

CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

Plec de prescripcions tècniques del contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents”

Sabadell, octubre de 2024

## ÍNDEX

<b>1. Antecedents</b> .....	3
<b>2. Objecte</b> .....	5
<b>3. Funcionalitats del sistema</b> .....	6
<b>4. Requisits tècnics</b> .....	6
<b>5. Serveis associats a la proposta</b> .....	6
<b>5.1 Administració tècnica i manteniment de la plataforma amb les integracions i configuracions     identificades</b> .....	7
<b>5.2 Formació a les persones del grup municipal que hagin de fer ús de la plataforma</b> .....	7
<b>5.3 Oferir un servei de suport continuat als usuaris interns de l'Ajuntament.</b> .....	8
<b>5.4 Oferir un servei de suport als usuaris externs</b> .....	8
<b>5.5 Calendari de treball</b> .....	9
<b>5.6 Qualificació de l'equip de treball</b> .....	10
<b>Annex A: Compromís de Nivell de Servei</b> .....	11

CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

## 1. Antecedents

La Contractació Pública és una competència cabdal en la gestió de l'Ajuntament, perquè estableix els criteris sota els quals s'administra una part molt important de la despesa municipal.

Per garantir l'assoliment dels objectius d'eficiència en la despesa pública, lliure competència i igualtat d'oportunitats entre els licitadors, transparència i publicitat, la Contractació Pública està regulada per una legislació que exigeix un nivell molt alt de rigor i sotmet el procés a diversos mecanismes de supervisió interna i externa.

S'ha de garantir la cobertura del requeriment de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, en la qual, es demana que totes les Administracions Públiques tinguin sistemes de contractació pública electrònica, incloent l'actuació d'entrega de les ofertes per part de les empreses licitadores.

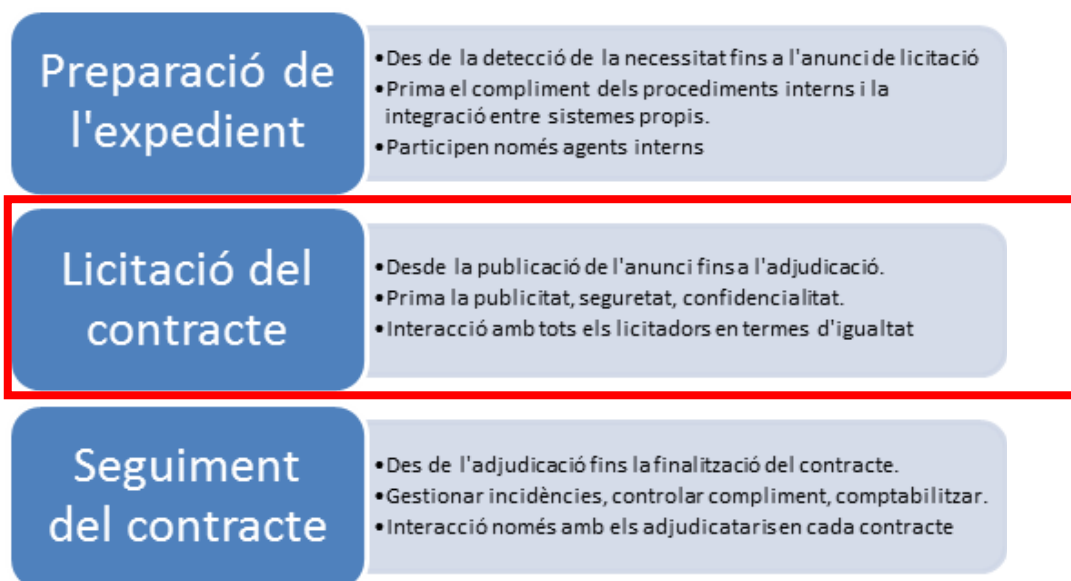
La gestió electrònica d'expedients de contractació permetria adequar-la a requisits de la pròpia Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. Tant per aplicació de la Llei de Contractes del Sector Públic com de la Llei de Procediment Administratiu, els expedients de contractació s'han de gestionar necessàriament en suport electrònic, tant en els aspectes de tramitació interna com en la interlocució amb els licitadors i proveïdors.

Des de l'any 2021, l'Ajuntament de Sabadell es troba en procés de desplegament del projecte d'administració electrònica. Des d'aleshores, el procés de transformació digital continua avançant amb l'objectiu de millorar i apropar els serveis públics així com per facilitar la relació digital dels ciutadans i ciutadanes amb l'administració. Així mateix, actualment, els expedients que es generen són íntegrament electrònics en tot el seu cicle de vida.

