

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT DE SISTEMES I USUARIS PER A LA FEDERACIÓ DE MUNICIPIS DE CATALUNYA

1. Motivació i objecte de la contractació

La Federació de municipis de Catalunya (FMC) té els seus sistemes informàtics basats en una infraestructura instal·lada a un CPD ubicat a la pròpia FMC.

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació del Centre de Serveis de Suport (CSS) que ha de donar suport a tots els usuaris, l'administració dels equips informàtics i de comunicacions necessaris pel funcionament òptim de la infraestructura informàtica i de comunicacions; que actuarà com a punt únic de contacte per a tots els usuaris de l'FMC i centre de gestió integral de la tecnologia de l'FMC.

En concret la maquinària i el programari del CPD són els següents:

- Cabina de discos SAN
- Servidors de virtualització
- Sistema d'emmagatzemament de còpies de seguretat
- Electrònica de Xarxa

El llicenciament del programari dels sistemes respecte del sistema operatiu, bases de dades i sistema de virtualització és el següent:

- Llicenciament del entorn de virtualització amb Vmware vSphere
- Llicenciament del S.O. Windows dels servidors virtuals
- Llicenciament del programa de còpies de seguretat

2. Descripció equipament actual

2.1. Cabina

Actualment està en producció una cabina Lenovo DE2000H amb un espai d'emmagatzemament net de 14TB. Tot amb disc SAS.

La connectivitat actual és per iSCSI la part SAN i per Ethernet la part NAS. Les còpies es fan a través de un software específic tant a nivell local com al cloud.

2.2. Servidors de virtualització

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Hi ha un cluster VMware 8.0 compostat per dos servidors físics, 2 hosts, ThinkSystem SR630 V3 amb 64GB de RAM cada un on s'executen totes les màquines virtuals que necessita l'FMC (unes 12) l'accés a la cabina és per iSCSI redundat a través de dos commutadors.

2.3. Sistema de còpies de seguretat

El sistema de còpies de seguretat es basa en un servidor virtual d'Acronis que s'executa dins del clúster de VMware. Aquest programari gestiona dues destinacions: d'una banda, realitza la còpia local en un NAS QNAP de 4 TB i, de l'altra, envia una còpia directament al núvol mitjançant un repositori S3. Addicionalment, es realitza una còpia mensual en un segon NAS QNAP que només es connecta el dia de l'execució per garantir la seguretat de les dades.

La granularitat i persistència es la següent:

		Principal	Rèplica
	Granularitat	Persistència	Persistència
Servidors virtuals	diària mensual	2 setmanes 6 mesos	2 dies
Dades qualificades com GOLD (20%)	diària setmanal mensual	2 setmanes 3 mesos 2 anys	2 dies 1 any
Dades qualificades com SILVER	diària setmanal trimestral	3 dies 3 mesos 5 anys	2 dies 1 any

2.4 Equips de treball

Aquesta és la relació dels diferents equips que els usuaris fa servir per desenvolupar les tasques a diari.

2.4.1 Equips de sobretaula i Monitors

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Equips	MODEL	Nº SÈRIE	MEM	DISC	PROCESSADOR	S.O.
FMC-DELL06	Dell Pro Slim QCS 1252	CW99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMC-LEN01	Lenovo ThinkCentre neo 50s Gen4	YLT167M2	32 GB	1 TB SSD	14 Gen Intel core i7 14 700 2.6 GHz	W11
FMCPC03	HP PRODESK 400 G6 Desktop Mini	8CC0472RBH	8GB	256 GB SSD	CORE I5 7500 2.7GHZ	W11
FMCPC04	HP PRODESK 600 G3 Mini	8CG7380024	8GB	256 GB SSD	CORE I5 7500 2.7GHZ	pendent W11
FMC-LEN03	Lenovo ThinkCentre neo 50s Gen4	YLT12D1Z	32 GB	1 TB SSD	13 Gen Intel core i7 13 700 2.10 GHz	W11
FMC-LEN02	Lenovo ThinkCentre neo 50s Gen4	YLT12D1X	32 GB	1 TB SSD		W11
FMC-DELL03	Dell Pro Slim QCS 1250	6X99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMCPC08	HP PRODESK 400 G5 Desktop Mini	8CC0021VW8N	8GB	256 GB SSD	CORE I5 7500 2.7GHZ	W11
FMC-DELL01	Dell Pro Slim QCS 1250	5W99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMCPC10	HP PRODESK 800 G3	8CG750649Z	8GB	256 GB SSD	CORE I5 7500 2.7GHZ	W11
FMC-DELL05	Dell Pro Slim QCS 1253	JW99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMC-DELL07	Dell Pro Slim QCS 1251	3X99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMC-DELL10	Dell Pro Slim QCS 1249	6V99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMC-DELL02	Dell Pro Slim QCS 1251	BW99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMC-DELL08	Dell Pro Slim QCS 1254	9W99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMCPC16	HP PRODESK 400 G5 Desktop Mini	8CC0021VWBN	8GB	256 GB SSD	CORE I5 9500T 2.2GHZ	W11
FMC-DELL09	Dell Pro Slim QCS 1255	8X99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMCPC18	HP PRODESK 400 G6	8CC0472RCW	8GB	256 GB SSD	CORE I5 10500T 2.3GHZ	W11
FMC-DELL04	Dell Pro Slim QCS 1250	GY99JB4	16 GB	520 GB SSD	Intel(R) Core(TM) i5-14500 (2.60 GHz)	W11
FMCPC20	HP PRODESK 400 G6 Desktop Mini	8CC129186L	8GB	256 GB SSD	CORE I5 10500T 2.3GHZ	W11
FMCPC21	HP ELITEDESK 800 G6	8CC1300VDK	8GB	512 GB SSD	CORE I7 10700 2.9 GHZ	W11

