

Plec de prescripcions tècniques

Contractació del servei integral de gestió
de les tecnologies de la informació (IT)
de la Fundació L'Atlàntida

Expedient fla2026001



Fundació **L'Atlàntida**

PREÀMBUL

L'Atlàntida Centre d'Arts Escèniques d'Osona és un complex cultural que integra dos serveis de l'Ajuntament de Vic, una **escola de música i conservatori** (EMVIC) i un **centre d'arts escèniques** (CAE), on es presten serveis de formació, exhibició, difusió i suport a la creació i producció en l'àmbit de la música i les arts escèniques.

L'Escola de Música i Conservatori de Vic és l'escola de música de titularitat municipal més antiga de Catalunya i la que actualment compta amb un major nombre d'alumnes del país. Actualment, l'escola acull 1.500 alumnes provinents de Vic i de la comarca.

El Centre d'Arts Escèniques d'Osona ofereix cada any una programació pròpia i estable de música i arts escèniques (més de 100 espectacles i concerts) a la qual assisteixen més de 50.000 espectadors provinents de tot el territori català. L'Atlàntida també acull festivals o actes culturals organitzats en col·laboració amb altres entitats rellevants de la ciutat o del país, com ara el Mercat de Música Viva de Vic, el Festival Nits de Cinema Oriental, la trobada anual de la Jove Orquestra Nacional de Catalunya, l'Aula d'Extensió Universitària d'Osona o els actes de graduació de la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya, entre d'altres.

Els espais i instal·lacions del complex cultural de L'Atlàntida també estan a disposició de cessions per a finalitats socials i es poden llogar per organitzar actes, com poden ser convencions d'empresa, celebracions, concerts, espectacles o festivals de dansa, per exemple. Cada any, aquestes activitats compten amb uns 40.000 usuaris o visitants addicionals.

Clàusula 1. Objecte del plec

1.1 L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del **servei integral de gestió de les tecnologies de la informació (IT) de la Fundació L'Atlàntida** (en endavant, la Fundació), que inclou la governança dels sistemes, els llocs de treball, els serveis al núvol, les comunicacions, la seguretat i el suport IT als usuaris.

1.2 En tot el document, quan es fa referència a la Fundació s'hi entenen inclosos tant **l'Escola de Música de Vic com el Centre d'Arts Escèniques d'Osona**.

1.3 El contracte té caràcter de **servei integral i recurrent, sense divisió en lots**.

1.4 Les disposicions d'aquest plec complementen les que conté el plec de clàusules particulars que s'aprova simultàniament amb aquest.

Clàusula 2. Abast general del servei i condicions d'execució

2.1 El contracte s'ha d'executar d'acord amb el que disposa aquest plec, el plec de clàusules particulars i la normativa vigent, amb subjecció als principis de bona fe contractual, continuïtat del servei i qualitat en la prestació. En particular, l'adjudicatari del contracte (en endavant, el contractista) ha de prestar el servei integral descrit en aquest plec de manera continuada durant tota la vigència del contracte, garantint la disponibilitat, el manteniment, la seguretat i el suport dels sistemes IT de la Fundació d'acord amb les necessitats operatives de l'entitat.

2.2 Sense perjudici d'una possible modificació futura en funció de les necessitats de la Fundació, el servei està dimensionat per a **trenta-un (31) usuaris**, els quals treballen habitualment al complex cultural L'Atlàntida, situat al carrer Francesc Maria Masferrer, núm. 4, de Vic, i a la Casa Serratosa, situada al carrer Torres i Bages, núm. 6, de la mateixa ciutat; ambdós immobles són de propietat municipal.

2.3 El contractista ha de garantir el compliment de la normativa en matèria ambiental, laboral, de protecció de dades personals i de seguretat de la informació.

Clàusula 3. Durada del contracte

3.1 La durada del contracte és de **dos (2) anys**.

3.2 La **data d'inici del servei** és el dia **1 de juliol de 2026**, si bé condicionadament al fet que el contracte s'hagi formalitzat abans del **31 de maig de 2026**. En el cas que en el moment d'adjudicar el contracte es prevegi que la formalització serà **posterior al 31 de maig de 2026**, la data d'inici del servei es concretarà en la **resolució d'adjudicació**, amb la finalitat que el contractista disposi del **temps suficient per proveir-se dels equips necessaris** per a la prestació correcta del servei.