Per altra banda, l'Ajuntament de Sabadell i el sector públic municipal (empreses Promoció Econòmica SL, Comunicacions Audiovisuales de Sabadell SL i Habitatges Municipals de Sabadell SA - VIMUSA), per a la prestació dels serveis que ofereixen necessiten portar a terme l'execució d'obres, així com proveir-se d'una quantitat destacada de serveis i subministraments específics, entre d'altres.

Per proveir-se de tot això, es necessita portar a terme contractacions específiques vetllant pel compliment de l'obligació de licitació electrònica que fixa la normativa de contractació pública, tal com s'ha detallat anteriorment.

Així, en relació a la contractació pública, i a grans trets, es pot concloure que les tasques relacionades es poden separar en tres fases diferenciades segons descriu el diagrama següent:



Entenent el procés de licitació del contracte com el conjunt de tasques assenyalades en vermell en el diagrama superior, l'objecte del present procés de contractació és la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware, per tal de gestionar les licitacions que promoguin l'Ajuntament de Sabadell i les empreses municipals, en format digital, ajustat a la normativa actual i al context tecnològic actual.

En aquest sentit l'Ajuntament de Sabadell va contractar l'any 2020, a partir d'un procediment obert, el subministrament de les llicències de la plataforma de licitació electrònica Pixelware en modalitat de subscripció.

La gestió dels processos de contractació de l'Ajuntament de Sabadell està descentralitzada en els diferents serveis municipals. Cada àmbit d'actuació, servei o programa impulsa i tramita els seus procediments de contractació i, per tant, seran usuaris/àries potencials de la plataforma de licitació electrònica.

Així mateix, en l'estructura orgànica, hi ha un Servei de Contractació, depenent de la Secretaria General, amb les funcions de coordinar, validar i supervisar tots els expedients de contractació de l'Ajuntament. L'ús de plantilles, models i fluxogrames es defineixen de manera centralitzada des del Servei de Contractació.

S'ha estimat que, de forma orientativa i aproximada, encara que pot estar subjecte a canvis, el nombre d'usuaris/àries interns de l'Ajuntament de Sabadell i les empreses municipals amb facultat per promoure licitació electrònica i/o per intervenir en qualsevol de les fases del procediment seran els següents:

### **Nombre d'usuaris/àries**

Ajuntament de Sabadell: 330 persones

Promoció Econòmica: 20 persones

Vimusa: 13 persones

Ràdio: 6 persones

CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

### **Nombre d'expedients**

Ajuntament de Sabadell: 150 expedients

Promoció Econòmica: entre 20-30 expedients

Vimusa: 15 expedients

Ràdio: entre 5-10 expedients

### **Nombre de negociats:**

Ajuntament: 89 negociats

Promoció econòmica: 16 negociats

Ràdio: 3 negociats

Vimusa: 14 negociats

En relació a la tramitació electrònica administrativa, l'Ajuntament de Sabadell empra la plataforma d'administració electrònica Opencertiac, desenvolupada per l'empresa GADD SL, com a gestor documental. L'eina de licitació està integrada amb la l'eina de registre d'entrada d'OpenCertiac.

L'Ajuntament publica les seves licitacions a la Plataforma Electrònica de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya

## **2. Objecte**

L'objecte del present contracte és la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware, en el núvol i amb les integracions implantades actualment, tant amb l'eina OpenCertiac per a la gestió administrativa dels expedients de contractació, com pel registre d'entrada i sortida, i amb les plataformes del Perfil del Contractant de la Generalitat de Catalunya i el Registre de Contractes Públics de la Generalitat de Catalunya.

Més concretament:

- La renovació de la subscripció de l'eina de licitació electrònica Pixelware, així com de les llicències requerides, que es proveeixin en model SaaS (Software as a Service), i que s'ocupi de la fase de licitació del contracte, tant per l'Ajuntament com per a les seves empreses públiques.
- La renovació de la subscripció de les integracions d'aquesta eina amb el Perfil del Contractant de la Generalitat de Catalunya, el Registre de Contractes Públics de la Generalitat de Catalunya i el Registre d'Entrada de l'Ajuntament de Sabadell.
- La renovació de la subscripció d'ús de la capa de serveis web que permeti continuar tenint la integració amb l'eina OpenCertiac per a les funcions

principals de gestió de les propostes presentades pels licitadors. L'eina OpenCertiac s'ocuparà de les fases de preparació de l'expedient i seguiment del contracte.