MONITORES	MODELO	Nº SERIE
FMCPC01	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" CNC73103JL
FMCPC02	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" CNC73103JN
FMCPC03	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" CNC73103JT
FMCPC04	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" CNC73103JV
FMCPC05	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74902S5
FMCPC06	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901QQ
FMCPC07	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74902RS
FMCPC08	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901QR
FMCPC09	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74902MX
FMCPC10	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74902RN
FMCPC11	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901Q9
FMCPC12	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901QL
FMCPC13	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901P6
FMCPC14	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ74901QM
FMCPC15	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ945DRX
FMCPC16	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" 3CQ9450MHX
FMCPC17	HP E23 G4	LED-FULL HD (1080P) 23" CN41081QZZ
FMCPC18	HP E23 G4	LED-FULL HD (1080P) 23" CN41081R0F
FMCPC19	HP E23 G4	LED-FULL HD (1080P) 23" CN41081R14
FMCPC20	HP E23 G4	CN41282PWL
FMCPC21	HPE24qG5 QHD 23.8	CNC4341G9Q
FMCPC22	HPE24qG5 QHD 23.8	CNC4341H9G
FMCPC23	HP ELITEDISPLAY E233	LED-FULL HD (1080P) 23" CNC73103JX

2.4.2 Equips portàtils

PORTÀTILS	MODELO	Nº SERIE	RAM	HDD	PROCESADOR
FMCPO01	HP ELITEBOOK 850 G6	5CG9410MK8	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO03	HP PROBOOK 450 G6	5CD013JB7J	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO04	DELL LATITUDE 3510	8WTGWZ2	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO05	DELL LATITUDE 3510	FVTGWZ2	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO06	MICROSOFT SURFACE PRO 7	51661202353	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO07	MICROSOFT SURFACE PRO 7	2505203253	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO09	DELL VOSTRO 3501	600WR53	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO11	DELL VOSTRO 3501	CX2FL73	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO22	DELL VOSTRO 3520	JQNYJZ3	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO13	DELL VOSTRO 3501	224GL73	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO14	DELL VOSTRO 3501	J74GL73	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO17	DELL VOSTRO 3500	8Z612D3	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO19	DELL VOSTRO 3510	9VGWHK3	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO12	DELL VOSTRO 3501	D24GL73	8GB	256 GB SSD	I3
FMCPO21	DELL VOSTRO 3515	90ZHZK3	8GB	256 GB SSD	I5
	HP ProBook 450 15.6" G10 Noteboo	5CD451B6HY	8GB	256 GB SSD	I5
	HP ProBook 450 G10	5CD5062Q6D	8GB	256 GB SSD	I5
FMCPO18	DELL VOSTRO 3500	HB1GLB3	8GB	256 GB SSD	I5

2.4.3 Impresores i Escaners

IMPRESORAS		
IMPRESORA	Nº SERIE	
Laserjet Pro M404dn	PHCL532948	
Laserjet Pro M404dn	PHCL507331	
HP Color Laserjet CP4025	JPDTK2R0L8	
Laserjet 4250 dtn	CNHD31223	
Laserjet Pro 400 M401dn	PHKGF05545	
Color Laserjet Enterprise M402	JPBBQ3V0FW	
Laserjet Pro M402dne	PHC6D22271	
Color Laserjet Enterprise M402	JPBVM4909N	
Color LaserJet Enterprise M402	JPBBSDN0Y9	
ESCANER		
	MODELO	Nº SERIE
FMCES01	CANON DR-M160	FQ406505
FMCES02	CANON DR-M161	FQ408999

2.4.4 Electrònica de Xarxa i SAI

FIREWALL		
	MODELO	NºSERIE
FORTI-FMC	FORTIGATE 60F	FGT60FTK19021381
SWITCH		
	MODELO	
FMSW1	3COM 4500G	48 PUERTOS
FMSW2	HUAWEI	24 PUERTOS
FMSW3	NETGEAR	16 PUERTOS
WIFI		
	MODELO	NºSERIE
FMCWIFI	ARUBA AP-515	CNM6KD53JY
	ARUBA AP-515	CNKNKD55QH
SAI		
	MODELO	Nº SERIE
FMCSAI1	SLC-5000-TWIN RT3 B0	
FMCSAI2	SLC-5000-TWIN RT3 B0	

2.4.5 Sistemes de videoconferència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROJECTOR		
	MODELO	Nº SERIE
FMCPR01	SONY UPC EX5	7109818 906 S
FMCPR01	NEC M403H DLP-3D-LAN	01153148 7640391RE
CAMERES CONFERENCIES		
	MODELO	
FMCCAMARA01	LOGITECH RALLY CAMARA	
FMCCAMARA01	LOGITECH MEETUP	
TV		
	MODELO	
FMCTC01	SAMSUNG TV 55 CRYSTAL UHD TU8005	
FMCTV02	SAMSUNG TV 55 CRYSTAL UHD TU8005	

2.5. Sistema de monitorització

El sistema de monitorització està basat amb PRTG i controla el funcionament de les diferents aplicacions, amb alertes actives al servei de manteniment.