3.3 L'execució del contracte s'estructura en **fases diferenciades**, d'acord amb el que s'estableix en el present plec.

Clàusula 4. Definició i característiques del servei a prestar

4.1 Governança IT

El servei de governança IT inclou, com a mínim:

- a) Coordinació tècnica global del servei.
- b) Gestió d'incidències, problemes i peticions.
- c) Planificació i seguiment de tasques recurrents de manteniment.
- d) Assessorament tècnic a la Fundació en matèria de sistemes, seguretat i evolució tecnològica.
- e) Interlocució única amb la Fundació.

4.2 Lloc de treball - maquinari

4.2.1 Maquinari proveït pel contractista:

- a) El contracte inclou la provisió, cessió d'ús i manteniment del següent equipament de lloc de treball, que ha de complir, com a mínim, les **especificacions tècniques mínimes** que s'indiquen a continuació:
 - a.1) **10 ordinadors portàtils** amb especificacions equivalents a una gamma professional estàndard:
 - Processador **Intel Core i5** o equivalent.
 - **8 GB de memòria RAM** o superior.
 - **Disc SSD de 256 GB** o superior.
 - Connectivitat Wi-Fi i ports d'ús habitual.
 - a.2) **2 ordinadors portàtils tipus MacBook Air de 13 polzades**, amb les característiques mínimes següents:
 - Processador **Apple M1** o equivalent.
 - **8 GB de memòria RAM** o superior.
 - **Disc SSD de 512 GB** o superior.
 - a.3) **10 ordinadors de sobretaula tipus torre** amb especificacions equivalents a una gamma professional estàndard:

- Processador **Intel Core i5** o equivalent.
 - **8 GB de memòria RAM** o superior.
 - **Disc SSD de 512 GB** o superior.
- a.4) **23 pantalles de 24 polzades**, amb característiques equivalents a una gamma professional estàndard:
- Resolució mínima **Full HD (1920x1080)**.
 - Panell de qualitat equivalent o superior.
 - Connexions habituals (HDMI, DisplayPort o equivalent).
- b) El contractista ha d'incloure en la seva solució teclat, ratolí, auriculars i dockstation compatibles per als equips portàtils. Per als ordinadors de sobretaula, ha d'incloure en la seva solució teclat, ratolí, auriculars i webcam compatibles.
- c) Els equips esmentats anteriorment no han de ser necessàriament nous, però han d'estar en **perfecte estat de conservació i funcionament**. Durant el mes posterior a la recepció del material la Fundació podrà rebutjar els equips que no compleixin aquestes condicions, i el contractista estarà obligat a substituir-los immediatament per uns altres que sí les compleixin.
- d) Els equips esmentats anteriorment, com també els altres que s'esmenten en aquest plec (tallafores i punts d'accés WiFi), seran cedits a la Fundació, en règim de lloguer, durant tota la vigència del contracte.
- e) El servei inclou obligatòriament:
- Instal·lació i configuració inicial dels equips.
 - Manteniment correctiu. El material necessari per reparar els equips anirà a càrrec del contractista.
 - **Reposició de l'equipament en cas d'avaría o defecte**, sense cost addicional per a la Fundació.

4.2.2 **Maquinari propietari de la Fundació:**

- a) El contracte inclou el manteniment i suport d'equipament de lloc de treball propietari de la Fundació.
- b) L'equipament es detalla a continuació.
- 4 MacBook Air 13". Sistema operatiu MacOS.
 - 3 Lenovo IdeaPad 3. Sistema operatiu Windows.

- 1 HP Pavilion 15. Sistema operatiu Windows.
 - 1 HP ProBook 450. Sistema operatiu Windows.
 - 1 MAC Studio M1 MAX. Sistema operatiu MacOS.
- c) El contractista ha d'assumir el manteniment i donar tots els serveis inclosos en el contracte per als equips esmentats i tots els perifèrics associats (pantalles, teclats, ratolins, auriculars, dockstations, webcams, etc.).
- d) El servei inclou obligatòriament:
- Instal·lació i configuració del programari descrit en aquest plec.
 - Manteniment correctiu: el material proposat pel contractista per reparar els equips l'haurà de validar la Fundació i anirà a càrrec de la Fundació.
- e) El servei no inclou la **reposició de l'equipament en cas d'avaría o defecte**.
- f) Per tant, el règim de manteniment, responsabilitat econòmica i reposició dels equips propietat de la Fundació és diferent del dels equips proveïts en el marc del contracte. En el cas dels equips propietat de la Fundació, el servei inclou exclusivament el suport tècnic i el manteniment correctiu, mentre que el cost del material necessari per a la reparació, així com la reposició dels equips, serà a càrrec de la Fundació.