- L'administració tècnica i manteniment de la plataforma amb les integracions i configuracions identificades.
- La formació continuada a les persones del grup municipal que hagin de mantenir i/o fer ús de la plataforma.
- L'oferiment d'un servei de suport continuat als i les usuaris/àries interns del grup municipal.
- L'oferiment d'un servei de suport als i les usuaris/àries externs.

### **3. Funcionalitats del sistema**

Les funcionalitats que es requereixen continuar mantenint de la plataforma són les imprescindibles i les opcionals implantades en el marc de contracte 323/2020 Implantació d'una eina de licitació electrònica per a l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents.

### **4. Requisits tècnics**

L'eina es continuarà contractant en modalitat SaaS administrat en el núvol. Així doncs, el proveïdor haurà de prestar el servei des de les seves pròpies instal·lacions i ocupar-se de l'administració.

El manteniment del sistema serà responsabilitat del proveïdor, doncs la plataforma estarà instal·lada al seu CPD. Concretament, el CPD de l'empresa licitadora haurà d'estar certificat, com a mínim, amb TIER 2.

El rendiment del CPD i dels servidors destinats a la prestació del servei hauran de garantir un alt nivell de disponibilitat i bons temps de resposta, acordes amb la criticitat del procés de licitació electrònica i el coneixement que la feina en cada procediment de licitació es pot concentrar en les darreres hores del termini previst, amb la conseqüent importància de no patir aturades del sistema que impedeixin el seu ús per part de les empreses licitadores.

A l'Annex A del present plec tècnic s'inclouen els objectius de nivell de servei que l'empresa adjudicatària s'obligarà a assumir.

Cal recordar que l'Ajuntament de Sabadell treballa amb un gestor documental (Opencertiac) i que la plataforma haurà de continuar integrada amb aquest, tal i com hi està actualment.

### **5. Serveis associats a la proposta**

L'adjudicatari del contracte de renovació de la subscripció de la plataforma, addicionalment a aquesta subscripció, haurà de prestar els següents serveis a l'Ajuntament de Sabadell i del seu grup municipal:

1. Administració tècnica i manteniment de la plataforma amb les integracions i configuracions identificades.

CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

2. Formació de les persones del grup municipal que hagin de mantenir i/o fer ús de la plataforma.
3. Oferir un servei de suport continuat als i les usuaris/àries interns de l'Ajuntament i les empreses municipals.
4. Oferir un servei de suport als i les usuaris/àries externs.

A continuació es desenvolupen de forma detallada els punts introduïts en el llistat anterior:

### **5.1 Administració tècnica i manteniment de la plataforma amb les integracions i configuracions identificades.**

L'empresa adjudicatària s'haurà d'encarregar de mantenir actualitzada la plataforma així com de fer les gestions de manteniment de la mateixa.

L'adjudicatari d'aquest contracte s'obligarà al manteniment evolutiu per tal de garantir l'actualització normativa de la plataforma d'acord amb els canvis legislatius que es vagin produint. Aquestes adequacions es faran en un termini mai superior a 6 mesos després de la publicació dels canvis normatius corresponents, a menys que la previsió d'entrada en vigor de la norma estableixi un termini més llarg.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment del producte en relació amb actualitzacions de les directrius de seguretat dels principals elements que integren l'aplicació i, en particular, dels principals navegadors web que es puguin fer servir per connectar-se a la plataforma.

Finalment, l'empresa adjudicatària assumeix l'administració tècnica de la plataforma i dels entorns on estigui desplegada, inclosa l'atenció a incidents de seguretat o altres necessitats de caràcter tècnic.

### **5.2 Formació a les persones del grup municipal que hagin de fer ús de la plataforma.**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els i les usuaris/àries que hagin de fer servir la plataforma tinguin el coneixement suficient per a utilitzar i, si fos el cas, configurar i mantenir l'eina.

En aquest sentit, l'empresa haurà de fer actuacions formatives adreçades a usuaris/àries administradors, encarregats de la configuració i manteniment de l'eina, i a usuaris/àries tramitadors/es, diferenciant les actuacions formatives tant en forma com en contingut. Així mateix, també es farà formació a nous/ves usuaris/àries

tramitadors/es de l'eina així com a usuaris/àries actuals que necessitin reforç formatiu així com explicar noves funcionalitats de l'eina i noves d'integracions de la mateixa.

