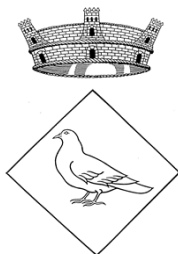


**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

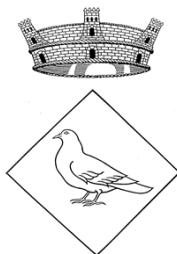
Plec de prescripcions tècniques per la contractació de serveis de suport, manteniment informàtic i telefonia IP a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

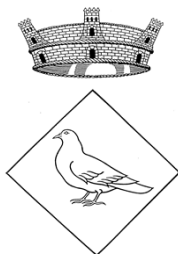
ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Objecte	4
2.	Abast.....	4
2.1.	Elements d'infraestructura informàtica.....	4
2.2.	Seus incloses en el servei de veu IP / Analògic.	5
3.	Serveis de suport i manteniment informàtic	6
3.1.	Descripció dels serveis	6
3.1.1.	Tasques a realitzar	6
3.2.	Recursos humans	11
3.2.1.	Responsable del servei	12
3.2.2.	Equip tècnic.....	13
3.3.	Model de prestació del servei.....	14
3.3.1.	Canals de comunicació.....	14
3.3.2.	Horari	14
3.3.3.	Coordinació i seguiment del servei	14
3.3.4.	Propostes de millora continua	18
3.3.5.	Suport presencial periòdic	18
3.3.6.	Devolució del servei.....	18
3.4.	Gestió de nivells de servei	19
3.4.1.	Definicions i paràmetres del servei.....	19
3.4.2.	Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions, canvis i consultes	19
3.4.3.	Nivells de servei i penalitats	20
4.	Serveis telefonia fixa de veu IP / analògica.....	24
4.1.	Descripció del servei	24
4.2.	Infraestructura actual	24
4.2.1.	Casa de la vila, Biblioteca Pilarín Bayés i Pavelló d'esports	24
4.2.2.	Escola Colònia Güell	25
4.2.3.	Escola Les Vinyes.....	25
4.2.4.	Sortides a internet i línies analògiques	25
4.3.	Resolució d'avaries i penalitats.....	27



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5.	Pla de Posada en marxa i Pla de Devolució del servei	28
5.1.	Definicions	28
5.2.	Condicions generals	28
5.3.	Posada en marxa.....	28
5.4.	Devolució del servei.....	30
6.	Elements a gestionar dins del contracte.....	31
6.1.	Equipament a mantenir	31
6.1.1.	Servidors físics	31
6.1.2.	Servidors virtuals	32
6.1.3.	SAI Corporatiu.....	32
6.1.4.	Estacions de treball.....	32
6.2.	Connexions a internet.....	33
6.3.	Esquema de l'equipament de Telecomunicacions.....	34
6.4.	Terminals de telefonia	35
6.5.	Centraletes telefòniques.....	35
7.	Annex.....	36



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

1. **Objecte**

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà la contractació del servei de suport, manteniment informàtic i telefonia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

2. **Abast**

El present document inclou les especificacions del suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions de veu IP i dades que donen servei a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de servidors, xarxes i comunicacions, ordinadors personals, dispositius, telèfons IP i a la gestió del programari de base que es faci servir en la infraestructura anterior, així com l'administració i manteniment de telefonia IP, incloent especialment la substitució d'elements que puguin fallar en el sistema de telefonia IP.

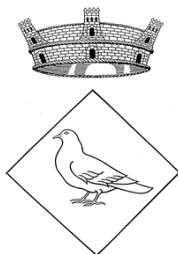
Si bé serà l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló qui marcarà les línies a seguir i definirà els requisits bàsics de configuració dels equips, es demanarà a l'empresa contractista que proposi millores en la qualitat del servei a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants.

Queda exclòs del present contracte l'adquisició de qualsevol tipus de maquinari o programari fora de l'explicitat en present plec.

2.1. **Elements d'infraestructura informàtica.**

La infraestructura informàtica es troba desplegada per les diferents seus de l'Ajuntament:

- **Casa de la Vila**
- **Biblioteca Pilarín Bayés**
- **Centre Cívic Can Baruta**
- **Centre de Recursos Juvenils Can Carletes**
- **Escola Colònia Güell**
- **Escola Pla de les Vinyes**
- **La Klau – Centre Obert Joves**
- **Llar d'infants Municipal Rojas Feliu**
- **Pavelló Municipal de Santa Coloma de Cervelló**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

La infraestructura informàtica que dona servei a les tasques de l'Ajuntament es troba explicitada a la clàusula d'elements d'aquest document (vegeu punt 6).

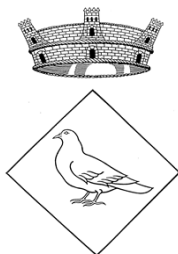
2.2. Seus incloses en el servei de veu IP / Analògic.

Els manteniment dels serveis de telecomunicacions de veu IP han d'incloure les següents seus municipals:

- **Casa de la vila**
- **Biblioteca Pilarín Bayés**
- **Pavelló d'esports**
- **Centre Cívic Can Baruta**
- **Centre de Recursos Juvenils Can Carletes**
- **La Klau – Centre Obert Joves**
- **Llar d'infants Municipal Rojas Feliu**

Les següents seus han de mantenir el servei de veu analògica amb una centraleta IP:

- **Escola Colònia Güell**
- **Escola Pla de les Vinyes**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3. Serveis de suport i manteniment informàtic

3.1. Descripció dels serveis

S'inclouran essencialment les següents activitats:

- Resolució i seguiment d'incidències
- Gestió de canvis i peticions
- Monitoratge dels sistemes TIC
- Administració i manteniment dels sistemes TIC
- Manteniment de l'inventari TIC
- Manteniment de la maqueta de les estacions de treballs
- L'establiment i millora de processos d'operació dels sistemes TIC
- Documentació de les infraestructures TIC
- Gestió de la seguretat
- Pla de treball periòdic
- Manteniment del Quadre de Comandament
- Formació als treballadors de l'ajuntament
- Altres necessàries per l'acompliment de l'objecte del contracte

El servei haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat, fent el seguiment i assegurant, en aquest cas també, la resolució de la incidència. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament i la seva evolució.

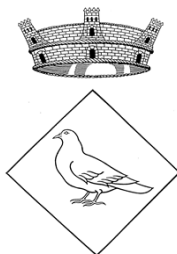
3.1.1. Tasques a realitzar

3.1.1.1. Planificació estratègica

Consisteix en la recopilació de dades amb la finalitat de establir un marc on exposar un pla estratègic de treball pel següent exercici pressupostari (vegeu punt 3.3.3.5, seguiment anual) basat en la informació recopilada durant l'execució del contracte.

Aquest pla de treball incorporarà com a mínim:

- **un quadre de Comandament amb els indicadors, entre d'altres, de les millores realitzades durant el període en curs.**
- **el Pla d'activitats a realitzar a l'exercici següent. Entre d'altres, ha d'incloure una sèrie de propostes de millora (vegeu el punt 3.3.4) per evitar la degradació / obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- **Substitució/incorporació de nova infraestructura (servidors, ordinadors personals,...).**
- **Contractació de nous serveis.**
- **Evolutius sobre aplicacions i serveis actuals.**
- **Estudis de reducció de costos.**
- **Pla de reducció d'incidències.**
- **Incorporació de noves tecnologies.**

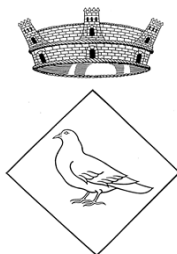
3.1.1.2. Gestió ordinària dels sistemes informàtics

La gestió ordinària dels sistemes informàtics haurà d'incloure com a mínim:

- **Documentació de les infraestructures TIC**

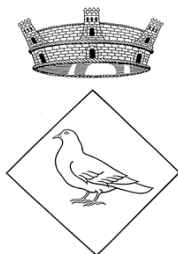
On s'hauran de mantenir els següents inventaris, mitjançant una eina CMDB (Configuration Management Data Base) proveïda opcionalment com a millora per l'empresa contractista:

- **Inventari complet d'Ordinadors / Servidors / Dispositius. Entre d'altres, s'ha de complimentar:**
 - Propòsit de l'ordinador o dispositiu.
 - Data d'adquisició
 - Tipus i data de finalització de la garantia
 - Disposició física: Característiques dels equips, dispositius connectats, etc.
 - Disposició lògica: S.O., aplicacions instal·lades, etc.
- Inventari d'aplicacions
- Inventari d'usuaris
- **Establiment de processos d'operació**
 - Procedimentar les actuacions ordinàries, amb el nivell de detall adient, perquè qualsevol tècnic pugui dur-les a terme. Aspectes a incloure:
 - Freqüència de realització.
 - Si l'operació no és periòdica, definir els criteris per dur-la a termini.
 - Sistemes implicats.
 - Criticitat.
 - Pla de volta enrere (si aplica).
 - Notificacions i informacions als actors implicats.
- **Administració i manteniment**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- Dels servidors, instal·lats a l'ajuntament o allotjats externament (en altres instal·lacions o en el núvol).
 - De la xarxa d'abast local (LAN) de l'ajuntament i les seves seus
 - De les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades, i la seva verificació.
 - De la seguretat lògica: antivirus, tallafocs, intrusió, i la seva verificació.
 - De la centraleta telefònica
 - De la gestió d'usuaris i les condicions d'accés al sistema.
 - Dels equips, en els vessants maquinari i programari.
- **Monitoratge**
 - El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema 24x7 de monitoratge i alarma de la disponibilitat i capacitat dels sistemes. La disponibilitat per la notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat .
 - En un moment donat els sistemes es troben en estat de servei satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell).
 - L'ajuntament estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límit d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.
 - El contractista actuarà 24x7 per resoldre situacions taronja i vermell.
 - **Gestió de la seguretat dels sistemes informàtics:**
 - Realització d'una anàlisi de riscos dels sistemes TIC.
 - Cal identificar els actius de l'Ajuntament, categoritzar la seva importància i determinar els riscos als que es troben sotmesos.
 - La finalitat d'aquest estudi és poder establir mesures per controlar els riscos, reduir la seva probabilitat i preparar els processos per contenir-los una vegada es produeixin.
 - Tenint en compte els riscos localitzats, generar els procediments de seguretat per la seva contingència.
 - Aquest anàlisi s'ha proposat com a millora voluntària pels licitadors, en cas de no trobar-se inclosa, l'Ajuntament contractarà un anàlisi de riscos dels sistemes TIC.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.1.1.3. Gestió de canvis i peticions

Els **canvis i peticions** s'esdevindran per iniciativa tant de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló com de l'empresa contractista (per aquest darrer cas caldrà el vist-i-plau de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló) en resposta a problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora.

El procés de gestió de canvis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló inclourà l'elaboració d'un document que detallarà la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final.

L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, i de l'execució del canvi.

L'empresa contractista farà la gestió de canvis que s'hauran de registrar (vegeu punt 3.3.3.2), acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

Són exemples de canvis i peticions:

- **Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives.**
- **Creació i configuració de nous llocs de treball.**
- **Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.**

3.1.1.4. Gestió d'incidències i consultes

L'objectiu de la **gestió d'incidències** és la restauració, en cas de fallada, del servei òptim el més aviat possible.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball. També es consideraran incidències la correcció de les dades errònies i les consultes de l'àmbit tecnològic. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de qualsevol incidència reportada.

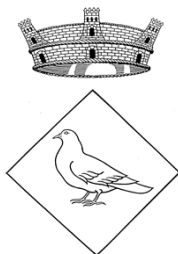
L'empresa contractista haurà de responsabilitzar-se de la gestió, resolució (en el primer nivell d'atenció) i seguiment de qualsevol incidència de servei, sigui quina sigui la causa que l'origini.

Es defineix la **gestió de consultes** com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i al manteniment i l'ús d'una base de coneixement referent a les incidències resoltes. Així doncs, l'empresa contractista ha de fer el seguiment de les actuacions i registrar-ne la resolució al sistema d'informació que recull l'activitat.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà una actuació *in situ*. El cost dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran inclosos en el cost d'aquesta contractació.

Són exemples d'incidències:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- Les que impliquen un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsics, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.
- Les que impliquen un mal funcionament de les estacions clients, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.
- Les relatives al Sistema d'Alimentació Ininterrompuda de:
 - Servidors.
 - Equipament i electrònica de xarxa
- Les que afectin a les comunicacions:
 - Xarxa local.
 - Equips de comunicacions
 - Enllaços externs
- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Eliminació de programari víric.

