qualsevol altre incident.
- Els equips hauran de romandre en instal·lacions adequades, amb accés restringit exclusivament al personal autoritzat i amb les mesures de seguretat física i lògica necessàries.
- No es podrà accedir, consultar, copiar, extreure ni tractar informació municipal emmagatzemada als equips, llevat que sigui estrictament necessari per efectuar la reparació i sempre d'acord amb les instruccions prèvies de l'Ajuntament.
- Quan sigui necessari accedir a dades personals o informació municipal per efectuar la intervenció, l'empresa adjudicatària haurà de garantir-ne la confidencialitat, integritat i disponibilitat, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures de seguretat aplicables.
- Sempre que sigui tècnicament viable, les dades emmagatzemades als equips hauran de romandre xifrades durant el transport i la intervenció. No es podran efectuar còpies d'informació municipal en dispositius o sistemes externs sense autorització expressa de l'Ajuntament.
- Un cop finalitzada la reparació, l'empresa adjudicatària haurà de verificar el correcte funcionament de l'equip i retornar-lo a les dependències municipals, degudament identificat i en condicions adequades d'ús.

En cas que, per necessitats del servei, sigui necessari copiar temporalment informació municipal per efectuar proves o diagnòstics, aquesta actuació requerirà autorització prèvia de l'Ajuntament. La informació haurà de ser protegida durant tot el procés i eliminada de manera segura un cop finalitzada la intervenció, sense conservar-ne cap còpia.

En cas que durant el trasllat, la custòdia o la reparació es produeixi una pèrdua, robatori, accés no autoritzat o qualsevol incident que pugui comprometre la seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho immediatament al responsable del contracte i col·laborar en les actuacions necessàries per contenir-lo, investigar-lo i resoldre'l.

Quan el trasllat afecti equips necessaris per al funcionament ordinari dels serveis municipals, l'empresa adjudicatària haurà de procurar, sempre que sigui tècnicament viable i d'acord amb les disponibilitats previstes en el contracte, un equip de substitució temporal que permeti mantenir la continuïtat del servei.
Totes les despeses derivades del trasllat, transport, custòdia i retorn dels equips aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'entendran incloses en el preu del contracte, sense que puguin comportar cap cost addicional per a l'Ajuntament.

5.14. Seguiment i control del Servei

L'empresa adjudicatària haurà de presentar trimestralment al responsable del contracte un informe de seguiment del servei que inclogui, com a mínim:

- Relació de les incidències gestionades i de les actuacions executades.
- Relació de les hores de presència tècnica efectuades a les dependències municipals i de les actuacions executades durant aquestes visites.
- Temps de resposta i resolució de les incidències.
- Equips o components substituïts, si escau.
- Actuacions de manteniment preventiu efectuades.
- Situació de les còpies de seguretat i dels sistemes crítics, si escau.
- Propostes de millora o necessitats detectades en la infraestructura TIC municipal.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de mantenir permanentment actualitzat l'inventari (tal com s'especifica al punt 5.1.6) dels actius TIC municipals, incloent-hi el maquinari, el programari, les llicències i els principals elements de la infraestructura tecnològica.

L'Ajuntament i l'empresa adjudicatària podran convocar les reunions de seguiment que considerin necessàries per avaluar la qualitat del servei, revisar les incidències produïdes, planificar actuacions futures i analitzar possibles millores de la infraestructura tecnològica municipal.

Com a mínim, es durà a terme una reunió anual específica de revisió de l'estat general dels sistemes d'informació municipals i d'actualització de la planificació tecnològica.

5.15. Reversibilitat i transició del servei:

A la finalització del contracte, ja sigui per expiració del termini de vigència, manca de pròrroga, resolució anticipada o qualsevol altra causa legalment prevista, l'empresa adjudicatària està obligada a col·laborar activament en el procés de reversibilitat i transició del servei, amb l'objectiu de garantir-ne la continuïtat i evitar qualsevol interrupció en el funcionament dels serveis municipals.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament, o a l'empresa que aquest designi, tota la documentació i informació tècnica generada o gestionada durant l'execució del contracte, incloent-hi, entre d'altres:

- Inventari actualitzat dels equips, dispositius, sistemes i infraestructures TIC municipals.
- Documentació tècnica, esquemes de xarxa i configuracions dels sistemes.
- Relació de comptes d'usuari, permisos i accessos d'administració.
- Credencials, claus i informació necessària per recuperar el control dels sistemes, mitjançant canals segurs.
- Procediments d'administració, manteniment, còpies de seguretat i recuperació de dades.
- Registre d'incidències, actuacions efectuades i tasques pendents.
- Documentació relativa a llicències, serveis contractats, dominis, allotjaments i subscripcions tecnològiques gestionades en el marc del contracte.
- Còpies de seguretat i qualsevol altra informació necessària per garantir la continuïtat del servei.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la transferència de coneixement i prestar la col·laboració tècnica necessària durant el procés de transició, participant en les reunions de coordinació, sessions de traspàs i actuacions que siguin requerides pel responsable del contracte.

La documentació i la informació generades específicament o gestionades per compte de l'Ajuntament durant l'execució del contracte seran propietat municipal i s'hauran de lliurar en formats oberts, accessibles i reutilitzables, sempre que sigui tècnicament possible, sense que es pugui exigir cap contraprestació econòmica addicional per aquest lliurament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que, durant el procés de transició, l'Ajuntament mantingui el control efectiu sobre els seus sistemes, dades, comptes d'administració i recursos tecnològics, i haurà d'abstenir-se de retenir, bloquejar, eliminar o restringir qualsevol informació, credencial o accés necessari per a la continuïtat del servei.

Així mateix, haurà de mantenir la confidencialitat de la informació municipal i complir les obligacions en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la

informació, incloent-hi el lliurament o la supressió segura de les dades que correspongui, d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament i la normativa aplicable.

En cas que, un cop finalitzat el contracte, sigui necessari mantenir temporalment la prestació del servei fins a la plena assumpció d'aquest pel nou adjudicatari o pels serveis municipals, la continuïtat del servei només es podrà exigir o acordar en els supòsits i amb els requisits previstos a la normativa de contractació pública. En aquests casos, la remuneració es determinarà d'acord amb el règim contractual i legalment aplicable.

Les obligacions de reversibilitat, lliurament de documentació, transferència de coneixement i col·laboració en el traspàs del servei s'entendran incloses en el preu del contracte i no podran comportar cap cost addicional per a l'Ajuntament.

6. ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL I PROFESSIONAL DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els danys personals, materials i perjudicis econòmics que es puguin ocasionar a l'Ajuntament o a tercers com a conseqüència de l'execució dels serveis objecte del contracte.

La cobertura haurà d'incloure expressament la responsabilitat civil professional derivada de les actuacions d'assistència tècnica, manteniment, administració de sistemes, gestió de xarxes i seguretat informàtica, així com els possibles danys i perjudicis derivats d'errors, omissions o negligències professionals en la prestació del servei.

En particular, la cobertura haurà de comprendre, en la mesura que sigui assegurable:

- Els danys ocasionats als equips, servidors, sistemes i infraestructures informàtiques municipals.
- La pèrdua, destrucció, alteració o deteriorament de dades i informació com a conseqüència d'actuacions imputables a l'empresa adjudicatària.
- Els perjudicis econòmics derivats d'errors o omissions en les tasques d'administració, manteniment i configuració dels sistemes informàtics.
- Els danys i perjudicis ocasionats a tercers durant l'execució dels serveis contractats.

El capital mínim assegurat serà de 300.000 euros per sinistre i any, o l'import que s'estableixi justificadament en funció dels riscos associats a la prestació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir la pòlissa vigent durant tota la durada del contracte, incloses les possibles pròrrogues, i acreditar-ne la contractació i vigència mitjançant l'aportació del certificat de l'entitat asseguradora i del rebut acreditatiu del pagament de la prima, quan sigui requerit per l'Ajuntament.