Les dates concretes de les jornades formatives es fixaran amb els diferents responsables de l'Ajuntament i empreses públiques associades a l'oferta però es faran com a mínim amb periodicitat semestral.

La formació es farà preferentment per mitjans telemàtics. No obstant, qualsevol canvi en la forma de prestació de la formació que respongui a causes externes no tindrà cap cost addicional per l'Ajuntament.

### **5.3 Oferir un servei de suport continuat als i les usuaris/àries interns de l'Ajuntament i les empreses municipals.**

El suport es prestarà als i les usuaris/àries interns de l'ajuntament i les seves entitats i/o empreses dependents en relació amb els dubtes que puguin tenir en l'ús de la plataforma i les dificultats tècniques que puguin sorgir.

En concret, el servei de suport contemplarà:

- Resolució d'incidències
- Resolució de problemes
- Resolució de talls de servei
- Suport funcional durant tota la durada del contracte

L'horari del servei de suport serà d'un mínim de 8 hores en dies laborables.

En relació a les peticions que puguin arribar a l'empresa licitadora per part de l'ajuntament i empreses associades a l'oferta, classificarà aquestes d'urgents o de no urgents.

Les característiques i els requeriments de nivell de servei del suport als i les usuaris/àries interns es poden veure d'una forma més detallada a l'Annex A del present document.

### **5.4 Oferir un servei de suport als i les usuaris/àries externs.**

El suport estarà enfocat a les possibles empreses licitadores en l'ús de la part front office de la plataforma.

En concret, es demana que l'empresa licitadora compti amb un equip d'atenció a usuaris/àries per resoldre incidències tècniques que es puguin trobar, com ara:

- Problemes per accedir a la plataforma originats pels navegadors utilitzats
- Problemes amb la descàrrega de documents
- Problemes amb la visualització de documents
- Problemes amb la identificació digital
- Problemes amb la signatura electrònica

Per atendre les incidències tècniques, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, dos canals de comunicació:



CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

- Un canal d'atenció immediata, com ara:
  - Un call center
  - Un servei d'atenció síncrona via xat
- Un canal d'atenció asíncrona, com ara:
  - Un formulari web on poder realitzar consultes
  - Una bústia de correu electrònic

L'horari d'atenció serà com a mínim de 8 hores en dies hàbils d'acord amb el calendari de Sabadell, en horari que inclogui necessàriament les franges de 10:00 a 13:00 i de 15:00 a 17:00.

Degut a la implicació que té el temps en un procés de contractació pública, el sistema haurà de garantir l'agilitat de resposta a les consultes i incidències rebudes.

Com a referència, es fixen uns mínims temporals per l'atenció d'incidències. Aquests, així com la resta de característiques del servei de suport apareixen d'una forma detallada a l'[Annex A](#) del present document.

## 5.5 Calendari de treball

La taula següent presenta el calendari de treball previst pel projecte, tenint en compte que la data d'inici dependrà de la data final de signatura del contracte.

	1er mes	2n mes	Resta d'any 1	Any 2
<b>Inici del contracte</b>				
<b>Formació dels usuaris de l'Ajuntament</b>				
<b>Suport als usuaris interns</b>			x	x
<b>Suport als licitadors</b>			x	x

Les formacions es portaran a terme com a mínim amb periodicitat semestral i es consensuaran amb els responsables de l'Ajuntament.

Finalment, el suport als i les usuaris/àries interns i a les empreses licitadores serà continuat mentre duri el contracte, i començarà a realitzar-se un cop es posi en marxa la plataforma.

## 5.6 Qualificació de l'equip de treball

La proposta haurà d'especificar quins seran els perfils professionals de les persones encarregades de gestionar el projecte, detallant quines seran les responsabilitats associades i les tasques a realitzar per cadascun d'ells.