4.3 **Lloc de treball - programari**

4.3.1 El contracte inclou el subministrament, gestió, configuració i manteniment del programari necessari per al funcionament i seguretat correctes dels equips de lloc de treball, amb l'abast mínim següent:

- a) **Sistema operatiu:**
- a.1) Llicències **Windows 11 Pro OEM** per a tots els equips proveïts amb sistema operatiu Windows, amb instal·lació, configuració inicial, actualitzacions de seguretat i manteniment durant tota la vigència del contracte.
 - a.2) Per a tots els equips Mac proveïts, sistema operatiu MacOS amb gestió integrada dins la solució MDM (Mobile Device Management).
- b) Seguretat del lloc de treball:
- b.1) Solució **EDR (Endpoint Detection and Response)** gestionada, amb monitoratge continu, detecció d'amenaques, resposta davant incidents i actualització permanent de signatures i motors de detecció per a

tots els equips proveïts o propietaris de la Fundació. Aquesta solució ha de ser especialment eficaç davant la detecció i resposta davant ransomware, cryptolockers i altres ciberatacs.

b.2) Integració de l'EDR amb les polítiques globals de seguretat definides pel contractista.

c) **Gestió d'equips (MDM):**

Solució **MDM (Mobile Device Management)** per a tots els equips portàtils, ja siguin proveïts o propietaris de la Fundació, que permeti:

- Inventari automàtic de dispositius.
- Aplicació de polítiques de seguretat.
- Gestió d'actualitzacions i configuracions.
- Esborrat remot i bloqueig en cas de pèrdua o robatori.

d) **Connexions remotes segures:**

Solució de **connexió remota via VPN segura** per a tres equips, ja siguin proveïts o propietaris de la Fundació, amb xifrat de les comunicacions i autenticació robusta.

e) **Autenticació reforçada:**

3 llicències de MFA (Multi-Factor Authentication) per a usuaris que accedeixin a sistemes o serveis crítics, integrades amb els sistemes d'autenticació corporatius i la solució de connexió remota via VPN segura.

4.3.2 Tot el programari inclòs ha de disposar de llicència legal vigent durant tota la durada del contracte i complir amb la normativa de protecció de dades i seguretat de la informació.

4.4 **Serveis al núvol**

4.4.1 El contractista ha de proporcionar i gestionar els serveis al núvol següents:

a) Infraestructura de servidors, que inclogui els següents serveis:

- a.1) Servei de controlador de domini (Active Directory) que gestioni àgilment els usuaris de la Fundació. Ha de permetre la sincronització amb Microsoft Entra ID per a la sincronització del tenant de Microsoft 365.
- a.2) Servei de servidor de fitxers (FileServer) i servei de servidor Conta-plus. Sense que això marqui el màxim espai disponible, i perquè els

licitadors puguin tenir una referència de l'ocupació en cabina present, actualment es disposa de 700GB SSD destinats a fixers i Contaplus.

- a.3) Servei de servidor Turno. Sense que això marqui els recursos màxims dedicats, i perquè els licitadors puguin tenir una referència dels recursos presents, actualment es destinen 2 vCPUs, 4GB RAM i 60GB SSD en disc.
- b) Serveis de **gestió de còpies de seguretat i rèpliques** dels servidors al núvol.
- c) Serveis de **còpia de seguretat de 31 comptes d'Office 365** amb una retenció de 2 anys.

4.4.2 Les llicències del programari Turno i Contaplus van a càrrec de la Fundació.

4.4.3 Els serveis han de garantir la disponibilitat, la integritat i la recuperació de la informació.

4.4.4 La infraestructura al núvol ha d'estar ubicada en centres de dades situats dins de la Unió Europea i garantir nivells de disponibilitat adequats per a serveis corporatius crítics, d'acord amb les bones pràctiques del sector.

4.5 **Comunicacions i seguretat**

4.5.1 **Seguretat perimetral:**

- a) El contracte inclou la provisió i la gestió d'una infraestructura de seguretat perimetral que ha d'incloure, com a mínim, un **tallafoc de nova generació (NGFW)** que compleixi les característiques següents:
 - Capacitat de **tallafocs amb inspecció de trànsit a nivell d'aplicació (Layer 7)**.
 - **Rendiment adequat** per a entorns amb fins a 50 usuaris, amb un cabal mínim de seguretat activada coherent amb l'ús simultani de serveis VPN, inspecció TLS i serveis UTM.
 - Funcionalitats integrades de **prevenció d'intrusions (IPS), anti-virus perimetral, filtrat web i control d'aplicacions**.
 - Capacitat de **gestió de xarxes privades virtuals (VPN)** amb xifrat robust (IPsec i/o SSL VPN) per a accessos remots segurs dels usuaris.
 - Sistema de **gestió centralitzada**, amb monitoratge, actualitzacions automàtiques de seguretat i generació d'informes.

- Subministrament amb **llicències de seguretat actives** durant tota la vigència del contracte.

b) El servei inclou:

- Subministrament del dispositiu, que ha de ser nou i d'una marca reconeguda.
- Instal·lació i posada en marxa.
- Configuració inicial d'acord amb les necessitats de la Fundació.
- Inventari del dispositiu.
- Gestió, manteniment, actualització i suport del dispositiu durant tota la vigència del contracte.
- Entrega d'un document de configuració i credencials.

4.5.2 **Connectivitat:**

a) El contractista ha de proporcionar un **servei d'accés a Internet de banda ampla mitjançant fibra òptica dedicada**, amb les característiques mínimes següents:

- **Amplada de banda simètrica de 1.000 Mbps (1 Gbps)**, tant de pujada com de baixada.
- **Amplada de banda garantida del 100 %.**
- Assignació d'**adreça IP fixa pública.**
- Connexió adequada per a l'ús intensiu de serveis al núvol, connexions VPN, telefonia IP i serveis crítics de l'activitat de la Fundació.

b) El servei inclou:

- **Atenció prioritària i suport tècnic especialitzat.**
- **Atenció telefònica 24x7** per a incidències relacionades amb la connectivitat.
- **Acord de nivell de servei (ANS)** específic del servei de connectivitat.
- **Temps màxim de resolució d'incidències de 4 hores**, des de la comunicació. Aquest temps és específic del servei de connectivitat i independent de l'ANS general.

- c) El contractista és responsable de la coordinació amb els operadors de telecomunicacions necessaris i de garantir la continuïtat i qualitat del servei durant tota la vigència del contracte.

4.5.3 Subministrament, instal·lació i manteniment dels punts d'accés WiFi:

- a) El contractista ha d'incloure el subministrament, instal·lació, configuració, posada en servei i manteniment de quatre (4) punts d'accés WiFi de gamma professional, nous i d'una marca reconeguda.
- b) Els APs han de complir, com a mínim, les característiques següents:
- Compatibilitat amb estàndards WiFi actuals (WiFi 5 o superior).
 - Gestió centralitzada i monitoratge.
 - Suport de múltiples SSID i segmentació mitjançant VLANs.
 - Mecanismes de seguretat avançats (xifrat WPA2/WPA3, autenticació segura).
 - Alimentació PoE.
- c) El servei inclou el manteniment preventiu i correctiu, l'actualització del firmware, la resolució d'incidències i la integració amb el sistema de seguretat perimetral i la resta de serveis del contracte.

4.5.4 Manteniment de l'electrònica de xarxa:

- a) Els commutadors (switches) de la infraestructura de xarxa són propietat de la Fundació i **no formen part del subministrament inclòs en el present contracte**; per tant, la tasca del contractista es limita a les tasques d'administració, configuració, manteniment i suport tècnic dels mateixos commutadors.
- b) El contractista ha de prestar el servei de suport, administració i manteniment integral de tota l'electrònica de xarxa de la Fundació, incloent, com a mínim, commutadors (switches), punts d'accés, equips de comunicacions i qualsevol altre dispositiu de xarxa existent o que s'incorpori durant la vigència del contracte.
- c) Sense que això limiti el suport a aquests elements i perquè els licitadors puguin tenir una referència de l'electrònica de xarxa present, actualment es disposa dels switches següents:
- 3 CISCO CBS350-24FP-4X.
 - 3 CISCO CBS350-48FP-4X.
- d) Aquest servei inclou, com a mínim, les actuacions següents:

- Administració, configuració i manteniment dels switches de xarxa.
 - Disseny, configuració, manteniment i documentació de les VLANs, incloent la segmentació de la xarxa, la prioritització de trànsit i l'aplicació de polítiques de seguretat associades.
 - Configuració i manteniment de paràmetres de xarxa com ara etiquetatge de ports, agregació d'enllaços (link aggregation) i altres funcionalitats pròpies de l'electrònica de xarxa.
 - Actualització de firmware i programari dels dispositius de xarxa, garantint la compatibilitat, estabilitat i seguretat de la infraestructura.
 - Monitoratge bàsic de l'estat i rendiment de la xarxa, amb detecció proactiva d'incidències que puguin afectar la disponibilitat o qualitat del servei.
 - Suport tècnic davant incidències de comunicacions, tant de forma remota com presencial, quan sigui necessari, fins a resoldre'ls definitivament.
 - Documentació actualitzada de la configuració de la xarxa, incloent esquemes lògics, configuracions rellevants i canvis efectuats durant la vigència del contracte.
- e) El servei de manteniment de l'electrònica de xarxa s'ha de prestar de manera coordinada amb els serveis de seguretat perimetral i connectivitat, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei, la seguretat de la informació i el funcionament correcte de les comunicacions de la Fundació.

4.6 Suport IT als usuaris

- a) El servei de suport IT dona cobertura a un total de **31 usuaris** i inclou:
- Atenció de tot tipus d'incidències i peticions relacionades amb el lloc de treball, programari, serveis al núvol, comunicacions i seguretat.
 - Suport remot i, quan sigui necessari, suport presencial.

Cal que el suport sigui altament sensible i eficaç per respondre davant incidències d'atacs d'encriptació de dades (cryptolockers, ransomware).

- b) El servei de suport s'ha de prestar d'acord amb els **horaris de servei** següents:
- b.1) **Horari de servei normal (HSN):** de dilluns a divendres laborables, de **8.00 h a 20.00 h**.

b.2) **Horari de serveis crítics (HSC):** caps de setmana, dies festius i franja nocturna de **20.00 h a 8.00 h**, amb cobertura per als col·lectius següents:

- Usuaris de **taquilles** i tots els seus serveis associats.
- **Dos usuaris d'administració** i tots els seus serveis associats.

Fora de l'HSN, el suport queda restringit a aquests dos col·lectius.

Clàusula 5. Fases del servei

5.1 L'execució del contracte s'estructura en les fases següents, amb indicació expressa de la durada i el període temporal de cadascuna, d'acord amb la data d'inici i la durada total del contracte establertes en aquest plec.

5.1.1 Fase de posada en marxa i transició:

- a) La fase de posada en marxa i transició té una durada d'un (1) mes i comença el dia d'inici de la vigència del contracte. Concretament, aquesta fase es desenvolupa **des de l'1 de juliol de 2026 fins al 31 de juliol de 2026**, o bé durant el primer mes complet de vigència del contracte en cas que la data d'inici efectiva sigui una altra, segons el que determini l'acord d'adjudicació.
- b) Aquesta fase té per objectiu iniciar el servei integral objecte del contracte i garantir una transició ordenada i sense interrupcions del servei existent cap al nou model de prestació.
- c) Durant aquesta fase, el contractista ha de dur a terme, com a mínim, les actuacions següents:
 - Planificació detallada de la transició del servei.
 - Proveïment, instal·lació i configuració del maquinari i programari inclosos en el contracte.
 - Configuració inicial dels serveis al núvol, els sistemes de seguretat, les comunicacions i els llocs de treball.
 - Migració dels serveis, dades i configuracions necessàries.
 - Transferència de coneixement i documentació tècnica.
- d) En aquesta fase no es pot produir cap interrupció dels serveis essencials i el contractista assumeix la plena responsabilitat de la correcta entrada en servei de tots els sistemes.

5.1.2 **Fase de servei regular:**

- a) La fase de servei regular té una durada de vint-i-dos (22) mesos consecutius i s'inicia un cop finalitzada la fase de posada en marxa i transició. Concretament, aquesta fase es desenvolupa **des de l'1 d'agost de 2026 fins al 31 de maig de 2028**, o bé durant el període equivalent en funció de la data efectiva d'inici del contracte.
- b) Durant la fase de servei regular, el contractista ha de garantir:
 - La prestació continuada de tots els serveis inclosos en l'abast del contracte.
 - El manteniment preventiu i correctiu dels sistemes.
 - La gestió d'incidències, peticions i problemes.
 - El compliment dels ANS establerts.
 - La seguretat, disponibilitat i integritat dels sistemes i la informació.
- c) Aquesta fase constitueix el període ordinari de prestació del servei i concentra la major part de les obligacions recurrents del contracte.

5.1.3 **Fase de devolució del servei:**

- a) La fase de devolució del servei té una durada màxima d'un (1) mes i s'inicia amb caràcter previ a la finalització del contracte. Concretament, aquesta fase es desenvolupa **des de l'1 de juny de 2028 al 30 de juny de 2028**, o bé durant l'últim mes complet de vigència del contracte, en funció de la data efectiva d'inici.
- b) Aquesta fase té per objectiu garantir una finalització ordenada del contracte i la continuïtat del servei, i inclou, com a mínim:
 - Transferència de coneixement tècnic i funcional.
 - Lliurament de la documentació actualitzada dels sistemes i serveis.
 - Retorn o retirada dels equips, llicències i recursos cedits, d'acord amb el que estableixi l'òrgan contractant.
 - Coordinació amb el nou adjudicatari o amb el personal designat per la Fundació.
- c) Durant aquesta fase, el contractista continua subjecte al compliment dels ANS i ha de:
 - Garantir la continuïtat del servei fins a la finalització efectiva del contracte.

- Facilitar tota la informació i documentació necessària per a la correcta assumpció del servei per part del nou adjudicatari o del personal designat.
- Retornar o retirar els equips, llicències i recursos cedits, assegurant l'eliminació segura de les dades.

5.2 En conseqüència, la durada total del contracte és de vint-i-quatre (24) mesos.

Clàusula 6. Acord de Nivell de Servei (ANS)

6.1 L'Acord de Nivell de Servei (ANS) s'aplica a les incidències d'usuari i a les peticions relacionades amb els serveis objecte del contracte, i estableix dos nivells de prioritat:

INCIDÈNCIES D'USUARI I PETICIONS		
NIVELL	INDICADOR	HORARI D'APLICACIÓ
Incidència crítica	Temps de resolució < 4 hores	HSC
Incidència normal o petició	Temps de resolució < 24 hores	HSN

6.2 A l'efecte del present plec, s'entén per **temps de resolució** el període màxim transcorregut des del moment en què la incidència o petició queda registrada pel sistema de gestió del contractista fins al moment en què aquesta incidència o petició queda **completament resolta**, amb el servei restablert i validat.

6.3 Els temps de resolució concrets, els indicadors de seguiment i els mecanismes de control es definiran en el contracte i en l'ANS corresponent.

6.4 Es valora com a millora la disminució dels diferents temps de resolució.

6.5 El contractista ha de disposar d'un sistema de gestió d'incidències i peticions que permeti el registre, seguiment i traçabilitat de totes les actuacions realitzades, així com l'acreditació objectiva del compliment dels temps de resolució establerts.

Clàusula 7. Organització del servei, seguiment i control

7.1 El contractista ha de garantir una organització del servei adequada, estable i suficient per al compliment correcte del contracte.

7.2 A aquest efecte ha de:

- a) Designar un **responsable del contracte** com a interlocutor únic amb la Fundació.
- b) Garantir la coordinació de tots els serveis inclosos durant totes les fases del contracte.
- c) Elaborar i presentar informes periòdics de seguiment del servei, que incloguin com a mínim:
 - Estat del servei.
 - Incidències i peticions gestionades.
 - Compliment dels ANS.
 - Propostes de millora tècnica.

Clàusula 8. Procediments, eines i inventari

8.1 El contractista ha d'aplicar procediments normalitzats per a la prestació del servei, que incloguin com a mínim:

- Gestió d'incidències i peticions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'actius i inventari.

8.2 El contractista ha de mantenir un **inventari actualitzat** de tot el maquinari, programari i llicències incloses en el contracte, indicant-ne la titularitat i l'estat.

Clàusula 9. Obligacions essencials

Tenen la consideració d'obligacions essencials del contracte les següents:

- a) La prestació continuada i correcta del servei objecte del contracte.
- b) El compliment dels ANS.
- c) El compliment de la normativa de protecció de dades personals i seguretat de la informació.
- d) El compliment de les obligacions en matèria laboral i de seguretat social.
- e) Les altres que indiqui el plec de clàusules particulars.