Si es detecta que l'avaria està provocada per la presència de programari víric, l'empresa contractista l'eliminarà. El sistema s'haurà de deixar en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament.

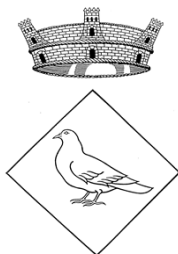
3.1.1.5. Adequació de l'entorn actual de servidors virtuals

Tal com es troba explicitat a l'apartat 6.1.2 (Servidors virtuals dins de l'equipament a mantenir) encara resten una sèrie de màquines virtuals a migrar al nou entorn de virtualització. Serà feina de l'adjudicatari migrar les màquines restants en aquest servidor, actualitzant el sistema operatiu d'acord amb les especificacions dels programaris que hagin d'estar instal·lats dins aquestes. El llicenciament necessari serà a càrrec de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

3.1.1.6. Formació

Es realitzaran jornades de formació en Ciberseguretat, per tal que els treballadors de l'ajuntament coneguin les millors pràctiques per poder evitar problemes de seguretat de la informació. Entre els punts a tractar s'hauran de trobar reflectits els següents aspectes:

- **Amenaces existents a internet.**
 - **Tipus: Ramsonware, trojans, keyloggers, phishing, etc.**
- **Enginyeria social**
 - **Com troben la informació i com efectuen els atacs.**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- **Fer servir els elements informàtics de forma segura**
 - **Les estacions de treball de l'ajuntament.**
 - **Els dispositius mòbils.**
 - **El núvol**
- **Que cal fer davant la sospita d'un incident.**
 - **Accions preventives.**
 - **Com reportar-ho.**

S'haurà de realitzar un mínim de 3 sessions de 4 hores cadascuna per facilitar l'assistència dels treballadors i electes de l'ajuntament.

3.1.1.7. Adequació de l'Esquema Nacional de Seguretat

El servei inclourà les tasques d'anàlisi de l'auditoria realitzada per adequar-se a l'ENS, inclusió de les tasques a realitzar en un full de ruta, i serà el responsable de:

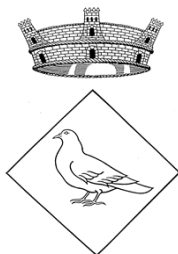
- Supervisar que aquestes tasques es van executant
- Supervisar l'assegurament del compliment de les mesures de seguretat aprovades.
- Assegurar que la documentació es troba actualitzada,
- Documentar els diferents cicles de vida dels serveis i els procediments de control que es necessites
- Supervisar que hi ha una valoració de les conseqüències d'un impacte negatiu sobre la seguretat dels serveis

3.2. Recursos humans

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà compost per:

- Responsable del servei
- L'equip tècnic

Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional de què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir els mateixos requisits de formació i experiència i han d'estar en concordança amb les millores presentades dins



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

dels criteris d'adjudicació. S'exigirà un període mínim de formació/traspàs de coneixement d'1 setmana, a càrrec del contractista.

En el cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, l'Ajuntament podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir.

3.2.1. Responsable del servei

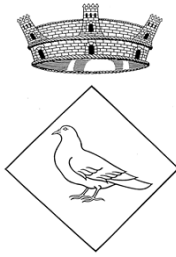
L'empresa contractista assignarà un Responsable del servei, amb les tasques d'interlocutor, que, per una part, centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i, per l'altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del contracte.

El Responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, així com de la Planificació Estratègica indicada al punt 3.1.1.1. Per part de l'Ajuntament es designarà un **Referent TIC** que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present contracte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida les següents responsabilitats seran, entre d'altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa contractista i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Organitzar les tasques diàries de l'equip tècnic.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, periòdics i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores, tant puntual, com en l'àmbit de la planificació estratègica.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani l'Ajuntament.
- Supervisar l'aplicació dels procediments necessaris per a garantir els nivells de servei i la qualitat.
- Fer el seguiment del servei aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Gestionar els canvis.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

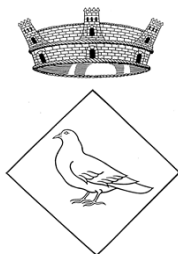
- Gestionar els riscos.
- Garantir la qualitat del servei.
- Avaluar i verificar el servei.

Tot i que no es preveu que el Responsable del servei realitzi la seva tasca presencialment a les dependències de l'Ajuntament, la seva presència podrà ser requerida en qualsevol moment, sense que suposi un cost addicional. Per aquesta raó es requerirà que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil dedicat a la seva localització.

3.2.2. Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable de servei o de l'Ajuntament i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

Dins d'aquest equip de tècnics, es definirà qui serà el tècnic de camp que treballarà per l'ajuntament, i qui seran els tècnics de suport, que el substituiran en períodes de situacions d'incidència laboral, permís o vacances.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.3. Model de prestació del servei

3.3.1. Canals de comunicació

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i el contractista com a mínim una bústia de correu electrònic i un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el Referent TIC de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

3.3.2. Horari

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències serà, els dies no festius a Santa Coloma de Cervelló, de 8 a 20 hores de dilluns a dijous, i de 8 a 14:30 hores els divendres. Aquest horari es podrà veure reduït en períodes de vacances, segons el decret anual aprovat a l'efecte.

També es marca una intervenció presencial per a realitzar les tasques habituals i resoldre aquelles incidències que no requereixin resolució immediata. Com a mínim aquest serà de 6 hores setmanals dins de la jornada que s'acordi amb l'ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

3.3.3. Coordinació i seguiment del servei

3.3.3.1. Protocol de manteniment i gestió de les incidències.

L'objecte d'aquest punt és definir el protocol de treball per a la gestió i resolució d'incidències del sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló. És a dir, el seguit de rols, responsabilitats i contactes necessaris per a resoldre amb solvència les incidències, avaries i operacions de manteniment.

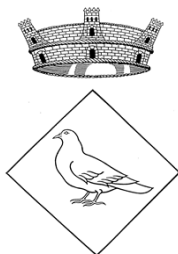
3.3.3.1.1 Primer nivell d'atenció

En aquest nivell el contractista rep, filtra i resol, segons l'horari de servei, tant:

- les incidències i consultes **enviades des de l'Ajuntament**
- com les alertes emeses pel **sistema de monitoratge**

El Primer Nivell rebrà notificacions sobre:

- **qualsevol incidència relativa a disfuncions en les estacions de treball.**
- **Incidències relacionades amb l'ús de les aplicacions corporatives i ofimàtiques.**
- **Incidències amb l'accés als servidors i als seus serveis.**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- **Incidències amb les comunicacions.**

El contractista haurà de registrar la incidència, donar suport i resoldre-la. Això podrà comportar:

- **Substitució temporal d'equips**

En els supòsits que determini l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, l'empresa contractista estarà obligada a substituir temporalment l'equip espatllat per l'equipament de reserva i comunicar l'avaria a l'Ajuntament, que gestionarà la seva reparació. L'equipament de reserva el proveeix i emmagatzema l'Ajuntament.

El traspàs d'informació i configuracions serà responsabilitat de l'empresa contractista del servei, que haurà de deixar el sistema substituït en correcte estat de funcionament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball i la instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i posteriorment es garantirà la destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

- **Reposició d'elements i retirada de suports**

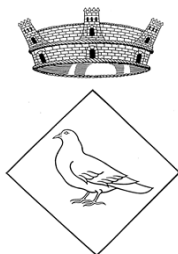
Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'una estació de treball l'empresa contractista s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada i pertinent amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i d'instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i posteriorment es garantirà la destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

3.3.3.1.2 Altres nivells d'atenció

Aquelles incidències, on s'ha determinat que l'origen recau en un sistema no inclòs en l'abast d'aquet contracte:

- **Seran comunicades al referent designat per l'Ajuntament**
- **I posteriorment escalades al tercer responsable de l'aplicació o sistema objecte de la incidència o consulta.**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.3.3.1.3 Resolució

Quan l'empresa contractista rebí la notificació d'incidència, es posarà en contacte amb l'usuari i intentarà resoldre-la de manera remota. Si no fos possible, acordarà una visita amb el referent de l'Ajuntament per resoldre-la *in situ*.

3.3.3.1.4 Notificació de resolució

L'empresa contractista, mitjançant el protocol que s'acordi, enviarà una notificació al referent de l'Ajuntament comunicant el moment concret de resolució de la incidència.

3.3.3.2. Registre i seguiment de tasques

A més de les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes (vegeu punt 3.1.1.2) l'empresa contractista també registrarà totes les incidències, peticions, canvis i consultes que rebí, les actualitzarà amb la informació addicional sobre el seu estat, escalat i resolució, i en farà el seguiment fins el seu tancament.

Prèviament, a més, enviarà comunicació al referent de l'Ajuntament.

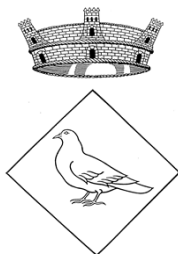
El contractista haurà de:

- Registrar qualsevol actuació.
- Categoritzar les incidències per tipus: petició, consulta, incidència lleu, incidència mitja, incidència bloquejant.
- Respectar l'acord de nivell de servei (SLA) per la resolució de cada tipus d'incidència (vegeu punt 3.4).
- Disposar dels mitjans perquè la incidència, si les seves característiques ho permeten, es pugui resoldre remotament.
- Concretar el règim de visites presencials per a la gestió ordinària i la resolució de peticions o consultes (vegeu punt 3.3.2).
- Aprovisionar, d'acord amb l'Ajuntament, un sistema de ticketing amb el qual fonamentar el registre de les incidències i seguiment de la seva resolució, accessible en ambdues funcionalitats pel Referent TIC de l'Ajuntament.

3.3.3.3. Seguiment continu

L'empresa contractista proporcionarà un accés a l'eina de seguiment on es podrà consultar l'estat i evolució de tots els serveis que es presten.

Les dades proporcionades per l'eina de seguiment s'acordaran amb el contractista a l'inici del servei. En qualsevol cas, aquesta inclourà un quadre de comandament que recollirà els indicadors necessaris per al seguiment del servei que, entre d'altres, seran els següents:



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus, etc.)
- Temps de resposta a incidències en general, entre petició i registre de la mateixa.
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.)
- Consultes (per prioritat, temps de resolució, pendents etc.)
- Peticions (per prioritat, temps de resposta, pendents, etc.)
- Canvis (per prioritat, temps de resposta, pendents, etc.)
- Realització còpies de seguretat per modalitats
- Utilització línies dades, agregades i per tipus de trànsit en la mesura que ho permetin els equips de comunicacions.
- En general totes les propostes de millora acordades (vegeu punt 3.3.4).

3.3.3.4. Reunions trimestrals

Coincidint amb els trimestres naturals hi haurà una **reunió de seguiment**. Aquesta reunió es farà dins de les dues setmanes del període següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el responsable del servei. En aquesta reunió es revisarà la informació generada, el funcionament dels processos i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del servei de l'empresa contractista com pel Referent TIC designat per l'Ajuntament.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres dies més, la definitiva.

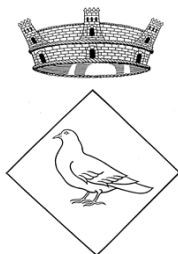
L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i, normalment, en català.

3.3.3.5. Seguiment anual

Coincidint amb la **reunions de seguiment de juliol i gener** l'empresa contractista presentarà un resum anual (de juny a juny, i de desembre a desembre) de l'evolució de tots els serveis que es presten i el quadre de comandament anual.

Al juliol, a la mateixa reunió, s'acordarà la **Planificació Estratègica** (vegeu punts 3.1.1.1 i 3.3.4) per l'any següent de cara a incorporar als pressupostos, si s'escau, les partides adients i necessàries.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

Al gener s'acompanyarà l'**Informe de l'Acompliment d'Objectius** de any previ.

El temps dedicat a les reunions de seguiment trimestrals (i anuals) formen part de la gestió ordinària del servei i no generaran en cap cas despesa addicional, computar com hores de servei o facturar-se a banda.

3.3.4. Propostes de millora continua

Es requereix que el contractista faci balanç de l'activitat i presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

La presentació de propostes es realitzarà a les reunions de seguiment trimestral o sota demanda, segons es determini per l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà demanar la valoració de solucions tècniques, assessorament o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora de la qualitat del servei, sense cost addicional, tant pel programari com pel maquinari.

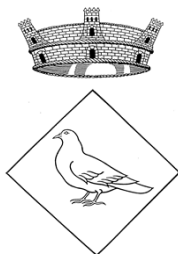
Es podran proposar canvis al quadre de comandament, per tenir els millors indicadors per fer un bon seguiment obviant aquells que esdevinguin obsolets.

3.3.5. Suport presencial periòdic

Es requereix que el contractista realitzi tasques de suport general i específic de forma presencial i periòdica a les seus de l'Ajuntament. Aquestes tasques presencials formaran part del servei a prestar dins el contracte, i requeriran la presència dels tècnics de camp i del responsable del servei, si s'escau.

3.3.6. Devolució del servei.

Al finalitzar el contracte amb el contractista, aquest ha de lliurar tota la informació necessària (claus, documentació, incidències, etc.) perquè un altre pugui continuar la gestió amb totals garanties (vegeu punt 5.4).



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.4. Gestió de nivells de servei

3.4.1. Definicions i paràmetres del servei

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

- **Prioritat:** identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen (correcció o evolució).
- **Temps de resolució:** és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència o petició, des de la seva recepció fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

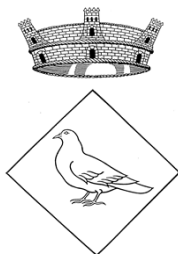
La prioritat està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat com a Referent TIC per l'Ajuntament, sense perjudici que una posterior anàlisi, **amb acord per ambdues parts, canviar el nivell de prioritat.**

3.4.2. Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions, canvis i consultes

La classificació de les incidències, peticions i canvis, segons la seva repercussió en l'operativa diària, serà:

- Nivell 1: **Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa a l'entorn de producció, i que no permet la realització de les tasques diàries de l'Ajuntament. En especial servidors i comunicacions.
- Nivell 2: **Mitjà.** Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès en pocs dies.
- Nivell 3: **Lleu.** Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat i/o no disponibilitat d'una aplicació o servei no crític pel funcionament ordinari de l'Ajuntament.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les incidències, peticions i canvis reportats. En qualsevol cas, el Referent TIC de l'Ajuntament podrà decidir i, en conseqüència assignar, la prioritat d'una incidència o d'una actuació concreta en funció de la gravetat d'aquesta.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.4.3. Nivells de servei i penalitats

A continuació s'exposen els nivells mínims de servei exigits per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i les penalitats en cas de no assolir-los. Les penalitats es calcularan per incidències, peticions, canvis i informes seguint les formules que es detallen a continuació, i s'aplicaran sobre la factura mensual amb un valor màxim del 50% del l'import de la factura, **sense IVA**.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la detecció de la incidència pel sistema de monitoratge, o la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de l'Ajuntament.

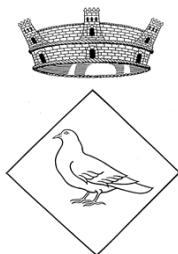
PROCÉS	Gestió d'incidències	NIVELL DE SERVEI		
INDICADORS		Nivell de qualitat (Temps de resolució)	Objectiu	Coefficient penalitat
A1. Percentatge d' incidències de nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat		2 hores	100%	0,1
A2. Percentatge d' incidències de nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat		4 Hores	95%	0,05
A3. Percentatge d' incidències de nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat		Dins de la següent visita programada	95%	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió d'incidències serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (A1, A2 i A3).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment mensual del servei.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

PROCÉS	Gestió de peticions	NIVELL DE SERVEI		
INDICADORS		Nivell de qualitat (Temps de resolució)	Objectiu	Coefficient penalitat
B1. Percentatge de peticions nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat		Acompliment de la data planificada per a cada petició	98%	0,05
B2. Percentatge de peticions nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat			98%	0,05
B3. Percentatge de peticions nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat			98%	0,05

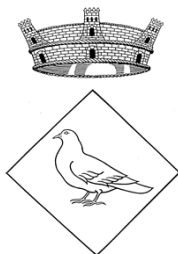
La penalitat mensual corresponent a la gestió de peticions serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (B1, B2 i B3).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment del servei.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

PROCÉS	Gestió de canvis	Nivell de servei	
INDICADORS		Objectiu	Coefficient penalitat
C1. Percentatge de canvis ajustats al procediment de l'Ajuntament		100%	0,1
C2. Percentatge de canvis finalitzats satisfactòriament (sense aplicar el procediment de volta enrere i complint planificació)		95%	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió de canvis serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (C1 i C2).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

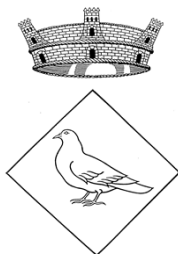
El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment del servei.

PROCÉS	Informes	Nivell de servei	
INDICADORS		Objectiu	Coefficient penalitat
D1. Lliurament d' informe mensual de servei		El dia 10 del mes següent	0,05
D2. Lliurament de dos informes anuals de l'evolució del servei en els últims dotze mesos		Últim dia del mes següent o finalització del contracte	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió d'informes serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (D1 i D2).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

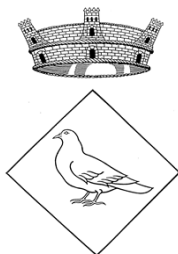
- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de l'Ajuntament, el contractista podrà justificar la comptabilització del temps a causes alienes, sense que penalitzin els nivells de serveis acordats, excepte quan les tasques estiguin previstes en aquest plec. S'haurà de notificar a l'Ajuntament, per la seva acceptació, els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps. El còmput del temps tindrà en compte l'horari de servei indicat al present plec (vegeu punt 3.3.2).



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

4. Serveis telefonia fixa de veu IP / analògica

4.1. Descripció del servei

El contractista haurà de subministrar els següents serveis:

- Els serveis de telefonia fixa amb tecnologia VoIP i el trasllat de la centraleta virtual al núvol de l'actual proveïdor al seu propi entorn al núvol, i subministrament dels equips electrònics necessaris per a la correcta prestació del servei d'acord amb el que es preveu aquest plec tècnic.
- Els serveis, subministrament dels equips i programari, i el seu manteniment per assegurar en tot moment la correcta prestació del servei
- Servei de manteniment de les centraletes IP en aquells equipaments que no es troben connectats amb l'ajuntament i, per tant, amb la centraleta virtual al núvol.
- Servei de manteniment els equipaments de telefonia (terminals telefònics, Gateways i qualsevol altre element que formi part de la solució de telefonia)
- Serveis d'assessorament tècnic i formació.
- Servei tècnic (servei post-venda i assistència tècnica) amb la finalitat d'atendre les avaries que puguin sorgir.

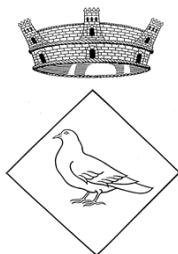
L'horari del servei en quant a la resolució d'avaries i degradacions serà, els dies no festius a Santa Coloma de Cervelló, de 8 a 20 hores de dilluns a dijous, i de 8 a 14:30 hores els divendres. Aquest horari es podrà veure reduït en períodes de vacances, segons el decret anual aprovat a l'efecte.

4.2. Infraestructura actual

4.2.1. Casa de la vila, Biblioteca Pilarín Bayés i Pavelló d'esports

Aquests tres equipaments fan servir en l'actualitat d'un servei de veu IP mitjançant centraleta virtual al núvol. El contractista haurà de proporcionar el mateix servei o superior, mantenint numeració i configuració actual. Aquest servei consta de:

- **Troncal SIP de 50 canals**
- **Tarifa Plana de 8.000 minuts mensuals a fix, mòbils i internacionals (Europa)**
- **Servei de FAX virtual contra correu electrònic.**
- **Túnel VPN per xifrar i protegir les connexions entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i la Centraleta virtual.**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Com a extensions, es disposa de 59 telèfons de sobretaula Grandstream 2160

4.2.2. Escola Colònia Güell

Disposa d'una centraleta IP que fa servir dos línies analògiques d'entrada. L'equipament connectat són dos conversors ATA Cisco SPA232D.

Aquesta centraleta també gestiona un sistema DECT (Digital European Cordless Telephony) i el porter automàtic de l'escola: La centraleta es troba integrada amb els dos sistemes de manera que envia la trucada a un telèfon sense fils que gestiona la conversa i l'apertura de la porta.

La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Tot l'equipament exposat prèviament és propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

4.2.3. Escola Les Vinyes

Disposa d'una centraleta IP que fa servir una línia analògiques d'entrada. L'equipament connectat és un conversor ATA Cisco SPA112.

Aquesta centraleta també gestiona el porter automàtic de l'escola: La centraleta envia la trucada a l'extensió telefònica designada per tal de gestionar l'apertura de la porta.

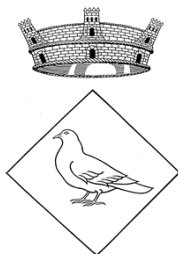
La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Tot l'equipament exposat prèviament és propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

4.2.4. Sortides a internet i línies analògiques

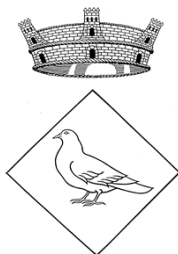
El servei haurà de cobrir-se fent servir les següents línies de dades i línies analògiques, que **en cap cas seran objecte de portabilitat a un altre operador**:

- **Casa de la vila: Connexió a internet mitjançant fibra òptica d'ample de banda de 300Mb baixada i 300Mb de pujada.**
- **Biblioteca Pilarín Bayés: Connectada amb l'ajuntament mitjançant WIMAX**
- **Pavelló d'esports: Connectada amb la Biblioteca mitjançant WIMAX i, per tant, amb l'Ajuntament a través d'aquesta.**
- **Escola Colònia Güell: Connexió a internet mitjançant ADSL 20 Mb de baixada i 1 Mb de pujada i dos números analògics.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **Escola Pla de les Vinyes: Connexió a internet mitjançant ADSL 20 Mb de baixada i 1 Mb de pujada i un número analògic.**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

4.3. Resolució d'avaries i penalitats

El concepte **d'avaria massiva** comprèn tota comunicació o degradació en el funcionament de manera massiva al sistema de comunicacions definit en el present plec. Per arribar a aquesta consideració d'avaria massiva, hauran de veure's afectats un número d'elements individuals igual o superior al 40%.

El concepte **d'avaria individual** comprèn tota comunicació o degradació que no arribi a la definició anterior d'avaria massiva.

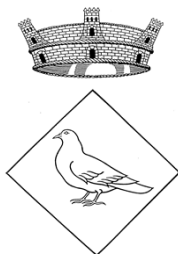
Per a tots aquells serveis (de sistemes de veu) on el compromís de garantia de servei no hagi estat especificat, s'entendran els següents terminis de resolució d'avaries, comptats a partir de la posada en coneixement de l'avaria o degradació (ja sigui per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, o pel sistema de monitoratge del contractista):

Avaries Massives	Hores
Dins l'horari laboral	4 Hores
Fora de l'horari laboral	4 Hores dins la següent jornada laboral i per talls de corrent que facin saltar tot el sistema en Policia Local.

Avaries Individuals
Abans de finalitzar el següent dia laborable al del coneixement de l'avaria o degradació.

Les **penalitzacions** a aplicar venen especificades a continuació:

Quadre de penalitzacions		
Tipus	Objectiu	Penalització
Massiva	100% de les avaries o degradacions	5% del total de la quota de veu del mes anterior, sense IVA.
Individual	80% de les avaries o degradacions	50% de la quota del mes anterior, sense IVA, referida a la part del servei afectada per l'avaria o degradació.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

5. Pla de Posada en marxa i Pla de Devolució del servei

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

5.1. Definicions

Fase de posada en marxa del servei: És el període de temps que comença quan el nou contractista es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei acordats. En aquesta fase el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

Fase de devolució del servei: Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló o a un tercer designat per ell.

5.2. Condicions generals

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari per part de l'Ajuntament o de l'anterior prestatari del servei.

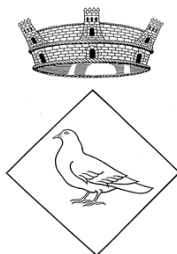
L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i mantenir permanentment actualitzada la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de l'Ajuntament.

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- La posada en marxa i devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- L'Ajuntament no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El Pla de posada en marxa i el Pla de devolució hauran d'estar aprovats per l'Ajuntament.