La contractació de l'assegurança no limitarà ni eximirà l'empresa adjudicatària de les responsabilitats que legalment li corresponguin pels danys i perjudicis ocasionats en l'execució del contracte.

7. NORMATIVA APLICABLE

L'empresa adjudicatària haurà de complir, durant tota la vigència del contracte, la normativa legal i reglamentària que resulti aplicable a la naturalesa i execució dels serveis objecte del contracte, així com les seves modificacions i disposicions que la substitueixin.

En particular, haurà de complir la normativa relativa a contractació pública, protecció de dades personals, seguretat de la informació, administració electrònica, prevenció de riscos laborals, Seguretat Social, condicions laborals, igualtat efectiva entre dones i homes, accessibilitat, transparència i protecció del medi ambient.

Així mateix, haurà d'observar especialment les disposicions següents, en allò que resulti aplicable a la prestació dels serveis contractats:

- Contractació pública: Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).
- Protecció de dades personals: Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), i Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- Seguretat de la informació: Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), i les instruccions tècniques de seguretat que siguin aplicables.
- Interoperabilitat i administració electrònica: Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), així com la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Prevenció de riscos laborals: Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Igualtat efectiva: Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Accessibilitat: Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, quan sigui aplicable.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de les mesures de seguretat, confidencialitat i protecció de dades establertes per l'Ajuntament, especialment pel que fa a l'accés, tractament, emmagatzematge i transmissió de la informació municipal.

Quan l'execució del contracte impliqui l'accés o el tractament de dades personals per compte de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà d'actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament i assumir les obligacions que corresponguin a l'encarregat

del tractament, formalitzant el corresponent acord o contracte d'encàrrec del tractament, d'acord amb l'article 28 del RGPD.

Ajuntament d'Hostalric

ANNEX.- INFORMACIÓ SOBRE LA INFRAESTRUCTURA TIC MUNICIPAL

L'Ajuntament disposa d'equipament informàtic i tecnològic distribuït en diferents dependències i edificis municipals. A continuació es detalla, amb caràcter orientatiu, la relació de les principals ubicacions amb equipament informàtic, així com una estimació de la dotació tecnològica existent, amb l'objectiu de facilitar a les empreses licitadores una visió general de l'abast del servei.

Les dades indicades no constitueixen un inventari tècnic exhaustiu, tenen caràcter merament informatiu i orientatiu i poden estar subjectes a variacions. La identificació i elaboració de l'inventari detallat dels equips, les seves característiques tècniques i les configuracions específiques correspondrà a l'empresa adjudicatària, d'acord amb les obligacions establertes a l'apartat 2.7 d'aquest Plec tècnic. La informació tècnica complementària que sigui necessària per a la correcta prestació del servei es podrà facilitar a l'empresa adjudicatària pels canals i amb les condicions que estableixi l'Ajuntament.

1. Ubicacions municipals vinculades a la infraestructura tecnològica

La relació següent identifica les principals dependències i espais municipals que poden disposar d'equipament informàtic, infraestructura de xarxa o altres elements tecnològics vinculats a la prestació del servei. Aquesta relació té caràcter orientatiu i no implica necessàriament que totes les ubicacions disposin del mateix tipus d'equipament, o requereixin les mateixes actuacions de manteniment.

- Dependències de l'Ajuntament
- Teatre municipal
- Edifici Can LLensa
- Policia Local
- Castell
- Escola, llar d'infants i escola de música
- Zona esportiva municipal
- Brigada municipal
- Deixalleria municipal
- Edifici Can Sua
- Altres edificis municipals

2. Dotació d'equipament informàtic

Tipologia d'equipament	Quantitat aproximada
Ordinadors de sobretaula	12
Ordinadors portàtils	22
Equips de xarxa i commutació	Diversos
Servidors físics	Diversos

Ajuntament
d'**Hostalric**