2.6. Llicències

Tot el programari de servidors i dels usuaris està adequadament llicenciat pels equips actuals però no està actualitzat de versions.

Les llicències dels servidors són les següents:

- VMWare Essentials 8.0
- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2016
- MS SQL2003
- Codi de Règim Local
- VisualTime
- Contaplus 2019

Les llicències als equips de treball són les següents:

- Windows 11 Pro
- Office 365
- Acronis Cyber Protect

Les llicències específiques (alguns Usuaris) són les següents:

- Adobe Desing
- Canon Therefore
- FlippingBook
- Qpress 7

- Adobe PhotoShop
- Adobe Acrobat Pro
- MailChimp

Les següents llicències i renovació de serveis hauran d'estar subministrades per l'adjudicatari durant la durada del contracte i amb la següent periodicitat:

Descripció	Unitats	Periodicitat
Llicència MailChimp per a fins 25.000 subscriptors	1	Anual
Renovació garantia Firewall Fortinet FortiGate-60F	1	Anual
Servei de relay de correu per al domini fmcinfo.cat	1	Mensual
Office 365 Business Standard	26	Mensual
Office 365 Business Basic	5	Mensual
EXCHANGE ONLINE (PLAN 2)	1	Mensual
Gestió i renovació domini fmc.cat	1	Anual
Gestió i renovació domini fmcinfo.cat	1	Anual
Certificado SSL: webmail.fmc.cat	1	Bianual
Acronis Advanced Email Security Mailboxes.	37	Anual
Acrobat Standard DC for teams Multi European Languages Subscription	4	Anual
Creative Cloud for teams All Apps Comercial Tradicional Multi European	2	Anual
Acronis Advanced Security+XDR Workloads	33	Anual
VMware vSphere Standard 8	1	Anual

Les unitats que s'indiquen són les previstes actualment i podran variar segons les necessitats del servei que disposi l'FMC.

3. Serveis de Suport

El Centre de Serveis de Suport (CSS) serà l'encarregat de la interacció amb els usuaris i serà el responsable d'enregistrar la sol·licitud, de prestar el suport requerit als usuaris així com d'anotar la realització i la resolució d'aquesta amb el màxim detall. Tanmateix, el CSS proporcionarà a l'FMC, a efectes de control, quanta informació i dades de seguiment li siguin requerides i promourà una comunicació fluida i constant amb aquest.

Per altra part, el CSS també s'encarregarà de l'administració dels equips informàtics i de comunicacions necessaris pel funcionament òptim de la infraestructura informàtica i de comunicacions. La relació dels equips a donar suport estan descrits a l'apartat 2.

3.1. Tasques del Centre de Serveis de Suport

Aquest plec s'ha confeccionat seguint el marc de referència de bones pràctiques

definit per ITIL v3, i per tant, ha de ser entès dins d'aquest context.

A grans trets, sense que tingui caràcter exclusiu, les tasques a realitzar pel CSS i que seran especificades amb més detall al llarg del mateix són les següents:

1. Recepció, priorització, classificació i escalat (en cas que correspongui) de qualsevol -interacció-¹ demanda d'administració de sistemes i suport dels usuaris, àdhuc d'aplicacions.
2. Gestió de qualsevol demanda que estigui dins de l'àmbit del Centre de Serveis de Suport que es descriurà posteriorment.
3. Execució de les tasques que es trobin dins l'àmbit del Centre de Serveis de Suport i que formin part de la infraestructura física i lògica i de la capa d'aplicacions de l'FMC.
4. Gestió, configuració i manteniment dels actius de tecnologia, dins de l'àmbit del Centre de Serveis de Suport.

¹ Una Interacció pot ser un esdeveniment, incidència, petició, problema o sol·licitud d'accés en terminologia ITIL v3. En tot el plec el terme gestió d'interaccions (esdeveniments, incidències, peticions, etc.) inclou la gestió i resolució de la pròpia interacció.

Les anteriors tasques es desenvoluparan per l'equip encarregat de la forma següent:

1. Punt únic de contacte i triatge tècnic: Actuarà com a centre receptor de qualsevol interacció (incidències, peticions o consultes) provinent dels usuaris. Això implicarà el registre immediat de la demanda, la seva classificació segons el tipus de problema i la prioritització basada en la urgència, realitzant l'escalat als tècnics de segon nivell quan la complexitat de l'administració de sistemes ho requereixi.
2. Gestió integral del cicle de vida de les demandes: Assumirà la responsabilitat total sobre qualsevol sol·licitud que entri dins l'àmbit tecnològic de l'FMC, assegurant-ne el seguiment, l'anotació detallada de la resolució i la comunicació constant amb l'usuari fins al tancament del tiquet.
3. Manteniment de la infraestructura i l'ecosistema d'aplicacions: Executarà les operacions tècniques necessàries sobre els elements físics (servidors, cabina Lenovo, electrònica de xarxa) i lògics (entorn de virtualització VMware, còpies de seguretat Acronis).
4. Govern i configuració dels actius tecnològics: Administrarà de forma proactiva tot l'inventari de hardware i programari (PC, portàtils, llicències d'Office 365, etc.). Aquesta tasca inclou la configuració inicial, l'actualització de seguretat i el manteniment preventiu per evitar interrupcions en el servei normal de la infraestructura.

3.1.1. Àmbit de competències del Centre de Serveis de Suport

L'àmbit de competències del CSS compren tots els equips i sistemes informàtics i de comunicacions de l'FMC; així com les aplicacions en ús, els equips personals, portàtils i dispositius perifèrics d'aquests, incloent-hi la recepció, prioritització, classificació i escalat (si procedeix) d'aquestes i la gestió de les interaccions que es produeixin dins de:

- L'administració de sistemes i la instal·lació i configuració d'aplicacions
- El suport a l'usuari en el lloc de treball, i en mobilitat
- El suport en els actes que l'FMC realitzi tant ens les seves instal·lacions com fora.
- El suport tècnic en els cursos de formació que l'FMC organitza.

- El suport tècnic sobre la plataforma de vídeo conferència, actualment ZOOM.
- Aquest suport podrà ser en remot o presencial a demanda de l'FMC.

3.1.2. Administració de sistemes i suport a l'usuari

El servei d'administració de sistemes i suport a l'usuari comprendrà:

1. Tècnica de sistemes. El servei inclourà les tasques de configuració, implantació i administració de tot tipus de servidors (d'aplicacions, de dades, de dominis, d'impressió, de fitxers, de backup, web, proxies, etc); de clients i d'equips de comunicacions (firewalls, switches, gateways, i altres) que formin part de l'equipament de l'FMC. Aquest conjunt de tasques comprendran també la configuració, actualització i monitorització dels sistemes, la instal·lació de software específic als servidors, així com la connexió, configuració i manteniment de les diferents xarxes de comunicacions.
2. Servei de suport de xarxa local. El servei comprendrà un servei de gestió i operació de xarxes locals, que inclogui tasques de revisió de cablejat, interconnexió d'equips, instal·lació i configuració de la electrònica de xarxa (hub's, router's, gateways, switch's, punts d'accés inalàmbrics, conversors de medis, etc.), definició i configuració de la segmentació física i lògica de la xarxa, així com la detecció de problemes més freqüents, sense incloure la instal·lació de nous punts de cablejat.
3. Atenció als usuaris. El servei inclourà la resolució d'incidències de l'àmbit TIC. En els casos en que sigui possible, la incidència es resoldrà telefònicament o mitjançant la utilització d'eines d'administració remotes aportades per el licitador, sense que es pugui utilitzar software que no hagi estat prèviament autoritzat.
4. Assistència en aplicacions clients. El servei inclourà el suport necessari en la instal·lació i configuració del programari en ús i tot aquell que es pugui requerir.
5. Manteniment del software de base dels equips personals (PC's i portàtils).

3.2. Condicions per duu a terme el servei

3.2.1 Incorporacions de nous equips, sistemes o aplicacions

Les incorporacions de nous equips, sistemes o aplicacions que l'FMC realitzi durant la vigència del contracte s'executaran a càrrec dels pressupostos.

El CSS realitzarà, com a tasques incloses en el contracte objecte d'aquest plec, les funcions de recepció i validació de l'adequació de la configuració dels nous equips, sistemes o aplicacions en l'arquitectura de sistemes. Mentre no es doni aquesta validació, el nou equipament no podrà entrar en funcionament de forma integrada en el sistema informàtic i de comunicacions.

A partir del moment en que el nou equipament formi part del sistema informàtic i de comunicacions de l'FMC, el CSS vindrà obligat a prestar-hi els serveis d'assistència tècnica i de suport a usuari descrits en el present plec, independentment de la garantia o dels possibles serveis de suport contractats per l'FMC per aquell equipament o aplicació.

Cas que el proveïdor d'un nou equipament, no el configures adequadament segons els requeriments del CSS, l'FMC podrà demanar al CSS que realitzi la dita configuració.

3.2.2 Treballs a realitzar pel CSS

La tipologia dels treballs més habituals a realitzar es detalla a continuació:

- Recepció telefònica o per correu electrònic de les iteracions iniciades pels usuaris de la xarxa.
- Resolució d'interaccions relacionades amb el hardware i software dels equips micro-informàtics associats al lloc de treball dels usuaris (PC's, portàtils, etc...), així com de les aplicacions corporatives.
- Registre d'incidències en l'aplicació web de gestió d'incidències informàtiques, i resolució d'aquestes amb anotació expressa de les accions realitzades per resoldre-la.
- Gestió d'usuaris (altes, baixes, i modificacions) en els sistemes.
- Manteniment preventiu i continuat dels equips, sistemes i aplicacions, d'acord als protocols establerts per l'FMC.
- Monitorització de sistemes i serveis instal·lats.
- Instal·lació, configuració i actualització de sistemes operatius i aplicacions.

- Instal·lació i configuració d'aplicacions i components de programari, ja sigui als servidors o als equips clients.
- Instal·lació i configuració d'equips (PC's, impressores, escàners, portàtils, etc.).
- Instal·lació o substitució de qualsevol component de l'equip (mòduls de memòria, targetes de xarxa, targetes de vídeo, discs durs, ...).
- Desmuntatge, trasllat e instal·lació d'equips, per canvis d'ubicació, substitució d'equips avariats, creació de nous llocs de treball o situacions similars.
- Assessorament en utilització del PC i les aplicacions ofimàtiques.
- Instal·lació i configuració de l'electrònica de xarxa (routers, hubs, concentradors, switchs, etc.) amb actualització de firmware de commutadors, disseny de LANs, creació de VLANs, etc.).
- Verificació del cablejat de xarxa instal·lat.
- Monitorització de xarxes locals, sistemes i serveis.
- Detecció i localització de les avaries més comuns relacionades amb el cablejat de xarxa.
- Configuració de xarxa Wireless.
- Configuració de connexions Bluetooth.
- Documentació. Hauran de documentar-se totes les tasques realitzades, així com elaborar protocols d'actuació per a futures actuacions, de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixement entre el personal que pugui assignar-se al CSS.
- Elaboració dels informes relatius a la realització de les tasques d'administració de sistemes i a les d'atenció i suport.
- Qualsevol altra tasca que pugui sorgir del normal desenvolupament del servei.

3.2.3. Documentació

L'equip de treball haurà de documentar totes les tasques, així com elaborar protocols d'actuació per a futures accions, de manera que s'asseguri tant la qualitat del treball com el traspàs de coneixements entre tècnics i al llarg del temps.

El Centre de Serveis de Suport, haurà d'elaborar els protocols d'actuació (procediments) per a cada tasca tipificable que es realitzi en el servei. També serà l'encarregat de que les tasques que es realitzin per a resoldre incidències,

problemes o peticions de serveis, segueixin els procediments que les regeixen.

3.2.4. Funcions del Centre de Serveis de Suport

El Centre de Serveis de Suport funciona como un punt de contacte únic pels usuaris i s'encarrega de recepcionar i classificar tots els esdeveniments, incidències, peticions, problemes i sol·licituds d'accessos. També s'encarregarà de sol·licitar tota la informació necessària per la resolució de la interacció, si aquesta no està reflectida a la mateixa.

El Centre de Serveis de Suport tindrà la responsabilitat de gestionar aquells que estiguin dins de l'àmbit del servei, mentre que haurà de re-assignar aquells que no ho estiguin, seguint l'estructura funcional definida per l'FMC.

L'objectiu principal del Centre de Serveis de Suport és mantenir permanentment la disponibilitat i seguretat del conjunt dels sistemes i, en cas d'incidència, retornar al servei normal en el menor temps possible. Per això pot ser necessari solucionar una errada tècnica, satisfer una petició de servei o respondre una pregunta.

El Centre de Servei de Suport interactua principalment amb:

- Els usuaris, com a principals "clients" dels serveis.
- Els proveïdors d'Aplicacions: gestionant directament davant d'aquests, les interaccions dels usuaris relacionades amb el codi i les dades d'aplicacions en ús.
- El responsable dels Serveis Informàtics designat per l'FMC: en les interaccions que requereixin una validació o la demanda d'adquisicions que puguin comportar una despesa per l'FMC. Especialment es relacionarà amb el responsable dels Serveis Informàtics, en totes aquelles qüestions que puguin afectar a la seguretat, entesa en el marc de l'Esquema Nacional de Seguretat, i a la Interoperabilitat, també en el marc de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

- Els proveïdors de serveis de manteniment d'equips i fungibles: per a traslladar les interaccions que estiguin cobertes pel manteniment dels equips i la gestió del consumible amb el proveïdor.
- Altres serveis de suport externs : Com puguin ser el serveis de hostatge o suport de la Seu Electrònica, els de manteniment de la web o altres que es puguin establir.

La resolució d'una interacció comportarà necessàriament una entrada en la Base de Dades de Coneixement de l'eina de tiquets de manera que tota interacció comportarà un "increment" de les capacitats de coneixement del CSS, i per derivació dels tècnics adscrits. En els casos en que la resolució de la interacció no produeixi una entrada amb contingut de "valor" en l'esmentat sistema, es deixarà constància i d'aquesta interacció se'n donarà conta a la següent reunió de seguiment.

3.3. Configuració del CSS

El Centre de Serveis de Suport es configura com una unitat de serveis, al front del qual hi figurarà el Coordinador com a màxim responsable.

A més del Coordinador, el Centre de Serveis de Suport, està format per tants tècnics com l'adjudicatari estimi oportuns i amb els perfils més adequats pel correcte compliment dels acords NAS.

Els usuaris introduiran les incidències directament en el sistema de suport del Centre de Serveis de Suport. En cas d'impossibilitat o fora de l'horari habitual, si es tracta d'una incidència de prioritat ALTA o URGENT, es podrà comunicar la incidència al numero de telèfon exclusiu que haurà designat l'adjudicatari.

3.3.1. Perfils tècnics mínims dels tècnics adscrits

Es detallen els perfils tècnics del personal que l'adjudicatari destinarà al CSS:

- Tècnics informàtics de suport (TIS): Titulació de formació professional de primer grau (o equivalent) o Tècnic Especialista en informàtica.

S'orientarà a desenvolupar les funcions de:

- ✓ Tècnic de Sistemes i suport a usuaris per la vessant de l'equipament. Es requereixen coneixements d'administració de xarxes i configuració i gestió d'equips i sistemes.
- ✓ Suport d'aplicacions i haurà de disposar d'amplis coneixements d'ofimàtica, sobretot en fulls de càlcul i en accés a Bases de Dades externes.

●Tècnics de sistemes de suport de 2n nivell (TS2N): Titulació de formació professional de grau superior (o equivalent) en administració de sistemes informàtics.

●Coordinador del Centre de Serveis de Suport: Titulació de formació professional de segon grau (o equivalent) de Tècnic Superior, Tècnic Especialista en informàtica.

Els perfils tècnics mínims configuren els requisits de solvència professional i tècnica.

3.3.2. Coordinador del Centre de Serveis de Suport

L'adjudicatari nomenarà un Coordinador del Centre de Serveis de Suport que en serà el seu responsable i l'interlocutor principal amb l'FMC. Juntament amb aquest, gestionarà l'execució del contracte.

La resolució d'incidències internes del personal es realitzarà per part del Coordinador, de comú acord amb l'FMC.

3.3.3. Organització del personal

Tot el personal assignat al servei ha d'estar disponible durant l'horari de la prestació. En serà responsable d'aquest incompliment l'empresa adjudicatària.

El material informàtic del tècnic (TIS) que ha de prestar els serveis de forma remota, serà facilitat per l'empresa adjudicatària.

L'FMC es reserva el dret de rebutjar i demanar la substitució del personal que hagi de prestar el servei en el Centre de Serveis de Suport en qualsevol moment.

L'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació de serveis físicament a les dependències de l'FMC, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

3.4 Cobertura horària

3.4.1. Modalitat presencial

La modalitat presencial es prestarà a la seu de l'FMC i en allà a on l'FMC realitzi actes o esdeveniments.

L'horari habitual de l'FMC és de 9 h a 19 hores de dilluns a dijous i els divendres de 9h a 15h, però durant l'any es possible que es requereixin serveis presencials també en festius i fora de l'horari habitual.

3.4.2. Modalitat no presencial

En aquesta modalitat el TIS es prestarà el servei des de les dependències de l'adjudicatari. Aquesta modalitat serà telefònica, per correu electrònic o mitjançant qualsevol altre eina que permeti atendre la interacció sense requerir la presència física a la seu de l'FMC o de la dependència municipal on s'hagi originat.

L'horari del TIS que realitzi la modalitat no presencial serà de 24 hores els 365 dies de l'any.

3.4.3. Màxima Disponibilitat

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

3.4.4. Transport i altres despeses

L'adjudicatari ha de disposar de tots els mitjans necessaris per prestar els serveis descrits en el present plec. Específicament, haurà de fer-se càrrec de qualsevol despesa de transport i/o dietes del personal.

3.5. Processos a implantar

Dins de l'àmbit de competències del Centre de Serveis de Suport, els processos a implantar, dins de les fases de Transició del Servei i Operació del Servei, són les següents:

3.5.1. Fase de Transició del Servei

La fase de Transició del Servei inclou la gestió i coordinació dels processos, sistemes i funcions necessaris per la construcció, prova i desplegament d'una nova versió en producció.

En aquest cas, els únics processos a implementar són la gestió de canvis i la gestió de la configuració i actius del servei:

3.5.1.1. Gestió de canvis

Un canvi és l'addició, modificació o eliminació d'un servei o un component d'un servei, autoritzat, planificat o suportat, i de la seva documentació associada.

Els canvis dins de l'àmbit de competències del Centre de Serveis de Suport es gestionaran com projectes definits, planificats i gestionats per l'FMC en col·laboració amb el Coordinador del CSS. A la fase de construcció o implantació els tècnics del Centre de Serveis de Suport sols tindran encarregades tasques que es trobin dins de l'àmbit del servei descrit anteriorment.

Tots els canvis de serveis o components de serveis, es faran de forma que afecti mínimament a l'usuari, emprant els mitjans tècnics i humans i els horaris que siguin necessaris.

3.5.1.2. Gestió de la configuració i actius del servei

El propòsit de la gestió de la configuració i actius del servei és mantenir un registre actualitzat de tots els elements de la infraestructura sobre la que es sustenten els serveis descrits a l'àmbit del servei.

Per a cada un dels elements de configuració l'adjudicatari haurà de seguir mantenint els següents atributs:

- S/N,
- codi d'inventari,

- tipus d'element,
- marca,
- model,
- data d'adquisició
- data de fi de garantia,
- import d'adquisició,
- titular, (usuari habitual)
- incidències trameses al servei tècnic,
- historial d'actuacions
- software associat.

L'eina utilitzada en aquest procés serà proposada per l'adjudicatari sense cost per a l'FMC.

3.5.2. Fase de Operació del servei

La fase d'Operació del Servei té com a objectius la coordinació i l'execució de les activitats i processos necessaris pel lliurament i gestió el servei amb el nivell de qualitat especificat. També té com objectiu gestionar la tecnologia necessària per la prestació i suport del servei esmentat.

La operació del servei comprèn els següents processos:

a) Gestió d'esdeveniments

Un esdeveniment és qualsevol fet detectable o evidenciable que té importància per a la gestió de la infraestructura o pel lliurament dels serveis. L'objectiu de la gestió d'esdeveniments és la detecció dels esdeveniments, el seu anàlisi i el determini de l'acció de gestió apropiada.

b) Gestió d'incidències

Una incidència es una interrupció no planificada o una reducció de la qualitat d'un servei. La fallada d'un element de configuració que no hagi afectat encara al servei, també es considera una incidència. L'objectiu de la gestió de incidències és tornar a la situació normal el més abans possible i minimitzar l'impacte sobre els processos de negoci.

c) Gestió de peticions

Una petició és una sol·licitud d'informació, assessorament, canvi estàndard o accés a un servei per part d'un usuari. La gestió de peticions processa peticions de servei dels usuaris.

d) Gestió de problemes

Un problema és la causa d'una o més incidències. El principal objectiu de la gestió de problemes és prevenir problemes i incidències, eliminar la repetició d'incidències i minimitzar l'impacte de les incidències que es puguin evitar.

e) Gestió d'accessos

La gestió d'accessos concedeix a usuaris autoritzats el dret a usar un servei, però denega l'accés a usuaris no autoritzats.

La gestió dels esdeveniments, incidències, peticions, problemes i/o accessos comportarà, necessàriament, la introducció i manteniment de la informació necessària d'aquests i les accions realitzades fins a la seva resolució, en una eina de gestió del coneixement associada a (o integrada amb ella) l'eina de gestió de la configuració i els actius del servei.

El propòsit d'aquesta eina de gestió del coneixement aplicada al Centre de Servei de Suport, és la de minimitzar el temps de resolució d'esdeveniments, incidències, peticions, problemes i/o accessos, per revisió de casos i resolucions anteriors. Alhora conformarà un actiu intangible del Centre de Servei de Suport, del que l'FMC en tindrà la total propietat.

La gestió dels esdeveniments, incidències, peticions, problemes i/o accessos no resolta a l'inici de la fase d'operació del servei seran resoltes pel nou adjudicatari.

3.5.3. Eina de gestió de tiquets

El Centre de Servei de Suport utilitzarà l'eina proposada per l'adjudicatari i haurà de complir amb la normativa ITIL i serà l'eina de suport, de CMDB e inventari.

3.6. Avaluació de mètriques

Les mètriques avaluen el resultat dels processos o les activitats. Les mètriques que són necessàries recollir com a part d'aquest servei, són les que s'indiquen, agrupades segons la fase a la que pertany cada procés.

3.6.1. Mètriques dels processos de la fase de transició.

Gestió de canvis.

- Dates d'inici i fi (planificades i reals) de les tasques.
- % d'execució de les tasques
- Incidències com a conseqüència de les tasques
- Temps d'interrupció del servei

Gestió de la configuració i actius del servei.

- Canvis realitzats en la configuració o actius del servei segons la seva tipologia: instal·lació de software, instal·lació d'un nou equip, canvi d'equip, canvi d'ubicació física.

3.6.2. Mètriques dels processos de la fase d'operació.

Les mètriques associades als processos de gestió d'esdeveniments, gestió d'incidències, gestió de problemes i gestió d'accessos, seran el nombre d'interaccions de cada tipus (esdeveniment, incidència, petició, problema, accés) agrupades segons la seva prioritat (Crítica, Alta, Mitja, Baixa), per a cada un dels sistemes segons l'estat de la incidència (registrada, resolta, rebutjada, pendent).

Coincidint amb les reunions de seguiment, l'adjudicatari presentarà un informe amb les mètriques de cada un dels processos.

4. CONDICIONS RELATIVES A LA LICITACIÓ

4.1. Condicions generals

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

4.2. Interaccions anuals

Per una millor valoració de l'esforç necessari en l'execució del servei objecte d'aquest contracte, la mitjana d'hores realitzades els últims anys es de 450 hores anuals. Aquesta dada han d'interpretar-se de forma orientativa i no són, en absolut, cap límit.

5. CONDICIONS DEL CONTRACTE

5.1. Responsable del servei

Per part de l'empresa adjudicatària, aquesta nomenarà un Coordinador, que serà la persona amb poders suficients per disposar dels recursos humans i materials que siguin necessaris per duu a terme l'execució d'aquest. Aquesta designació es comunicarà a l'FMC de forma fefaent.

5.2. Coordinació

L'execució dels treballs estarà coordinada i dirigida per al responsable designat de l'FMC.

5.3. Requeriments bàsics de relació amb l'empresa adjudicatària

5.3.1. Condicions de privacitat i deure de reserva

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

5.3.2. Propietat i drets de la documentació

Propietat intel·lectual: l'FMC té la titularitat, tant en el cas de finalització del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, l'FMC pot reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests informes, actes, estudis, protocols d'actuació, procediments i altres documents elaborats en execució del contracte, sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

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

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

5.3.3. Seguretat

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

1. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació manegada al llarg del projecte, fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions noautoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament, tractament i divulgació.
2. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment dels marcs legislatius aplicables a l'objecte de contractació d'aquest Plec, fent especial èmfasi en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD-), la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garanties dels drets digitals (LOPDiGDD 3/2018, de 5 de desembre), la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (Llei 34/2002) i la Llei d'Impuls de la Societat de la Informació (Llei 56/2007), RD 3/2010 de l'ENS, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present Plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible en tots els seus productes i serveis lliurats a l'FMC, aquest compliment.
3. L'empresa adjudicatària autoritza a l'FMC, a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de contractació d'aquest Plec, be amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'FMC.

4. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que pugui subcontractar (prèvia autorització escrita de l'FMC) a altres Empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.

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

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

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

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

5.3.4. Protecció de dades personals

La empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament d'acord al que estableix el Reglament General de Protecció de dades (RGPD) i la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDiGDD).

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

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

5.3.5. Qualitat

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

5.4. Seguiment del servei

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

5.4.1. Reunions de seguiment

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

Per part de l'FMC:

- Responsable dels serveis informàtics: que assumirà la responsabilitat última del projecte i tindrà la darrera paraula en qualsevol tipus de decisió que s'hagi d'acordar.
- Secretari General o persona en qui delegui: que realitzarà el seguiment del contracte des del punt de vista funcional.

Per part de l'empresa adjudicatària:

- Coordinador: Responsable màxim de l'empresa per la supervisió i seguiment del contracte. Serà el responsable i interlocutor únic de

l'equip de treball.

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

5.4.2. Assumpptes

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

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

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

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

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

El Coordinador del Centre de Serveis de Suport aixecarà acta de la reunió i la distribuirà per la seva conformitat als participants de la reunió de seguiment i posteriorment l'arxivarà en el portal col·laboratiu, tot en el termini màxim d'una setmana. Les actes i tota la documentació que s'hagi produït per a la reunió, en particular els informes de seguiment de les incidències resoltes, les no resoltes i les que no hagin generat una entrada a la Base de Dades de Coneixement, estarà accessible permanentment al Portal col·laboratiu per la

seva consulta o descarrega per part de l'FMC.

5.5. Acords de nivell de servei

5.5.1. Definició del concepte

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

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

5.5.2. Prioritats d'interaccions

Totes les interaccions rebudes pel servei objecte de contracte hauran d'estar reflectides pel sistema informàtic encarregat de la gestió de les interaccions (si no ho estan, el tècnic, o qui rebí la interacció, haurà d'introduir-les en el sistema).

Aquestes incidències es classifiquen d'acord a la seva prioritat en:

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

En qualsevol cas, l'FMC podrà establir o canviar la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la

gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa en tres vegades el temps establert en el nivell de servei mínim, la seva prioritat pujarà al següent nivell de prioritat. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 3 dies, pujaran a prioritat normal.

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

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

6.5.3. Nivells de servei mínims

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

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

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

6.5.4. Acords de nivell de servei

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

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

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

Acord de Nivell de Servei (ANS)	Descripció de l'Acord de Nivell de Servei
ANS01	La disponibilitat dels tècnics informàtics de suport es garantirà diàriament.
ANS02	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritats CRÍTICA seran inferiors a 2 durant cada mes.
ANS03	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritats CRÍTICA seran inferiors a 4 cada període de 3 mesos.
ANS04	Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritats CRÍTICA seran inferiors a 6 per tot el període d'execució del contracte.
ANS05	Les interaccions no resoltes pel Centre de

Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 2 al mes.

ANS06 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 4 cada període de 6 mesos.

ANS07 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat ALTA seran inferiors a 3 per tot el període d'execució del contracte.

ANS08 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 2 al mes.

ANS09 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 4 cada període de 6 mesos.

ANS10 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat NORMAL seran inferiors a 3 per tot el període d'execució del contracte.

ANS11 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat BAIXA seran inferiors a 2 al mes.

ANS12 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat BAIXA seran inferiors a 4 cada període de 6 mesos.

ANS13 Les interaccions no resoltes pel Centre de Serveis de Suport, dins del termini establert per les incidències de prioritat BAIXA seran inferiors a 4 per tot el període d'execució del contracte.

ANS14 El funcionament del Centre de Serveis de Suport no comportarà conseqüències econòmiques ni jurídiques negatives² per l'FMC davant de tercers.

2 S'entén per conseqüències econòmiques ni jurídiques negatives, qualsevol tipus de dany reputacional o penalitat econòmica que hagi de suportar l'FMC com a conseqüència directa, única i objectiva de l'actuació del Centre de Serveis de Suport. del 90% en còmput trimestral

ANS15 L'atenció del CSS a les incidències fora d'horari habitual serà del 95% en còmput trimestral

ANS16 La resolució reeixida del CSS a les incidències fora d'horari serà

ANS17 Les incidències resoltes, tindran una entrada en la Base de Coneixement en un percentatge superior al 95% dels casos, en còmput trimestral.

ANS18 Les reunions de seguiment del servei es realitzaran en la data planificada, amb un marge de més menys 15 dies hàbils.

ANS19 Els tècnics no seran amonestats pel seu comportament o per faltes de conducta o respecte cap als treballadors de l'FMC.

ANS20 El telèfon exclusiu que haurà designat l'adjudicatari per la comunicació d'incidències respondrà el 99% dels casos, comptant un període trimestral.

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

de tenir efecte, els acords de nivell de servei tornaran a ser plenament vigents.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Susanna Mérida López
Secretària general