Els requeriments mínims en relació a la qualificació professional de l'equip de treball apareixen esmentats a la següent taula:

<b>Cap de projecte</b>	
<b>Funcions</b>	<b>Capacitació professional</b>
<p>Anàlisi i definició dels objectius del projecte. Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques. Coordinació dels recursos del projecte, interlocució amb els diferents departaments. Identificació de necessitats i proposta de solucions. Seguiment i control del projecte, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.</p>	<p>Experiència professional en aquest àmbit i implantacions d'aquest tipus d'un mínim de 5 anys. Consultor/a amb experiència, especialment qualificat en la gestió de projectes tecnològics i en el lideratge d'equips. Experiència específica acreditada en desenvolupament de projectes de Tecnologies de la Informació relacionats amb l'Administració Electrònica. Experiència en la interlocució amb el client, la definició de requisits i especificacions. Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb projectes d'Enginyeria del Software. Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament.</p>
<b>Consultor/a sènior</b>	
<b>Funcions</b>	<b>Capacitació professional</b>
<p>Preparar els documents resultants de cada fase del projecte indicats en l'abast d'aquest plec. Proposta de les alternatives tecnològiques adients per resoldre les diferents necessitats del projecte. Disseny dels mecanismes de seguretat que garanteixin la consistència del sistema i la confidencialitat de les transmissions. Fer formació al personal de l'Ajuntament en l'ús de la plataforma</p>	<p>Experiència professional en aquest àmbit i implantacions d'aquest tipus d'un mínim de 4 anys. Analista de sistemes amb experiència en l'àmbit de l'Administració Pública. Experiència en la interlocució amb el client i la definició de requisits. Expert en la implantació i desenvolupament de l'eina de licitació proposada. Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb projectes d'Enginyeria del Programari.</p>
<b>Responsable del servei</b>	
<b>Funcions</b>	<b>Capacitació professional</b>
<p>Responsabilitzar-se que la plataforma estigui sempre donant servei. Avisar a l'Ajuntament en cas d'incidències. Avisar a l'Ajuntament en cas de parades programades. Proposar millores del servei ofert a l'Ajuntament.</p>	<p>Experiència professional en aquest àmbit i operacions d'aquest tipus d'un mínim de 4 anys. Responsable de serveis en el núvol. Experiència en la interlocució amb el client i la identificació de riscos en el servei. Expert en la implantació i actualització de versions de l'eina de licitació proposada.</p>

CODI DE VERIFICACIÓ	 1B1V 3B0V 600R 3D0K 00TF				
EXPEDIENT NÚM.	TRO/2024/29	DOCUMENT NÚM.	TRO18I00HO	DATA	04-06-2024
ÀREA	Àrea d'Economia i Serveis Centrals				
UNITAT	Transformació Organitzativa				
ASSUMPTE	Contracte per a la renovació de la subscripció de les llicències de la plataforma Pixelware i el servei de suport als i les usuaris/àries de l'Ajuntament de Sabadell i les seves entitats i/o empreses dependents				

## Annex A: Compromís de Nivell de Servei

L'empresa adjudicatària assumeix els següents compromisos en relació amb la qualitat del seu servei, tant pel que fa al rendiment de la plataforma com als serveis de suport associats.

- **Disponibilitat del sistema:** El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:
  - Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 2 a l'any.
  - Aturades controlades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- En cas de **mal funcionament** o **no funcionament** de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada hàbil a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores hàbils (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada hàbil posterior a la comunicació de la incidència.
- En cas de **funcionament irregular**, en què la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un/a tècnic/a per resoldre el problema com a màxim d'una jornada hàbil després de ser reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest/a tècnic/a i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies hàbils.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades hàbils següents.
- L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més llarg, i seran promogudes pel propi proveïdor.
- En relació amb l'atenció als licitadors, l'empresa es compromet als següents terminis de resposta:

- En les consultes telefòniques o per xat, un temps d'espera mai superior a 20 minuts, dins dels horaris d'atenció donar resposta.
- En les consultes asíncrones, donar resposta o contactar en un termini màxim de 2 hores en horari d'atenció.

Taula de requisits del servei:

Indicador	Objectiu
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%
Temps de resposta en incidències del servei	4 hores hàbils (oficina)
Temps de resposta en peticions de recuperació de dades	4 hores hàbils (oficina)
Temps de resposta en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	8 hores hàbils (oficina)
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores hàbils (oficina)
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral (oficina)
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals (oficina)
Latència promig en la consulta de documents	Inferior a 100 ms
Velocitat promig en la càrrega de documents	Superior a 50 Mb/s (sense tenir en compte les restriccions de la xarxa del licitador)
Navegadors suportats per al funcionament de les aplicacions	Com a mínim 2 dels següents: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui, entre d'altres:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Informació sobre el número d'aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

L'incompliment dels nivells de servei plantejats en aquest Annex podrà ser objecte de penalització, en els termes que es preveuen en l'apartat corresponent del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica