

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DELS SERVEIS DE  
MANTENIMENT DE PLATAFORMES I COMPRA DE SERVEIS DE HOSTING PER A  
L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA.

## ÍNDEX

1.	Antecedents .....	4
2.	Objecte del Plec .....	4
2.1.	Descripció .....	4
3.	Serveis i tasques a desenvolupar .....	4
4.	Condicions d'execució.....	6
4.1.	Quantificació.....	6
4.2.	Calendari i horari .....	6
4.3.	Adscripció de recursos .....	6
4.4.	Competències tècniques .....	7
4.5.	Metodologia .....	8
4.6.	Pla de retorn del servei.....	9
5.	Clàusules generals de Seguretat.....	9
5.1.	Marc normatiu i obligacions generals.....	9
5.2.	Responsable de Seguretat del Contractista .....	9
5.3.	Confidencialitat, secret professional i ús limitat de la informació .....	9
5.4.	Control d'accés (local, remot i privilegiat).....	10
5.5.	Auditoria .....	11
5.6.	Gestió d'incidents de seguretat .....	11
5.7.	Gestió del personal i formació .....	11
5.8.	Protecció del lloc de treball i dels equips .....	11
5.9.	Gestió dels suports d'informació i criptografia .....	12
5.10.	Protecció de la informació i del correu electrònic .....	12
5.11.	Protecció de les instal·lacions.....	12
5.12.	Capacitat, disponibilitat i mitjans alternatius .....	12
5.13.	Gestió d'excepcions.....	13
6.	Qualitat del servei.....	13
6.1.	Definicions bàsiques.....	13
6.2.	Indicadors del servei.....	15
6.3.	Informes d'activitat .....	15
6.4.	Acords de Nivell de Servei (ANS) .....	17
7.	Responsabilitat en el compliment del contracte .....	18
7.1.	Incidències lleus .....	18
7.2.	Incidències greus .....	18
7.3.	Incidències molt greus .....	19
8.	Governança.....	19



## **1. Antecedents**

En el marc de la seva activitat habitual, el Departament de Sistemes de l'ICUB contracta serveis i/o diferents equipaments informàtics (programari i maquinari) per garantir la cobertura de les necessitats funcionals i operatives dels diferents equips. En aquest context, l'ICUB ha contractat amb proveïdors externs el servei de manteniment de sistemes per a la plataforma eICUB basada en Alfresco i un seguit de webs menors allotjades en diversos servidors externs. Aquests proveïdors d'hostings són els responsables de l'emmagatzematge i la gestió d'un conjunt de servidors i VPS.

## **2. Objecte del Plec**

### **2.1. Descripció**

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de les següents tasques d'acord amb el detall de cadascuna explicats en el punt 3 del present document:

1. Manteniment plataforma eicub
2. Allotjament dels serveis descrits i contractació de nous hostings
3. Migració dels serveis del hosting vell als nous hostings

## **3. Serveis i tasques a desenvolupar**

Per fer aquest suport l'adjudicatari ha de realitzar les següents activitats:

### **3.1. Manteniment plataforma eicub**

La gestió i manteniment es d'aplicació sobre el sistema que dona suport al TOMCAT que executa la plataforma eICUB que actualment està basada en l'aplicació Alfresco.

L'abast del sistema basat Alfresco es limita a la monitorització i resolució de tasques i bugs del sistema i queden explícitament excloses les incidències del programari Alfresco que seran escalades per l'adjudicatari al proveïdor que té l'ICUB d'aquest software avisant a l'institut de la situació. El manteniment inclou suport a les peticions d'actuacions sobre el sistema degudes a evolutius i /o correctius del programari Alfresco.

Amb freqüència diària es faran les següents tasques:

- Verificació del estat dels servidors.
- Revisió incidències obertes a Jira

- Revisió còpies de seguretat
- Verificació de l'espai que ocupen les còpies de seguretat.

### 3.2. Contractació del nou hosting per el servei

L'adjudicatari haurà de contractar, en nom de l'ICUB i així constarà en la titularitat d'aquestes comandes els següents serveis de hosting per els anys de durada a acordar.

# Servidor	vCPU	RAM	Espai de Disc	Tipologia Servidor
<b>1</b>	4	16GB	660 GB	VPS
<b>2</b>	2	16GB	40 GB	VPS
<b>3</b>	4	16GB	160 GB	VPS
<b>4</b>	4	16GB	160 GB	VPS
<b>5</b>	2	16GB	140 GB	VPS
<b>6</b>	4	16GB	160 GB	VPS
<b>7</b>	2	16GB	40 GB	VPS
<b>8</b>	-	64GB	8 TB	Servidor dedicat Intel Core i7-8700. Amb 2 discos de 8TB en RAID
<b>9</b>	-	64GB	64 TB	Servidor dedicat Intel Xeon E3-1275V6. Amb 4 discos de 16TB en RAID.
<b>10</b>	-	16GB	4 TB	Servidor dedicat per a entorn de desenvolupament.

Un cop adjudicat el contracte s'indicarà a l'adjudicatari quina versió dels elements de l'stack LAMP cal instal·lar en cada un dels servidors.

### 3.3. Migració continguts de hostings vells a hostings nous

L'adjudicatari executarà les tasques de migració dels continguts dels actuals serveis hostatjats que es relacionen en la taula anterior al nou hosting en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte de manera que al final d'aquest termini el nous hostings estiguin documentats i operatius amb els antics continguts. L'ICUB facilitarà a l'adjudicatari accés als servidors (o a les còpies de seguretat) dels servidors en producció actualment i les indicacions dels continguts a migrar.

#### **4. Condicions d'execució**

##### **4.1. Quantificació**

Les tasques que es preveuen desenvolupar comporten una dedicació ordinària aproximada de 396 hores anuals (servei fixe remot). Si durant el desenvolupament del contracte es veu que el ritme de les tasques realment efectuades és superior, o inferior al previst s'ajustarà el ritme a fi de finalitzar el contracte dins del nombre d'hores establert. En qualsevol cas les tasques seran sempre del mateix caire que les descrites al present plec.

S'augmentarà, o disminuirà, el nombre de tasques, mai es modificarà ni el nombre de recursos (mesurat en hores) ni la qualitat de les mateixes tret que no es pacti i es dugui a terme una modificació del contracte.

A fi de no alterar de forma significativa el ritme dels treballs l'adjudicatari ha de substituir el personal assignat en cas de baixa laboral, permisos i/o d'altres contingències. La substitució es farà per un tècnic amb experiència i coneixements equivalents, o superiors, als compromesos en la seva oferta en un termini màxim de 72hs.

##### **4.2. Calendari i horari**

Ateses les característiques del servei es precisa:

- **Un servei ordinari** a desenvolupar en un rang horari de dilluns a divendres de 09:00 a 18:30.

##### **4.3. Adscripció de recursos**

Es considera que el servei es pot prestar amb un mínim de dues posicions fixes amb una càrrega horària variable dels següents perfils:

- Cap de projecte (Grup A Nivell 1) Business Development Manager amb una dedicació mínima de 96 hores
- Programador (Grup C Nivell 1) System administrator amb una dedicació mínima de 300 hores

Ateses les característiques i la naturalesa de les tasques a realitzar, el servei de suport s'haurà d'efectuar en règim remot en les instal·lacions de la adjudicatària i de manera presencial en els casos que així es requereixi. L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'equipament tècnic necessari per dur a terme les tasques necessàries. Com a mínim es creu que ha de ser necessari:

- Equip amb capacitat de connexió remota a la xarxa de l'ICUB en cas de necessitats del servei.
- Telèfon mòbil per rebre trucades, correus d'avís
- Subscripció a Microsoft 365 adequat per a l'execució del contracte (durant tota la durada al contracte).

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU i l'avaluació de riscos laborals dels diferents espais des d'on es realitzin els serveis. Així com aquells aspectes normatius relatius a l'ús dels espais.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les dues posicions en cas d'una baixa o vacances amb un màxim de 48hs i ha de comunicar a l'ICUB qualsevol canvi en relació al personal adscrit al contracte.

#### **4.4. Competències tècniques**

Pel correcte desenvolupament del contracte serà necessari que el personal adscrit tingui, com a mínim, les següents competències tècniques:

- Administració de sistemes Linux i gestió de serveis LAMP (Apache/Nginx, PHP, MySQL/MariaDB).
- Administració de Tomcat i familiaritat amb Alfresco (escenaris d'escalat a tercer).
- Gestió de còpies de seguretat i restauracions; monitorització.
- Gestió d'emmagatzematge amb RAID i proves de recuperació.
- Migració de serveis entre hostings (VPS i servidors dedicats).

#### 4.5. Metodologia

Una part important del servei és actuar com un “service desk”, per la provisió del servei es seguiran les millors pràctiques descrites a ITIL V3 en el seu apartat “Service Operation” amb especial èmfasi al subapartat “Service Desk”:

Funció del Service Desk:

- Proporciona un punt de contacte central per a tots els usuaris
- Registra i gestiona tots els incidents, sol·licituds de servei i sol·licituds d'accés
- Actua com a interfície per a tots els altres processos i activitats de l'operació de serveis

Activitats principals del Service Desk:

- Compliment de sol·licituds: Proporciona una interfície perquè els usuaris puguin sol·licitar serveis.
- Control d'incidentes: Gestiona el cicle de vida dels incidents i problemes.
- Comunicació: Manté informats els interessats sobre l'estat actual dels problemes i ofereix solucions temporals.
- Coordinació: Millora la coordinació entre altres processos i funcions de la gestió de serveis.

Objectius del Service Desk:

- Donar solucions a les consultes tan aviat com sigui possible
- Minimitzar l'impacte negatiu en les operacions del negoci.
- Assegurar-se que els usuaris estiguin satisfets abans de tancar un incident.

Aquestes funcions i activitats ajuden a garantir que els serveis siguin eficients i que els usuaris rebin el suport necessari per mantenir la seva productivitat.

#### 4.6. Pla de retorn del servei

En finalitzar el contracte, el proveïdor lliurarà documentació tècnica, inventari actualitzat, configuracions, scripts de desplegament i un pla de traspàs per garantir la continuïtat dels serveis.

### 5. Clàusules generals de Seguretat

#### 5.1. Marc normatiu i obligacions generals

L'adjudicatari haurà de garantir que totes les activitats associades al servei de manteniment de la plataforma eICUB, als hostings (VPS i servidors dedicats) i a la resta d'infraestructura tecnològica associada **compleixen**:

- El Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018.
- La Llei 39/2015 i la legislació municipal en matèria d'accés electrònic.
- El Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Les polítiques de seguretat TIC de l'Ajuntament i les instruccions dictades per l'ICUB.

Aquestes obligacions són exigibles tant al personal propi de l'adjudicatari com a subcontractats, que queden sotmesos als mateixos requisits.

#### 5.2. Responsable de Seguretat del Contractista

L'adjudicatari designarà un **Responsable de Seguretat**, encarregat de:

- Actuar com a interlocutor únic amb l'ICUB per aspectes de seguretat.
- Garantir la implantació i manteniment de totes les mesures tècniques, organitzatives i jurídiques aplicables.
- Coordinar la formació del personal i verificar-ne els coneixements.
- Custodiar el registre actualitzat de personal adscrit i documents d'acceptació d'obligacions.

#### 5.3. Confidencialitat, secret professional i ús limitat de la informació

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec es comprometen a:

- Mantenir confidencialitat absoluta sobre qualsevol dada, configuració, credencial, document o informació a la qual tinguin accés.
- Respectar els principis de **mínim privilegi i necessitat de conèixer**.
- No utilitzar la informació per a finalitats alienes al contracte.
- Retornar o destruir tota la documentació en finalitzar el contracte, amb garanties adequades.

Si es produeix accés accidental a dades personals, s'haurà de comunicar immediatament i registrar la incidència.

#### **5.4. Control d'accés (local, remot i privilegiat)**

##### **5.4.1. Requisits generals**

L'adjudicatari haurà d'aplicar mesures de control d'accés proporcionals al risc, incloent:

- Mecanismes d'autenticació robustos (incloent MFA quan s'indiqui).
- Limitació d'intents fallits i bloqueig automàtic.
- Registre d'accessos (correctes i fallits).
- Informació mínima als diàlegs d'autenticació.

##### **5.4.2. Accés remot**

Les connexions remotes als sistemes de l'ICUB i entorns de hosting s'hauran de realitzar només:

- Mitjançant canals segurs,
- amb els protocols autoritzats expressament,
- i des de dispositius gestionats correctament.

##### **5.4.3. Prohibicions**

Queda prohibit:

- Copiar dades a sistemes o suports aliens.
- Accedir a informació no vinculada al servei.
- Emmagatzemar credencials d'accés remot en equips no autoritzats.

### **5.5. Auditoria**

L'ICUB es reserva el dret de realitzar:

- **Auditories planificades** per comprovar requisits de seguretat.
- **Auditories sobrevingudes** en casos d'incident o sospita de risc.

L'adjudicatari facilitarà accés complet a la informació, dependències i personal necessari, sense costos addicionals.

### **5.6. Gestió d'incidents de seguretat**

L'adjudicatari haurà de:

- Notificar immediatament qualsevol incident que afecti servidors, dades, aplicacions, serveis hostatjats o credencials.
- Seguir els procediments municipals de gestió d'incidències TIC.
- Proporcionar evidències, registres, logs i informació tècnica requerida per a la investigació.

En cas d'incident greu, podrà requerir-se l'activació de plans de contingència.

### **5.7. Gestió del personal i formació**

L'adjudicatari haurà de garantir que:

- El personal assignat té la qualificació adequada i coneix el marc normatiu aplicable.
- Tot el personal rep formació inicial i periòdica en seguretat i protecció de dades.
- Hi ha un registre signat d'acceptació d'obligacions.
- Qualsevol canvi de personal adscrit al contracte es comunica prèviament a l'ICUB.

### **5.8. Protecció del lloc de treball i dels equips**

Els equips utilitzats per a la prestació del servei hauran de complir:

- Política de "taula neta".
- Bloqueig automàtic.
- Antivirus actualitzat, aplicació de pegats i firewall actiu.

- Inventari actualitzat i controlat dels equips utilitzats.

Quan els equips surtin de la seu de l'adjudicatari, hauran d'estar protegits contra accés no autoritzat.

### **5.9. Gestió dels suports d'informació i criptografia**

L'adjudicatari haurà de:

- Etiquetar els suports segons el nivell de seguretat.
- Xifrar qualsevol suport o informació de caràcter sensible.
- Registrar adequadament el transport de suports.
- Aplicar esborrat segur o destrucció certificada segons l'ENS.

### **5.10. Protecció de la informació i del correu electrònic**

- Caldrà netejar metadades, comentaris i contingut ocult dels documents abans de la seva emissió.
- No es permetrà la redirecció automàtica de correus a dominis externs.
- S'hauran d'implantar mesures contra malware, phishing i spam.

Si el nivell de sensibilitat ho exigeix, l'ICUB pot assignar un compte de correu específic.

### **5.11. Protecció de les instal·lacions**

Quan es custodii informació o dades de l'ICUB:

- Les instal·lacions hauran de complir els requisits físics de seguretat adequats al tipus d'informació.
- S'evitarà qualsevol visualització o escolta accidental des de l'exterior.

### **5.12. Capacitat, disponibilitat i mitjans alternatius**

L'adjudicatari haurà de garantir:

- Recursos suficients per donar resposta a les demandes del servei.
- Continuitat operativa amb mitjans alternatius en cas de fallada.
- Temps de recuperació adequats i coherents amb el nivell de servei.

### 5.13. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció a aquestes clàusules haurà de ser:

- Comunicada formalment,
- degudament justificada,
- i expressament autoritzada per l'ICUB.

## 6. Qualitat del servei

Aquest apartat defineix el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS), que estableix els indicadors i objectius de qualitat que el proveïdor ha de complir i que permeten a l'ICUB valorar de manera objectiva la prestació del servei. L'ICUB vol garantir un nivell de servei alt i una satisfacció elevada dels usuaris, motiu pel qual es defineixen indicadors de rendiment, satisfacció i un règim d'Incidències, així com penalitzacions en cas d'incompliments.

### 6.1. Definicions bàsiques

- **Consulta:** petició d'informació o assessorament.
- **Petició:** sol·licitud de provisió d'un servei.
- **Incidència:** Qualsevol interrupció, degradació del servei o funcionament anòmal dels sistemes que impedeixi o dificulti l'ús normal de les plataformes objecte del contracte.

Les incidències es classifiquen segons la seva gravetat, tenint en compte l'impacte sobre el servei, el nombre d'usuaris afectats i la criticitat funcional:

Tipus d'incidència	Definició	Criteris	Exemples
Incidència normal	Incidència que comporta una afectació limitada del servei, sense comprometre la seva continuïtat global ni l'operativa crítica dels sistemes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectació parcial del servei</li> <li>• Impacte sobre menys del 25% d'usuaris</li> <li>• Existència d'alternatives operatives o solucions provisionals</li> <li>• No impedeix la continuïtat del servei principal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• errors puntuals en funcionalitats no crítiques</li> <li>• lentitud en determinades operacions</li> <li>• incidències en entorns secundaris (preproducció, serveis no essencials)</li> </ul>

<p>Incidència greu</p>	<p>Incidència que afecta de manera significativa el funcionament del servei o la seva qualitat, amb impacte rellevant sobre l'activitat dels usuaris o dels sistemes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectació significativa del servei</li> <li>• Impacte aproximat entre el 25% i el 75% dels usuaris</li> <li>• Degradació severa del rendiment o funcionalitat</li> <li>• Absència d'alternatives operatives viables</li> <li>• Necessitat d'actuació urgent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interrupció parcial de funcionalitats principals</li> <li>• degradació important del rendiment del sistema</li> <li>• errors que impedeixen operativa habitual a diversos equipaments</li> <li>• incidències en integracions amb sistemes corporatius</li> </ul>
<p>Incidència molt greu (crítica)</p>	<p>Incidència que comporta la interrupció total del servei o afecta funcionalitats crítiques essencials, impedit completament la prestació del servei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupció total o quasi total del sistema</li> <li>• Impacte superior al 75% d'usuaris o afectació global</li> <li>• Impossibilitat d'utilitzar el servei</li> <li>• Absència total d'alternatives operatives</li> <li>• Impacte directe en l'activitat essencial de l'organització</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caiguda total del sistema de hosting</li> <li>• indisponibilitat completa de la plataforma</li> <li>• errors crítics en bases de dades o serveis centrals</li> <li>• incident de seguretat amb impacte en disponibilitat o integritat</li> </ul>

- **Notificació:** comunicació d'un usuari o sistema que dona inici a l'actuació.
- **Hora de notificació i de resolució:** temps registrat al sistema (ServiceTonic) que permet calcular els temps de resposta i resolució.
- **Temps de tercers:** període en què una incidència depèn d'un proveïdor extern.
- **Disponibilitat:** percentatge de temps operatiu del servei.
- **Grau de satisfacció:** valoració entre 1 i 5 feta pels usuaris.

## **6.2. Indicadors del servei**

Trimestralment s'avaluaran, com a mínim, els següents indicadors:

- Disponibilitat del servei en horari normal i fora d'horari.
- Volum de consultes, peticions i incidències (obertes, tancades i pendents).
- Antiguitat mitjana i màxima de peticions i incidències.
- Temps de resposta i de resolució (mitjà, mínim i màxim).
- Grau de satisfacció dels usuaris (calculat anualment o abans de renovació).

## **6.3. Informes d'activitat**

- El proveïdor lliurarà informes de freqüència trimestral amb la següent informació com a mínim:

### **1. Introducció**

- Objecte de l'informe.
- Període analitzat.
- Referència al contracte (número, adjudicatari, durada, import anual).

### **2. Abast del servei**

- Descripció del servei d'hosting contractat (tipus de servidor, capacitat, tecnologia, serveis inclosos).
- Serveis de manteniment i gestió associats (monitoratge, actualitzacions, còpies de seguretat, suport tècnic...).

### **3. Seguiment del nivell de servei (SLA)**

Incloure els indicadors definits en el contracte i comparar-los amb els valors realment assolits:

#### **3.1 Disponibilitat (uptime)**

- Percentatge mensual/trimestral.
- Parades planificades vs. no planificades.
- Compliment o incompliment de l'SLA.

#### **3.2 Rendiment del servidor**

- Temps de resposta.

- Càrrega del sistema, ús de CPU, RAM, disc.
- Incidències de saturació o alentiment.

### **3.3 Còpies de seguretat i recuperació**

- Freqüència de backup.
- Validació de restauracions.
- Incidències associades.

### **4. Seguiment de les incidències**

Inclou:

- Nombre total d'incidències.
- Tipologia (crítiques, majors, menors).
- Temps de resposta i resolució.
- Compliment dels temps màxims establerts al contracte.
- Repetitivitat o recurrència.

### **5. Actualitzacions i tasques de manteniment**

- Actualitzacions de seguretat.
- Patches aplicats.
- Manteniment preventiu.
- Intervencions programades i resultats.

### **6. Estat de seguretat**

- Monitoratge d'amenaques.
- Alertes de seguretat detectades.
- Mesures correctores aplicades.
- Compliment de les polítiques de seguretat TIC.

### **7. Compliment contractual**

- Revisió dels requisits tècnics mínims.
- Verificació del compliment dels SLA.
- Penalitzacions aplicables, si escau.

### **8. Avaluació econòmica del període**

- Costos facturats.
- Serveis extraordinaris no previstos (si n'hi ha).

- Comparació amb el pressupost anual.

### 9. Valoració global

- Punt fort i àrees de millora del servei.
- Evolució respecte informes anteriors.
- Riscos detectats (operatius, tecnològics o de continuïtat de servei).

### 10. Conclusions i propostes

- Necessitat o no de mesures correctores.
- Propostes de millora.
- Recomanacions per al següent període de seguiment.

### Freqüència: Trimestral

És la periodicitat mínima que permet:

- Detectar tendències de rendiment o problemes recurrents.
- Garantir seguiment dels SLA en un període suficientment representatiu.
- Revisar incidències, backups, actualitzacions i estat de seguretat amb coherència.
- Assegurar un control contractual bàsic sense càrrega administrativa excessiva.

### 6.4. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Es mesuraran, per cada incidència, consulta o petició, els temps de resposta i resolució, així com la disponibilitat del servei. Els objectius són:

Indicador	Temps de reacció	Temps de resolució	Objectiu
Disponibilitat del suport (horari normal)	—	—	99%
Consultes	2 h	8 h	97,50%
Peticions	6 h	12 h	97,50%
Incidències lleus	8 h	24 h	97,50%

Incidències greus	2 h	4 h	97,50%
Incidències molt greus	1 h	4 h	97,50%

## 7. Responsabilitat en el compliment del contracte

El servei contractat s'ha de prestar d'acord amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec tècnic.

L'incompliment dels nivells de servei establerts als ANS tindrà la consideració d'incompliment contractual, i podrà donar lloc, si escau, a la imposició de penalitats o a la resolució del contracte en els supòsits més greus.

Es considerarà incompliment molt greu quan es produeixin més de tres (3) incompliments molt greus en un període de sis (6) mesos.

### 7.1. Incompliments lleus dels ANS

Es consideraran incompliments lleus els següents:

- Manca puntual de disponibilitat del servei de suport dins els límits establerts
- Manca de disponibilitat del servei en un percentatge inferior al compromès (entre 99% i 90%), sempre que no superi els llindars definits com a greus
- Existència d'alguna petició, consulta o incidència amb una antiguitat superior a un mes a data de tancament
- Superació del temps de resolució establert als ANS:
  - Quan el temps real superi el temps objectiu però no excedeixi el 110%

### 7.2. Incompliments greus

Es consideraran incompliments greu els següents:

- Manca significativa de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei igual o inferior al 90% ( $\leq 90\%$  i  $> 75\%$ )
- Existència d'alguna petició, consulta o incidència amb una antiguitat superior a dos mesos a data de tancament

- Superació del temps de resolució establert als ANS:
  - Quan el temps real se situï entre el 110% i el 150% del temps objectiu
- La reiteració de tres (3) o més incompliments lleus en un període de sis (6) mesos
- No donar resposta en el termini de 8 hores laborables a una incidència greu dins l'horari
- No donar resposta en el termini de 24 hores naturals a una incidència greu fora de l'horari

### **7.3. Incompliments molt greus**

Es consideraran incompliments molt greus els següents:

- Manca crítica de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei igual o inferior al 75%
- Existència d'alguna petició, consulta o incidència amb una antiguitat superior a tres mesos a data de tancament
- Superació del temps de resolució establert als ANS:
  - Quan el temps real superi el 150% del temps objectiu
- La reiteració de tres (3) incompliments greus en un període de sis (6) mesos

## **8. Governança**

L'ICUB designarà un responsable del contracte de serveis i l'adjudicatari designarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'ICUB per la direcció dels treballs i gestió del contracte.

Es pactaran les reunions de seguiment del servei amb les persones assignades pel Departament de Sistemes i Recursos Externs.