5.3. Posada en marxa

El contractista haurà de presentar en el **termini màxim de dues setmanes** des de la signatura del contracte el Pla de posada en marxa per a la validació per l'Ajuntament, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el pla de posada en marxa
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació
- Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva

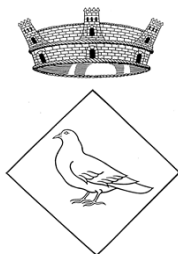


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme
- Definició de com es durà a terme la migració de la documentació de la infraestructura tecnològica.
- Definició del pla d'implantació del sistema de monitoratge, indicant solució a implementar i elements monitoritzats.
- Pel servei de telefonia, caldrà seguir el procés actual de migració del sistema de telefonia, en una única intervenció o per fases (a consensuar amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló). Aquesta proposta ha d'incloure, entre d'altres que el contractista consideri, els següents punts:
 - Proposta de configuració de Xarxa:
 - Implementació de polítiques de rendiment: priorització del tràfic de veu, configuració de la gestió de la QoS, segmentacions (VLAN) de xarxa necessàries, o altres configuracions necessàries per a aquesta instal·lació.
 - Avaluació de la resta de polítiques d'electrònica de xarxa, és a dir Seguretat (802.1x), Rendiment (802.1ad, Core, i altres), Redundància (802.1s i altres) i Gestió (Configuració, Alarmes, DHCP, i altres) per a que l'equipament de telefonia s'hi pugui implantar sense problemes.
 - Proposta de configuració dels equips.
 - Ha d'incloure la reprogramació de les centraletes sense pèrdua de servei durant el temps de migració i reprogramació dels terminals IP de l'Ajuntament per adaptar-los a les característiques que el nou operador disegni
- Per a la interconnexió de seus a nivell de dades, caldrà configurar la integració de totes les seus remotes amb l'Ajuntament (actualment tenen visibilitat a nivell IP), especialment:
 - Configurar l'equipament informàtic amb les noves adreces IP
 - Configurar els usuaris dins el directori actiu principal
 - Instal·lar les aplicacions corporatives
 - Assignar permisos als usuaris als diferents recursos de la xarxa

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en el termini de dues setmanes des de la validació del Pla per part de l'Ajuntament (excepte la implantació del sistema de monitoratge, on caldrà acordar el termini amb l'ajuntament). A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats corresponents.

Es farà una presentació de l'equip tècnic i l'explicació del funcionament del servei als referents departamentals i responsable de l'Ajuntament.

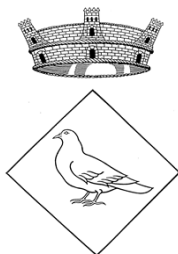


**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5.4. Devolució del servei

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar el traspàs del coneixement i tota la documentació a l'Ajuntament o en qui delegui.

El contractista haurà de presentar el **Pla de devolució del servei quatre setmanes** abans de la finalització del contracte. Tanmateix, aquest document s'haurà d'actualitzar una setmana abans de la finalització d'aquest contracte. Aquest pla haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

6. Elements a gestionar dins del contracte

6.1. Equipament a mantenir

6.1.1. Servidors físics

Servidor de virtualització (**Principal**)

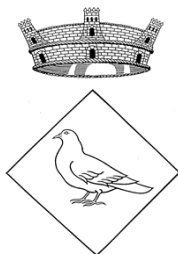
- Marca: HP ProLiant DL360 Gen10
- Característiques tècniques:
 - o Processador: 1 x HPE Intel Xeon-S 4110 8-Core 32GB
 - o Ram: 32 GB (2 x 16GB) 2666MHz
 - o Emmagatzematge
 - Brut: 4 x HPE 600GB (RAID 5)
 - Net: 1,8 TB
 - o 4 ports eterna a 1 Gb
- Sistema operatiu: VmWare VSphere 6.7
- Data de compra: Desembre 2019.
- Contractat suport del fabricant (3 anys) amb posterior renovación anual.

Servidor de virtualització (**En desprovisió**)

- Marca: HP ProLiant ML360e Gen8
- Característiques tècniques:
 - o Processador: 1 x Intel Xeon CPU E5-2420 v2 @ 2.20GHz
 - o Ram: 24 GB
 - o Emmagatzematge: 1,5 TB RAID5
- Sistema operatiu: VmWare ESXi 5.5.0
- **Data de compra estimada: Segona meitat del 2014.**
- Contractat suport del fabricant, en modalitat 24x7, amb temps de resposta de 4 hores, fins el novembre del 2019. (Renovable fins al juny del 2021)
- Ús: Servidor de virtualització

Servidor de gestió

- Marca: IBM System x3650
- Característiques tècniques:
 - o Processador: 1 x Intel Xeon 5130 @ 2 GHz
 - o Ram: 8 GB
 - o Emmagatzematge: 1 TB
- Sistema operatiu: Windows Server 2008
- **Ús: Consola Antivirus i gestor de còpies de seguretat**



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

6.1.2. Servidors virtuals

Es troben situats dins del "Servidor de virtualització (**Principal**)" prèviament esmentat.

- **Màquina 1: SCCApeiron**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor Apeiron**
- **Màquina 2: SCCSRVDC02**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor Backup de Directori Actiu (DNS, AD, Catàleg, etc...)**

Dins del "Servidor de virtualització (**En desprovisió**)" es troben encara les següents màquines a migrar al nou:

- **Màquina 3: ApeironServer**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor de carpetes compartides**
- **Màquina 4: Win OMO**
 - o **S.O.: Windows Server 2012**
 - o **Ús: Controlador de Domini / Servidor SAGE Murano**
- **Màquina 5: 02SERVER**
 - o **S.O.: Windows Server 2003**
 - o **Ús: Control de presència**
- **Màquina 6: XSERVER**
 - o **S.O.: Windows Server 2003**
 - o **Ús: Antic servidor de dades / programes antics de comptabilitat**
- **Màquina 7: SRVMUX**
 - o **S.O.: Windows Server 2012**
 - o **Ús: DMZ amb l'AOC / Servidor Web APEIRON**

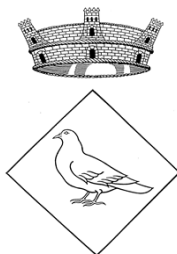
Serà feina de l'adjudicatari migrar les màquines restants en aquest servidor, actualitzant el sistema operatiu d'acord amb les especificacions dels programaris que hagin d'estar instal·lats dins aquestes. El llicenciament necessari serà a càrrec de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

6.1.3. SAI Corporatiu

Es disposa del següent Sistema d'Alimentació Ininterrompuda, que dona servei als servidors:
GALAXY 3000 – 20KVAs

6.1.4. Estacions de treball

Casa de la vila

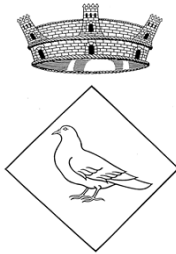


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

Equips	Quantitat
Dell Inc.	20
OptiPlex 3040	8
OptiPlex 3050	11
Precision Tower 3620	1
Hewlett-Packard	21
HP 280 G1 MT	2
HP Compaq 6200 Pro MT PC	6
HP Compaq Pro 6300 MT	4
HP Compaq Pro 6300 SFF	3
HP Pavilion g6 Notebook PC	1
HP Pro3500 Series	3
HP ProDesk 490 G2 MT	1
HP Z420 Workstation	1
LENOVO	40
410596G	1
6071DQG	1
Lenovo V50s 07IMB	23
ThinkBook 15 IIL	14
Total general	81

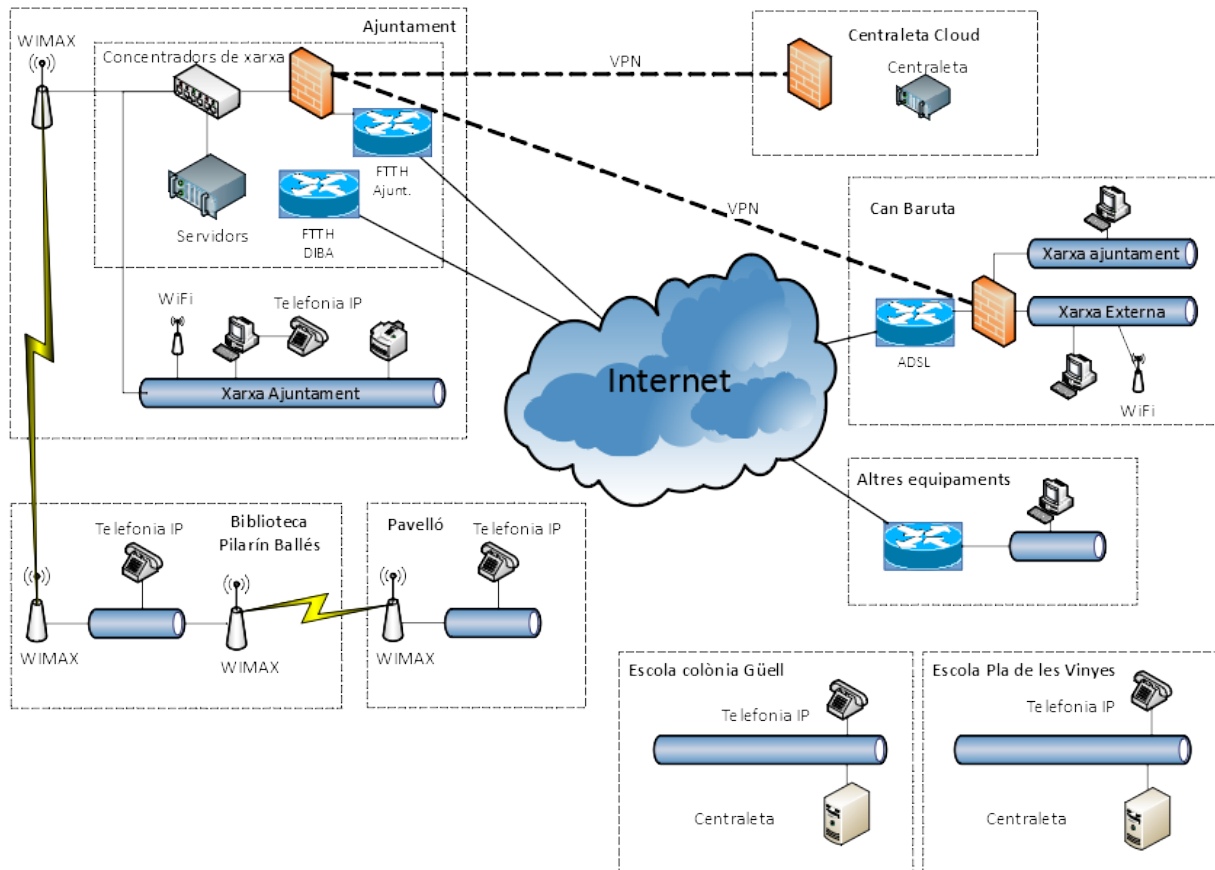
6.2. Connexions a internet

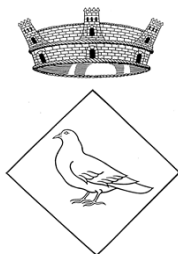
Tipus	Localització
FTTH	Ajuntament
FTTH	Ajuntament
ADSL	Ajuntament
FTTH	Llar d'infants
ADSL	Biblioteca Colònia Güell
ADSL	Can Carletes
FTTH	Club de Feina (La Klau)
ADSL	Biblioteca
FTTH	Can Baruta
FTTH	Magatzem de la brigada
FTTH	Casal d'avis



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

6.3. Esquema de l'equipament de Telecomunicacions





AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

6.4. Terminals de telefonia

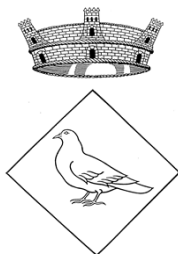
59 telèfons de sobretaula Grandstream 2160

6.5. Centraletes telefòniques

Es disposa de dues centrals telefòniques principals (l'antiga i la nova), aprovisionada de forma virtual en el CPD del proveïdor actual amb tecnologia 3CX (la nova) i Asterisk (l'antiga), i dues de secundàries (escola Colònia Güell i Pla de les Vinyes) amb tecnologia Asterisk. Totes tres es troben configurades de la següent manera.

Per a la seva configuració, el contractista disposarà de l'exportació de dades de les centraletes (virtual i físiques) que es troben funcionant en l'actualitat.

- **Central telefònica nova 3CX:**
 - **Versió 16.0.619**
 - **Llicència Professional de 24 canals.**
 - **El cost anual de llicències correrà a càrrec de l'adjudicatari**
- **Central telefònica antiga Asterisk i centrals de les escoles:**
 - **Kernel Linux versió 2.6.18**
 - **FreeBPX versió 2.8.1 release 16**
 - **Hylafax versió 4.3.11 release 0rhel5**
 - **Iax modem versió 1.2.0 release 2**
 - **Elastix versió 2.4.0**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

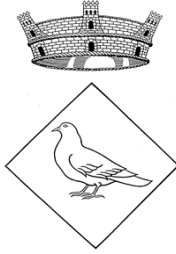
7. Annex

Es presenta un Annex amb una volumetria d'incidències.

Cal indicar que les dades son passades, i no condicionen aquesta licitació, en el sentit de que l'Ajuntament contracta un servei en "tarifa plana", no una bossa d'hores.

En els anys 2019 i 2020 s'han realitzat les següents hores, essent el següent quadre una aproximació de la dedicació que s'espera:

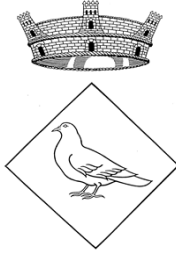
Item (orientatiu)	Volum
Hores anuals (servei)	Quant.
Hores Remotes	180
Hores Presencials	454
Desplaçaments	52
Incidències 24x7	20
Formació Ciberseguretat	48
Reunions trimestrals	16
Total	770
Hores inicials al projecte	Quant.
Completar integració seus	114
Completar telefonia	72
Total	186
Hores (millores)	Quant.
Auditoria de Seguretat (millora)	40
Desplegament Netflow (millora)	98
Desplegament SDWAN (millora)	84
Desplegament inventari (millora)	118
Desplegament contrasenyes (millora)	22
Desplegament panell al núvol (millora)	70
Desplegament detecció d'intrusos (millora)	48
Total	480



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

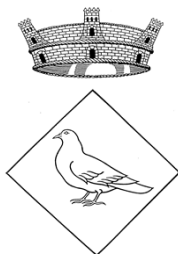
Subministraments	Quant.
Reparacions telefonia (hardware)	1
SIP Trunk de backup i minutatge	1
Hosting Cloud	1
Llicència 3cx	1
Subministraments (milliores)	Quant.
Equipament SDWAN	1

Any	Id	Solic.	Temps	Assumpte
2019	1130	adm.scc	3:00:00	Copia Anual sistemes
2019	1146	jov.scc	4:00:00	Revisió equips Linux La Klau
2019	1529	oac.scc	2:00:00	Instal·lació nou equip OAC
2019	1530	adm.scc	2:00:00	Revisió portàtil alcaldia
2019	1559	pol.scc	1:30:00	Configuració VPN Dept Interior
2019	1612	adm.scc	6:00:00	Actualització nova versió Apeiron equips
2019	1615	pol.scc	1:00:00	Rendiment equip OAC Policia
2019	1621	adm.scc	2:30:00	Traspàs dades SQL Murano
2019	1621	adm.scc	1:30:00	Creació consultes SQL Murano
2019	1809	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	1932	oac.scc	3:00:00	Formació nova versió Apeiron
2019	1933	oac.scc	1:00:00	Consultes Apeiron error formularis
2019	1978	adm.scc	0:30:00	Canvi Locució Centraleta
2019	2003	klt.scc	2:00:00	Actualització Firmware Nas Can Baruta
2019	2015	oac.scc	2:30:00	Preparació multimedia sala d'actes
2019	2016	oac.scc	2:00:00	Configuració equip per sala de plens
2019	2032	pol.scc	1:00:00	Canvi VLANS per acces policia
2019	2033	pol.scc	0:30:00	Reunió Dept Interior permissos equips
2019	2097	jov.scc	5:30:00	Revisió equips Linux Can Carletes
2019	2098	jov.scc	3:00:00	Canvi switx Can Carletes y configuració equip Proxy Linux
2019	2099	jov.scc	0:30:00	Canvi router ADLS Can Carletes
2019	2102	adm.scc	1:30:00	Actualització FW Ajuntament
2019	2103	klt.scc	1:30:00	Actualització FW Can Baruta
2019	2189	adm.scc	2:00:00	Reorganització Ambit DHCP
2019	2246	adm.scc	1:00:00	Actualització Firmware NAS Ajuntament
2019	2255	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	2289	klt.scc	2:30:00	Supervisió tasques elèctriques Can Baruta
2019	2293	pol.scc	1:30:00	Creació Excel Quadrant policia i permissos
2019	2341	klt.scc	1:45:00	Reconexió equips Can Baruta
2019	2342	edu.scc	1:30:00	Revisió ADSL Llar d'Infants
2019	2380	edu.scc	1:00:00	comprovació porter Escola Les Vinyes
2019	2382	edu.scc	0:30:00	Reinici sistemes Escola Les Vinyes
2019	2402	jov.scc	1:30:00	Nous fitxers excel activitats

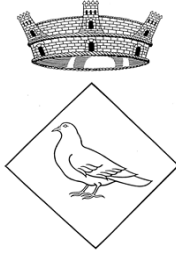


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

2019	2403	jov.scc	2:00:00	Formació Office joventut
2019	2432	his.scc	1:30:00	Comprovació traspàs correus M.Correas
2019	2455	adm.scc	3:00:00	Actualització Office Administració
2019	2456	adm.scc	1:30:00	Formació nou Office
2019	2461	klt.scc	1:00:00	Neteja equip Biblioteca Colonia Guell
2019	2463	his.scc	2:00:00	Instal·lació nou equip dept. Hisenda
2019	2501	urb.scc	1:00:00	Revisió plotter urbanisme
2019	2560	ssc-sal.scc	0:30:00	Canvi telèfon Serveis Socials
2019	2562	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	2570	adm.scc	2:00:00	Reinici servidor VmWare
2019	2625	ssc-sal.scc	0:30:00	Impressió-descàrrega comprovants alta ANICOM
2019	2630	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	2648	oac.scc	3:00:00	Creació fulls Excel OAC
2019	2932	adm.scc	5:00:00	Actualització servidor Apeiron
2019	2933	adm.scc	3:00:00	Actualització Apeiron equips OAC
2019	2945	adm.scc	2:00:00	Canvi formularis Apeiron
2019	2946	adm.scc	0:30:00	Tràmits Apeiron
2019	2948	adm.scc	3:30:00	Actualització SQL Apeiron
2019	3046	adm.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips administració
2019	3048	oac.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips OAC
2019	3049	adm.scc	2:30:00	Revisió i actualització usuaris AD
2019	3080	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	3106	adm.scc	0:30:00	Actualització Sage Murano
2019	3108	spt.scc	2:00:00	Instal·lació nou equip control accessos
2019	3109	spt.scc	1:00:00	Configuració connexions barreres pavelló
2019	3112	adm.scc	2:30:00	Actualització i reinici servidors
2019	3113	adm.scc	2:00:00	Actualització versió Kaspersky
2019	3114	adm.scc	1:30:00	Configuració noves regles antivirus
2019	3115	adm.scc	2:00:00	Distribució versió nova antivirus als equips
2019	3205	hsd.scc	3:00:00	Adaptació programa Access Hisenda
2019	3239	his.scc	1:45:00	Manteniment Preventiu equips Hisenda
2019	3240	klt.scc	2:00:00	Manteniment preventiu equips Cultura
2019	3246	jov.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips Joventut
2019	3284	oac.scc	0:30:00	Recuperació arxius equip OAC
2019	3395	pol.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips Policia
2019	3397	ssc-sal.scc	3:45:00	Manteniment preventiu equips Serveis Socials
2019	3402	urb.scc	5:30:00	Manteniment preventiu equips Serveis Urbans
2019	3413	pol.scc	0:30:00	Recuperació arxius equip policia
2019	3426	urb.scc	2:00:00	Canvi equip urbanisme
2019	3428	edu.scc	0:30:00	Revisió telèfons Biblioteca
2019	3435	spt.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips Esports
2019	3442	pol.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips Regidors
2019	3458	urb.scc	2:30:00	Canvi equip urbanisme
2019	3466	his.scc	2:00:00	Revisió tomes xarxa despatx
2019	3479	ssc-sal.scc	2:30:00	Neteja rack serveis socials
2019	3566	oac.scc	0:30:00	Canvi Monitors OAC
2019	3581	adm.scc	1:30:00	Actualització Firmware FW Ajuntament
2019	3582	klt.scc	1:30:00	Actualització firmware FW Can Baruta
2019	3583	adm.scc	2:30:00	Revisió i creació regles FW
2019	3845	klt.scc	1:30:00	Incapaç de fer login al ERP
2019	3860	adm.scc	5:30:00	Instal·lació i configuració servidor Inventari

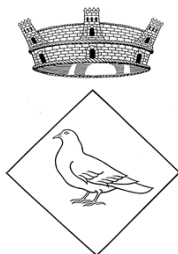
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2019	3861	adm.scc	5:00:00	Configuració agents inventari equips
2019	4018	adm.scc	1:00:00	Errors aleatoris en backup
2019	4077	pro.scc	0:30:00	Ordinador no permet accedir connexió wifi ajuntament
2019	4079	ssc-sal.scc	1:00:00	Problema amb registre de sortida APEIRON
2019	4116	oac.scc	2:30:00	Creació plantilles word OAC
2019	4206	reg.scc	1:00:00	Instal·lar impresora
2019	4222	edu-llim.scc	1:00:00	actualització ordinador llar d'infants
2019	4230	edu-llim.scc	0:30:00	Configuració Google Drive equip Llar
2019	4256	oac.scc	0:30:00	Actualització programa Citrix
2019	4266	adm.scc	1:30:00	Actualització servidor Antivirus
2019	4267	adm.scc	3:00:00	Actualització clients Antivirus
2019	4271	adm.scc	0:30:00	Revisió funcionament SAGE Murano
2019	4272	adm.scc	1:00:00	Revisió navegador portàtil Alcaldessa
2019	4273	adm.scc	1:00:00	Revisió arxius Servidor
2019	4274	adm.scc	2:00:00	Preparació nous equips
2019	4281	urb.scc	2:00:00	Creació documents Office Urbanisme
2019	4322	jov.scc	1:00:00	IMPRESSORA DE CAN CARLETES NO FUNCIONA
2019	4388	pro.scc	2:30:00	Incorporació d'un nou usuari
2019	4389	pro.scc	1:30:00	Incorporació d'un nou usuari
2019	4391	adm.scc	4:00:00	Tall de corrent a l'Ajuntament
2019	4427	hsd.scc	0:30:00	PROBLEMA FUNCIONAMENT AMB WTP CRITRIX A LES USUARIES ESTHER I JO MATEIXA
2019	4436	klt.scc	2:00:00	Configuració nou equip Can Baruta
2019	4460	adm.scc	4:00:00	Manteniment preventiu servidors
2019	4488	oac.scc	0:30:00	lector de tcart no funciona
2019	4529	arc.scc	0:30:00	No puc donar respostes a través EACAT
2019	4622	jov.scc	2:00:00	PORTATILS AULA ESTUDI JOVENTUT.- ROBLEMAMEMÒRIA
2019	4633	adm.scc	1:00:00	Instal·lació Office equip M.Correas
2019	4634	adm.scc	1:00:00	Error actualització Apeiron
2019	4635	adm.scc	2:00:00	Instal·lar equip Can Baruta
2019	4636	adm.scc	1:00:00	Recuperar programa gravació Plens
2019	4637	spt.scc	2:00:00	Nou equip Dept. Esports
2019	4680	spt.scc	2:30:00	Canvi format Access programa Esports
2019	4713	adm.scc	1:30:00	Alta nou usuari D.Lara - configuració sistemes
2019	4714	adm.scc	1:30:00	Instal·lació nou equip Can Baruta
2019	4719	adm.scc	2:00:00	Configuració nous equips J.Sabat i M.Olle
2019	4726	klt.scc	0:30:00	correu lezcanofm@santacolomadecervello
2019	4805	pol.scc	1:00:00	Incapaç de fer login al ERP
2019	4816	adm.scc	2:00:00	Proves nova plataforma de gestió de licitacions
2019	4817	adm.scc	1:00:00	Reconfiguració Client Citrix Usuari Policia
2019	4818	adm.scc	1:00:00	Traspàs de contactes entre mòbils sergent de Policia
2019	4828	oac.scc	1:00:00	Switch ordinadors espatllat
2019	4829	oac.scc	0:30:00	configuració correu electrònic a apeiron
2019	4836	urb.scc	2:00:00	Canvi equip urbanisme
2019	4875	oac.scc	0:30:00	escaner de sobremesa, escanea con una linea negra en medio del documento
2019	4886	oac.scc	2:00:00	Creació formularis Word OAC
2019	4935	oac.scc	1:00:00	ERROR GANES
2019	4991	adm.scc	1:30:00	Aturada de servidor
2019	5032	adm.scc	1:00:00	Actualització Firmware NAS Ajuntament
2019	5044	adm.scc	1:00:00	Error signatura en Google Chrome equip Olga Carmona
2019	5045	adm.scc	1:00:00	Reunió Auditoria Diputació
2019	5047	adm.scc	2:00:00	Revisió sistema de Còpies

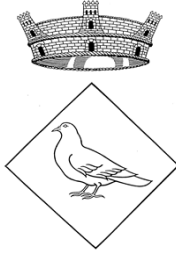


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

2019	5048	adm.scc	1:30:00	Revisió material obsolet
2019	5049	adm.scc	2:00:00	Configuració equip J.Sabat
2019	5050	adm.scc	3:00:00	Reinici i manteniment servidors
2019	5051	adm.scc	1:30:00	Revisió impressora Can Carletes
2019	5052	adm.scc	4:00:00	Control i seguiment tasques D. Lara (pràctiques)
2019	5084	reg.scc	2:30:00	Explicar a Dani (becari) com canviar noms de extensions a centralita
2019	5087	spt.scc	0:15:00	La connexió a la xarxa va lenta i talls d'internet
2019	5094	oac.scc	0:45:00	TELÈFONS SENSE FUNCIONAR
2019	5106	ssc-sal.scc	1:00:00	Incapaç de carregar correus electrònics
2019	5109	oac.scc	2:00:00	NOMENCLATURES EXTENSIONS TELEFÒNIQUES
2019	5131	adm.scc	2:00:00	Canvi equip J.Sabat
2019	5132	adm.scc	0:30:00	Configurar guardar como PDF a Outlook
2019	5133	adm.scc	0:45:00	Enviament de documentació Wifi4Eu
2019	5134	adm.scc	0:30:00	Configuració escaneig PDF OAC
2019	5143	pro.scc	0:30:00	Configuració carpeta personal
2019	5165	Joan Sabat (Ajuntament)	1:30:00	horari excepcional de vacances 2019
2019	5223	adm.scc	1:00:00	Instal·lar Sage Murano equip Jussa
2019	5224	adm.scc	1:00:00	Gestió amb SEMIC per audioactes
2019	5225	adm.scc	1:00:00	Configurar Tablet Policia
2019	5280	urb.scc	0:30:00	problema canvi d'usuari i contrasenya per accedit a outlook
2019	5281	adm.scc	0:30:00	No funciona telèfon ni internet al Pavelló
2019	5341	adm.scc	2:00:00	Alta nou usuari Dept. Hisenda
2019	5342	adm.scc	2:00:00	Revisió periodica Còpies i sistemes
2019	5343	adm.scc	2:00:00	Configurar connexió mòbil a webs Policia
2019	5352	adm.scc	2:00:00	Seguiment tasques Becari
2019	5360	adm.scc	3:00:00	Revisió periodica servidors
2019	5363	urb.scc	1:00:00	Configuració nous telèfons
2019	5364	urb.scc	1:00:00	Modificació extensions telefòniques
2019	5395	pro.scc	0:30:00	Configuració impressora a color
2019	5396	pro.scc	0:30:00	Alta usuaris a l'aplicatiu de gestió d'incidències
2019	5400	oac.scc	0:30:00	Impressora fora de línia
2019	5412	oac.scc	2:00:00	WIFI - JUSTICIA
2019	5426	oac.scc	1:00:00	WTP- MAIKA -OAC
2019	5428	spt.scc	1:00:00	No hi ha línia al telèfon
2019	5453	spt.scc	2:30:00	Localitzar correus passats
2019	5470	pro.scc	0:30:00	actualització Apeiron
2019	5472	urb.scc	0:30:00	instal·lar WTP_Diba _ Control de pagaments
2019	5477	oac.scc	0:30:00	EXTENSIÓ TELEFONICA 201
2019	5489	adm.scc	2:30:00	Configuració audioactes
2019	5627	arc.scc	1:30:00	Talla focs
2019	5628	arc.scc	1:30:00	Talla focs
2019	5630	klt.scc	3:00:00	Resolució incidències xarxa i telefonia Can Baruta
2019	5631	klt.scc	2:30:00	Informe situació telefonia Can Baruta
2019	5651	adm.scc	1:30:00	Revisió sistema de Audioactes
2019	5652	adm.scc	1:00:00	Instal·lar escàner fotogràfic Sònia Camps
2019	5653	adm.scc	1:00:00	Comprovar funcionament Sicapweb Dept. Esports
2019	5654	adm.scc	1:00:00	Configuració correu Grups Sindicals equip Policia
2019	5655	adm.scc	1:00:00	Solicitud certificat seu pèr Audioactes
2019	5656	adm.scc	1:00:00	Actualització SAGE Murano
2019	5657	adm.scc	1:00:00	Resolució errors Sage Murano
2019	5658	adm.scc	1:00:00	Supervisió tasques Becari

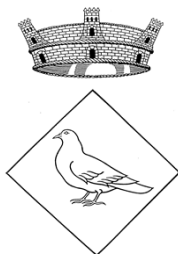
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2019	5865	urb.scc	0:30:00	Hem eliminat (per error) un arxiu de la xarxa i ens és important poder recuperar-lo
2019	5866	klt.scc	2:30:00	Actualització Office
2019	5867	klt.scc	2:00:00	Formació Office
2019	5877	adm.scc	2:00:00	Neteja arxius obsolets servidor
2019	5881	adm.scc	1:00:00	Supervisió temperatura CPD
2019	5990	adm.scc	2:00:00	Preparació nou equip Joan Sabat
2019	5991	adm.scc	2:00:00	Revisió equips per possible virus
2019	5992	adm.scc	1:30:00	Error en Còpia de Seguretat - reinici VmWare Requerit
2019	5993	adm.scc	0:30:00	Recuperació arxius esborrats O.Carmona
2019	5994	adm.scc	0:30:00	Lentitud Office Maika
2019	5995	adm.scc	1:00:00	Error en assignació IPs
2019	5996	adm.scc	1:00:00	Actualització eina signatura equip M.Ollé
2019	5997	adm.scc	2:00:00	Errors Apeiron Jussa
2019	5998	adm.scc	2:30:00	Preparació prova INCIBE
2019	5999	adm.scc	0:30:00	Canvi monitors dept. Urbanisme
2019	6000	adm.scc	1:00:00	Configurar accés a Cadastre equips Urbanisme
2019	6001	adm.scc	3:30:00	Preparació procés de selecció tècnic informàtic Ajuntament
2019	6002	adm.scc	1:00:00	Supervisió tasques becari
2019	6003	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2019	6004	adm.scc	1:00:00	Configuració accés a WTP Serveis Territorials
2019	6005	adm.scc	2:30:00	Correcció exàmens candidats a tècnic informàtic Ajuntament
2019	6010	adm.scc	2:00:00	Explicació resultats prova INCIBE
2019	6032	adm.scc	1:00:00	Reorganització zones DNS
2019	6084	oac.scc	0:45:00	contestador oac
2019	6096	klt.scc	2:00:00	configuració portàtil Can Baruta
2019	6097	klt.scc	2:30:00	Canvi equip recepció Can Baruta
2019	6180	adm.scc	1:45:00	Canvi equip Joan Sabat
2019	6181	adm.scc	1:00:00	Revisió connexions sala de servidors per propera instal·lació
2019	6182	adm.scc	1:30:00	Configuració portàtil i OpenVPN Can Carletes
2019	6251	adm.scc	1:00:00	Revisió sistemes Autorxivat Outlook
2019	6252	adm.scc	1:00:00	Configuració signatura O.Sobrino
2019	6253	adm.scc	1:00:00	Configuració impressores Onexy
2019	6254	adm.scc	2:30:00	Revisió espai Servidors i creació d'informe de neteja
2019	6256	adm.scc	2:30:00	Canvi lloc treball R.Palomero (Esports)
2019	6257	adm.scc	1:00:00	Eliminació arxius Bloquejats Serveis Socials
2019	6258	adm.scc	1:00:00	Configuració estalvi energia i doble pantalla m.Frias
2019	6259	adm.scc	2:00:00	Supervisió i direcció tècnic de Camp (D.Lara)
2019	6291	adm.scc	2:00:00	Preparació documentació proves INCIBE
2019	6322	adm.scc	1:00:00	Reorganització cables escriptori Ruth
2019	6323	adm.scc	0:15:00	Canvi de teclat Jordi Serra.
2019	6341	adm.scc	1:00:00	Desmuntatge doble Pantalla i teclat equip J.Sabat
2019	6342	adm.scc	0:30:00	Revisió cablejat taula Serveis Generals
2019	6343	adm.scc	1:00:00	Configuració KVM Pavelló Esports
2019	6379	urb.scc	3:00:00	Menú Apeiron no apareix a Word + Error actualització + Ordinador lent
2019	6412	urb.scc	0:30:00	Recuperar Arxiu desaparegut
2019	6413	urb.scc	0:30:00	Error Accés EACAT
2019	6414	urb.scc	0:30:00	Configurar i instal·lar segon Monitor J.Serra
2019	6415	adm.scc	0:30:00	Canvi telèfon
2019	6416	oac.scc	0:30:00	Monitor O.Sobrino no funciona
2019	6417	spt.scc	1:00:00	Reorganització cablejat Esports
2019	6418	spt.scc	4:00:00	Supervisió trasllat esports



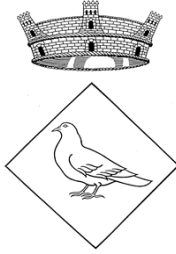
AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

2019	6419	adm.scc	0:15:00	Incidència informàtica ordinador Montse Ollé
2019	6421	adm.scc	2:00:00	Supervisió i direcció tècnica de Camp (D.Lara)
2019	6424	Jaume	2:00:00	Escola colònia güell comunicada
2019	6440	urb.scc	0:30:00	No Funciona el programa EXPEDIUM d'urbanisme (http://xdocumentserver/expedients/)
2019	6445	adm.scc	2:00:00	Backups sistema Apeiron
2019	6446	adm.scc	5:00:00	Actualització Versió Apeiron equips
2019	6447	adm.scc	2:00:00	Actualització certificats administració nou Apeiron
2019	6453	pro.scc	0:30:00	Configuració impressora
2019	6456	adm.scc	3:30:00	Actualització sistema Backup
2019	6462	adm.scc	3:00:00	Aturada i reinici de sistemes per tall de llum
2019	6463	adm.scc	1:00:00	Comprovació Backups
2019	6468	urb.scc	2:30:00	ul!!!!INCIDÈNCIA TELÈFON ESCOLA COLÒNIA GÜELL
2019	6468	urb.scc	2:30:00	ul!!!!INCIDÈNCIA TELÈFON ESCOLA COLÒNIA GÜELL
2019	6468	urb.scc	1:00:00	ul!!!!INCIDÈNCIA TELÈFON ESCOLA COLÒNIA GÜELL
2019	6503	adm.scc	0:30:00	Telèfons no funcionen correctament
2019	6518	ssc-sal.scc	1:00:00	Problema amb Impressora
2019	6570	urb.scc	1:30:00	Reconfiguració Correu C.Escoda
2019	6572	spt.scc	2:00:00	Trasllat i intercanvi impressores Dept. hisenda-Dept. esports
2019	6573	adm.scc	0:30:00	Preparació documentació Wifi4Eu
2019	6574	spt.scc	1:00:00	Reorganització cablejat pavelló.
2019	6575	adm.scc	1:00:00	Actualització sistema Safesign 1 Tinent d'Alcalde
2019	6576	pol.scc	1:00:00	Recuperar gravació centraleta
2019	6577	arc.scc	1:00:00	Revisió EACAT C.Almoril
2019	6578	oac.scc	0:30:00	Recuperar correus I.Del Valle
2019	6586	adm.scc	2:00:00	Reinici Servidors per talls de corrent
2019	6587	adm.scc	0:30:00	Revisió sistemes per talls de corrent continus
2019	6588	ssc-sal.scc	0:30:00	Incapaç de fer login al ERP
2019	6616	spt.scc	1:30:00	Problemes visualització pantalla equip recepció
2019	6617	adm.scc	0:30:00	Instal·lació programa Siltra al servidor DC
2019	6618	pol.scc	0:30:00	Formació i recerca gravacions Policia
2019	6620	oac.scc	2:00:00	Alta de nous usuaris a la OAC
2019	6621	pro.scc	0:30:00	Revisió actualitzacions equip Jordi
2019	6622	adm.scc	2:30:00	Instal·lació updates servidors
2019	6642	adm.scc	1:00:00	Configurar Wake On Lan en Servidors i NAS
2019	6643	adm.scc	2:00:00	Supervisió i direcció tècnica de camp (D. Lara)
2019	6644	adm.scc	2:30:00	Proves Wake On Lan servidors
2019	6649	klt.scc	2:30:00	Separació Wifi Can Baruta
2019	6676	klt.scc	0:30:00	Correu electrònic orocjr@santacolomadecervello.cat
2019	6971	adm.scc	7:30:00	Trasllat CPD per Obres
2019	6972	adm.scc	6:00:00	Supervisió obres CPD
2019	6974	adm.scc	2:00:00	Actualització Safesign usuaris de TCat
2019	6975	adm.scc	1:00:00	Revisió cablejat CPD
2019	6976	adm.scc	1:00:00	Revisió i configuració programa Cens per Sorteig de Meses Electorals
2019	6977	adm.scc	1:00:00	Canvi Switx rack de comunicacions per fallada sistema
2019	6978	adm.scc	1:00:00	Adequacio Sala CPD
2019	6980	adm.scc	0:30:00	Tràmits amb Apeiron per canvi de Servidor
2019	6981	adm.scc	1:00:00	Problemes de validació usuaris
2019	6983	jov.scc	4:00:00	Instal·lació nous equips Can Carletes
2019	6985	adm.scc	2:00:00	Reunió seguiment projectes
2019	6986	adm.scc	4:00:00	Trasllat servidors al CPD
2019	6988	klt.scc	2:00:00	Reconfiguració VPN Can Baruta



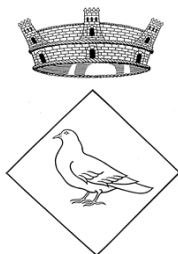
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2019	6992	jov.scc	0:30:00	Recuperació arxius M.Del Amo
2019	6993	jov.scc	1:30:00	Creació plantilles excel Joventut
2019	7156	adm.scc	2:00:00	Revisió funcionament servidors
2019	7246	urb.scc	0:30:00	Revisió llistats programa nínxols
2019	7247	adm.scc	0:30:00	Comprovació sistema climatic CPD
2019	7248	adm.scc	1:00:00	Revisió programa cens per eleccions
2019	7249	adm.scc	1:00:00	Revisió instal·lacions càmeres Biblioteca
2019	7251	adm.scc	1:00:00	Actualització FW Ajuntament
2019	7252	klt.scc	1:00:00	Actualització FW Can Baruta
2019	7263	adm.scc	3:00:00	Configuració programa Siltra al Servidor
2019	7264	adm.scc	1:00:00	Registre de servidors amb Microsoft
2019	7265	adm.scc	2:00:00	Supervisió instal·lació Apeiron al nou servidor
2019	7266	adm.scc	3:00:00	Configuració backups nou servidor
2019	7267	adm.scc	1:00:00	Configuració equip per Biblioteca
2019	7268	adm.scc	3:00:00	Configuració Backups amb Veeam
2019	7269	adm.scc	2:00:00	Errors en DNS domini Ajuntament
2019	7277	adm.scc	1:30:00	Instal·lació clients Siltra
2019	7278	adm.scc	2:00:00	Supervisió i direcció tècnic de camp
2019	7281	spt.scc	3:00:00	Neteja rack dept. exports
2019	7287	adm.scc	2:00:00	Actualització Sage Murano
2019	7288	jov.scc	2:00:00	Revisió equips Can Carletes
2019	7289	urb.scc	1:00:00	Tràmits programa nínxols
2019	7291	jutjats	1:30:00	Revisió connexió impressora Jutjat
2019	7317	adm.scc	3:00:00	Revisar problemes DNS i validació server Apeiron
2019	7322	oac.scc	3:00:00	Manteniment preventiu equips OAC
2019	7323	adm.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips administració
2019	7326	pol.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips Policia
2019	7328	oac.scc	2:00:00	Formació carpetes i calendaris compartits Exchange
2019	7329	oac.scc	2:00:00	Creació recursos compartits Exchange OAC
2019	7331	ssc-sal.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips Serveis Socials
2019	7332	ssc-sal.scc	1:30:00	Actualització sistema Hestia Serveis Socials
2019	7333	urb.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips Serveis Urbans
2019	7356	com.scc	3:00:00	Configuració nova Workstation Comunicació
2019	7357	com.scc	1:00:00	Instal·lació suites disseny equip comunicació
2019	7358	urb.scc	2:00:00	Proves comunicació SAI
2019	7359	spt.scc	2:00:00	Manteniment preventiu equips Esports
2019	7362	jov.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips Joventut
2019	7364	adm.scc	0:30:00	Recuperació arxius RRHH
2019	7366	klt.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips Cultura
2019	7367	edu-llim.scc	3:00:00	Actualització centraletes Escoles
2019	7368	edu-llim.scc	1:00:00	Canvi extensions Escola Colonia Guell
2019	7370	adm.scc	4:00:00	Actualització certificats Administració pública
2019	7372	oac.scc	2:30:00	Creació projecte reorganització OAC
2019	7408	adm.scc	3:00:00	Manteniment preventiu servidors
2019	7410	urb.scc	1:00:00	Supervisió canvi bateries SAI
2019	7520	Jaume	1:00:00	Info sobre Centraleta actual
2019	7522	adm.scc	7:00:00	Activació Apeiron nou servidor
2019	7523	adm.scc	5:00:00	Actualització clients Apeiron
2019	7524	adm.scc	2:00:00	Revisió Biblioteca Colonia Güell
2019	7525	klt.scc	2:00:00	Instal·lació software equips Can Baruta
2019	7526	adm.scc	1:00:00	Revisió DHCP

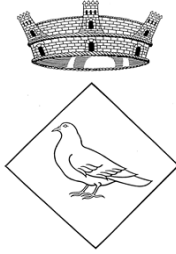


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

2019	7527	adm.scc	2:00:00	Reunio sistema Conecta
2019	7528	adm.scc	1:00:00	Reconfiguració missatges centraleta
2019	7529	adm.scc	3:45:00	Traspàs dades servidor Apeiron
2019	7530	jov.scc	1:00:00	Revisió equip Can Carletes
2019	7531	pol.scc	0:30:00	Configuració correu mòbil policia
2019	7532	oac.scc	0:30:00	Revisió adobe OAC
2019	7533	spt.scc	1:00:00	Revisió problemes equips Pavelló
2019	7534	adm.scc	1:00:00	Actualització Firmware Tallafocs
2019	7536	oac.scc	1:00:00	Tràmits amb Dept. Justícia per canvi proveïdor Fibra
2019	7537	adm.scc	2:00:00	Revisió incidències elèctriques 3p
2019	7538	adm.scc	0:30:00	Configuració accessos Quadrant PL M.Olle
2019	7539	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2019	7542	mab.scc	1:00:00	Revisió diferents incidències Onexy
2019	7543	sec.scc	1:00:00	Revisió ordinador Policia Local
2019	7544	bib.scc	1:30:00	Revisió instal·lació nou telèfon
2019	7545	mab.scc	1:00:00	Revisió incidència telefonia
2019	7546	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2019	7547	sec.scc	1:30:00	Reunio Enginyeria + Tècnics electricistes
2019	7548	edu-llim.scc	0:30:00	Activació llicències M.Barcelo
2019	7549	sec.scc	0:30:00	Revisió teclat sistema vigilància Policia
2019	7550	brg.scc	2:30:00	Canvi equip A.Viaplana
2019	7551	adm.scc	2:00:00	Netejar arxius antics servidor Apeiron
2020	9248	urb.scc	0:30:00	Accés Sicapweb Núria (Medi Ambient)
2020	10644	edu-llim.scc	0:30:00	Activació llicències InDesign M.Barcelo
2020	9247	adm.scc	1:00:00	Actualització Firmware NAS
2020	9373	adm.scc	1:00:00	Actualització Firmware NAS Synology
2020	10243	adm.scc	1:00:00	Actualització llicència Veeam Backup
2020	7801	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	9243	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	9257	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	9370	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10246	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10254	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10286	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10542	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10608	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10637	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10642	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10672	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano
2020	10658	adm.scc	1:00:00	Actualització Murano i components
2020	10893	adm.scc	1:30:00	Actualització Murano i components
2020	10894	hsd.scc	1:00:00	Actualització Murano Jussa
2020	7567	adm.scc	1:30:00	Actualització Murano v.2020
2020	10536	hsd.scc	1:00:00	Actualització SAGE equip Jussa
2020	8011	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	8350	adm.scc	1:30:00	Actualització SAGE Murano
2020	8509	adm.scc	1:30:00	Actualització Sage Murano
2020	8743	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	8746	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	8767	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	8998	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano

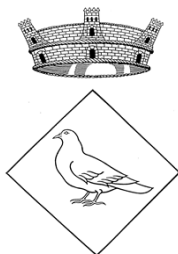
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2020	9001	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	9326	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	9827	adm.scc	1:00:00	Actualització Sage Murano
2020	8510	arc.scc	3:00:00	Actualització servidor Antivirus
2020	9640	adm.scc	2:00:00	Actualització servidor comunicacions (XIBM)
2020	8506	adm.scc	3:00:00	Actualització Servidor XIBM - SQL
2020	10249	adm.scc	0:30:00	Actualització Siltra
2020	10890	adm.scc	0:30:00	Actualització Siltra
2020	8514	edu-llim.scc	1:00:00	Actualització W10 Portàtil D.Quilabert
2020	8761	adm.scc	1:00:00	Actualitzar nova llicència Kaspersky
2020	10689	pol.scc	2:00:00	Adequació espai per policia Nacional per tràmits DNI
2020	9261	adm.scc	1:00:00	Bustia E.Matilla plena
2020	9454	mab.scc	1:30:00	Canvi APN mòbil Policia Local
2020	10899	pol.scc	2:00:00	Canvi dispositius Gravador Policia
2020	10646	brg.scc	2:30:00	Canvi equip Brigada
2020	9242	adm.scc	2:30:00	Canvi equip M.Ollé
2020	9828	sec.scc	2:00:00	Canvi equip Policia
2020	10651	jov.scc	0:30:00	Canvi monitor J.Sabat i canvi a Tecnic Joventut
2020	10647	pol.scc	0:30:00	Canvi password i accessos gravacions Policia Local
2020	9639	adm.scc	4:00:00	Canvi passwords domini
2020	10648	sec.scc	1:00:00	Canvi programació centraleta-optimització grups
2020	10256	brg.scc	0:30:00	Canvi telèfon GS A. Roca
2020	8508	adm.scc	0:15:00	Comprovació actualització certificat SCC
2020	10669	brg.scc	1:00:00	Comprovació connexions xarxa nova secció OAC
2020	9458	adm.scc	1:00:00	Comprovació enviament correus a "elbaixllobregat.cat"
2020	9369	adm.scc	1:00:00	Comprovació enviament d'avisos (Backup, SAI, Etc..)
2020	10668	adm.scc	1:00:00	Comprovació error Murano C.Almoril
2020	10696	jov.scc	1:00:00	Comprovació Fibra Vodafone La Klau
2020	10673	klt.scc	1:30:00	Comprovació funcionament NAS/Servidor Can Baruta
2020	10652	adm.scc	2:30:00	Comprovació periòdica backups i sistemes
2020	7817	adm.scc	2:00:00	Comprovació periodica de Backups
2020	10667	adm.scc	0:30:00	Comprovació resultat còpies
2020	10693	urb.scc	1:30:00	Comprovació temperatura CPD
2020	8294	bib.scc	2:30:00	Comprovar gravació incident Biblioteca
2020	10248	adm.scc	0:30:00	Comunicació amb Geotrust per validad Certificat
2020	8008	hsd.scc	0:30:00	Configuració accés remot M.Correa
2020	10662	adm.scc	2:30:00	Configuració accessos a aplicatius cloud de l'Ajuntament
2020	10636	adm.scc	0:30:00	Configuració accessos Quadrant PL M.Olle
2020	8299	adm.scc	22:00:00	Configuració accessos remots usuaris
2020	9245	adm.scc	1:00:00	Configuració Apeiron usuaria A.Toro
2020	10537	brg.scc	1:00:00	Configuració càmera i videoconferència Josep Saura
2020	8075	adm.scc	0:30:00	Configuració correu mòbil Policia
2020	9457	adm.scc	0:30:00	Configuració impressora equip Policia
2020	9253	urb.scc	1:00:00	Configuració nou usuari extern Urbanisme
2020	8009	adm.scc	2:30:00	Configuració nova VPN Policia Local
2020	10259	sec.scc	0:30:00	Configuració OpenVPN M.Mar Frias
2020	10255	mab.scc	2:00:00	Configuració OpenVPN policia
2020	9250	adm.scc	0:30:00	Configuració permissos R.Palomero
2020	9244	urb.scc	1:00:00	Configuració permissos usuari M.Martinez
2020	10675	adm.scc	1:30:00	Configuració Siltra Equip Coro
2020	8017	sec.scc	3:00:00	Configuració Skype usuaris

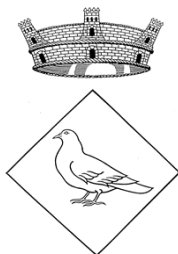


AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

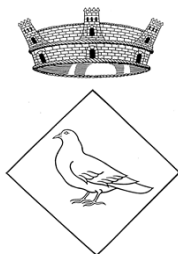
2020	9633	adm.scc	1:00:00	Configuració VPN D.Lara
2020	10250	mab.scc	2:00:00	Configuració VPN Policia
2020	10649	jov.scc	1:00:00	Configuració VPN Tècnic Educació
2020	8749	urb.scc	0:30:00	Configurar correu A. Toro
2020	10678	adm.scc	2:30:00	Configurar Fibra Backup vodafone
2020	8293	bib.scc	1:00:00	Configurar nova impressora Biblioteca
2020	7811	mab.scc	0:30:00	Configurar Outlook J. Tenllado
2020	10679	adm.scc	1:00:00	Confirmació sistema ADSL Jutjat de Pau
2020	10671	adm.scc	2:00:00	Coordinació per canvi de Fibra a Vodafone
2020	9251	adm.scc	2:00:00	Còpia de seguretat a dispositiu Extern
2020	9374	adm.scc	2:00:00	Creació còpia mensual extraïble
2020	10245	adm.scc	2:00:00	Creació i comprovació còpia mensual sistemes
2020	10535	adm.scc	1:30:00	Creació i comprovació còpia mensual sistemes
2020	10889	adm.scc	2:00:00	Creació i comprovació còpia mensual sistemes
2020	10655	adm.scc	1:00:00	Creació usuaris IT Governance
2020	8332	adm.scc	8:00:00	Desviament diari de telèfons OAC
2020	8537	adm.scc	5:00:00	Desviament diari de trucades OAC
2020	8747	oac.scc	3:30:00	Desviament diari telèfons OAC
2020	8300	adm.scc	8:00:00	Desviament Trucades cap a telèfons d'usuari OAC
2020	8301	adm.scc	7:30:00	Desviament Trucades cap a telèfons d'usuari OAC
2020	9635	urb.scc	0:30:00	Endreça cables urbanisme
2020	9249	adm.scc	0:30:00	Equip Onexy no arrenca
2020	10600	adm.scc	1:00:00	Error Centraleta Elastix - No funciona trucada directa a extensió
2020	10602	adm.scc	1:30:00	Error Centraleta Elastix - No funciona trucada directa a extensió
2020	10603	adm.scc	1:15:00	Error Centraleta Elastix - No funciona trucada directa a extensió
2020	10604	adm.scc	0:30:00	Error Centraleta Elastix - No funciona trucada directa a extensió
2020	9252	adm.scc	0:30:00	Error certificats C.Edo
2020	10892	oac.scc	3:00:00	Error en xarxa jutjat
2020	10610	adm.scc	1:00:00	Error impressora Alcaldia
2020	10906	ssc-sal.scc	0:30:00	Error impressora Serveis Urbans
2020	9499	adm.scc	0:30:00	Error inici Apeiron Nuria
2020	8072	edu-llim.scc	1:30:00	Errors centraleta Escola Colonia Güell
2020	8072	edu-llim.scc	2:30:00	Errors centraleta Escola Colonia Güell
2020	9019	oac.scc	3:00:00	Estudi viabilitat aplicatiu cita prèvia per OAC
2020	8503	com.scc	0:30:00	Estudi viabilitat compartició Wifi Usuaris
2020	10282	sec.scc	1:30:00	Gravació i configuració nou missatge centraleta
2020	7458	pro.scc	1:00:00	Incidència amb el navegador Chrome
2020	10665	adm.scc	1:00:00	Incidència correu A. Toro
2020	10898	adm.scc	2:00:00	Incidència Murano
2020	10258	adm.scc	4:00:00	Informe Ciberseguretat
2020	9632	adm.scc	1:30:00	Instal·lació i configuració sistema KeePass
2020	10284	adm.scc	0:30:00	Instal·lació i connexió switx poe despatx Mª Mar Frias
2020	8762	adm.scc	5:00:00	Instal·lació i idesplegament nova versió Kaspersky
2020	8762	adm.scc	2:30:00	Instal·lació i idesplegament nova versió Kaspersky
2020	9246	adm.scc	2:00:00	Instal·lació Monitor i ratolí sistema càmeres policia
2020	8298	sec.scc	1:00:00	Instal·lació software atestats Policia Local
2020	10681	sec.scc	2:00:00	Neteja arxius Server Apeiron
2020	10911	adm.scc	2:30:00	Preparació còpies Anuals
2020	10605	adm.scc	1:00:00	Problemes acces Murano C.Almoril
2020	8817	spt.scc	0:30:00	problemes apeiron
2020	9000	adm.scc	1:00:00	Problemes BOP C.Edo

**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

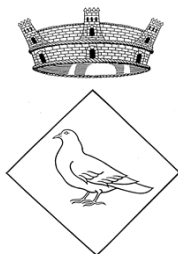
2020	10609	mab.scc	0:30:00	Problemes inici equip N.Gonzalvez
2020	9459	adm.scc	3:00:00	Problemes inici de sessió equip Alcaldessa
2020	10686	adm.scc	1:30:00	Programació noves còpies a USB
2020	9825	adm.scc	1:00:00	Programació tasques de gestió.
2020	8742	arc.scc	1:00:00	provar funcionament Video Conferència per Plens Telemàtics
2020	10687	adm.scc	0:30:00	Proves Fax Jutjats-S'obre incidència amb Movistar
2020	8748	oac.scc	2:00:00	Reconfiguració centraleta
2020	8996	adm.scc	5:30:00	Reconfiguració desviament de trucades per desinfecció Ajuntament
2020	9258	adm.scc	1:00:00	Reconfiguració desviament telefonia per usuaria OAC
2020	10253	sec.scc	1:30:00	Reconfiguració horaris centraleta
2020	10901	oac.scc	1:30:00	Reconfiguració horaris centraleta
2020	8501	adm.scc	1:00:00	Reconfiguració horaris Setmana Santa Centraleta
2020	10688	hsd.scc	1:30:00	Reconfiguració i arxivat correus equips Hisenda
2020	10666	adm.scc	2:30:00	Reconfiguració sistema backup
2020	8076	sec.scc	3:00:00	Recopilació dades per enviar a Diputació
2020	10614	mab.scc	0:30:00	Recuperació adobe reader N.Gonzalvez
2020	10690	hsd.scc	2:00:00	Recuperació còpies de l'any 2019
2020	8502	adm.scc	1:30:00	Recuperació correus M.Ollé
2020	8538	adm.scc	1:00:00	Recuperació correus voluntariscovid
2020	7812	com.scc	2:00:00	Recuperació dades disc S.Camps
2020	8296	com.scc	2:00:00	Recuperació dades HD Comunicació
2020	7809	edu-llim.scc	0:30:00	Recuperació dades M.Del Amo
2020	7814	urb.scc	0:30:00	Recuperació dades usuari Serveis Territorials
2020	10887	adm.scc	0:30:00	Recuperació fitxers M.Ollé
2020	10613	pol.scc	1:00:00	Recuperació gravació trucada Policia
2020	8507	adm.scc	0:30:00	Registre Centraleta 3Cx
2020	8504	hsd.scc	1:30:00	Reinici i comprovació sistemes per tall de corrent
2020	10285	adm.scc	1:30:00	Reinici servidor Apeiron per problemes DNS
2020	9256	adm.scc	2:00:00	Reinici servidor VmWare per error en còpies
2020	10606	adm.scc	2:00:00	Reinici Servidors Vmware
2020	8013	adm.scc	6:00:00	Reordenació CPD
2020	10692	sec.scc	1:00:00	Reprogramació centraleta
2020	10680	adm.scc	1:30:00	Reunió amb Vodafone per plantejament noves fibres a les seus de l'Ajuntament
2020	8016	sec.scc	1:00:00	Reunió Diputació
2020	10643	sec.scc	1:30:00	Reunio Enginyeria + Tècnics electricistes
2020	10653	hsd.scc	1:00:00	Reunio Olga Carmona
2020	10896	sec.scc	1:00:00	Reunió Previsió noves actuacions
2020	9456	adm.scc	1:00:00	Reuperació dades correu Coro
2020	9634	adm.scc	0:30:00	Revisió aire condicionat Sala Servidors
2020	9641	adm.scc	1:00:00	Revisió alertes SAI
2020	10676	urb.scc	1:00:00	Revisió Alertes SAI, tràmits amb Schneider
2020	10677	pol.scc	1:00:00	Revisió audio equips Policia
2020	10612	adm.scc	0:30:00	Revisió audio sala Conferències
2020	10674	adm.scc	0:30:00	Revisió Chrome C.Edo
2020	10283	edu-llim.scc	1:00:00	Revisió comunicacions llar d'infants
2020	10654	adm.scc	1:00:00	Revisió connexió BOP Administració i secretaria
2020	10891	edu-llim.scc	1:00:00	Revisió connexions Can Baruta
2020	7570	adm.scc	1:00:00	Revisió connexions de xarxa per nous switxos
2020	9831	brg.scc	1:00:00	Revisió connexions de xarxa Policia i S.S.
2020	9638	adm.scc	1:00:00	Revisió connexions equip Jutjat de Pau (OAC)
2020	9829	adm.scc	1:30:00	Revisió connexions per canvi de Fibra Diputació

**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2020	9830	sec.scc	1:00:00	Revisió connexions Tablet Policia
2020	9241	adm.scc	1:30:00	Revisió connexions xarxa despatx 1p
2020	8769	adm.scc	2:00:00	Revisió còpies de seguretat
2020	9020	adm.scc	2:00:00	Revisió còpies de seguretat
2020	8460	arc.scc	0:30:00	Revisió correu bustia de veu Policia
2020	7803	edu-llim.scc	0:30:00	Revisió descàrregues Acrobat
2020	9017	adm.scc	2:00:00	Revisió diferents actualitzacions de certificats Administració Pública
2020	10638	mab.scc	1:00:00	Revisió diferents incidències Onexy
2020	8018	com.scc	2:00:00	Revisió Disc dur comunicació
2020	10656	mab.scc	2:00:00	Revisió dispositius xarxa CPD
2020	8511	hsd.scc	1:30:00	Revisió documentació i signatura ValidE
2020	8766	adm.scc	3:00:00	Revisió documentació Wifi4EU
2020	9460	brg.scc	0:30:00	Revisió enllaç Apeiron I. Del Valle
2020	9824	com.scc	1:00:00	Revisió enllaços seu electrònica
2020	9260	klt.scc	1:00:00	Revisió equip Can Baruta
2020	7813	jov.scc	1:00:00	Revisió equip Can Carletes
2020	7810	adm.scc	1:00:00	Revisió equip F.Cano
2020	8763	oac.scc	1:30:00	Revisió Equip H. Ollé
2020	9259	adm.scc	1:00:00	Revisió equip M.Ollé
2020	9498	brg.scc	1:00:00	Revisió equip Manel
2020	8014	adm.scc	2:00:00	Revisió equip OAC Policia
2020	9826	adm.scc	5:00:00	Revisió error en trucades a números concrets
2020	10541	adm.scc	1:30:00	Revisió error SAGE Coro
2020	10540	adm.scc	0:30:00	Revisió errors Veeam Backup
2020	10884	com.scc	0:30:00	Revisió estat disc Comunicació
2020	10670	oac.scc	1:00:00	Revisió FAX Jutjats
2020	8745	adm.scc	0:15:00	Revisió funcionament alarma Escola
2020	9023	adm.scc	1:00:00	Revisió funcionament connexió remota M ^a Mar Frias
2020	7815	adm.scc	0:30:00	Revisió funcionament SAI
2020	9021	mab.scc	2:00:00	REvisió funcionament SAI i comunicacions periòdiques d'informes
2020	8297	adm.scc	1:00:00	Revisió FW afegir regles Tallafocs
2020	9455	hsd.scc	1:00:00	Revisió i configuració equip Neus S. Socials
2020	10657	adm.scc	1:00:00	Revisió i preparació sistema per còpies mensuals a dispositiu extern
2020	10895	adm.scc	1:00:00	Revisió impressora Alcaldia
2020	10251	hsd.scc	1:00:00	Revisió impressores dept. Hisenda (E.Retamero)
2020	10641	mab.scc	2:30:00	Revisió incidència telefonia
2020	10635	adm.scc	2:00:00	Revisió incidències elèctriques 3p
2020	10257	adm.scc	1:00:00	Revisió infraestructura Pavello per instal·lació Wifi
2020	10640	bib.scc	1:30:00	Revisió instal·lació nou telèfon
2020	9371	adm.scc	1:00:00	Revisió KVM M. Ollé
2020	8012	urb.scc	1:00:00	Revisió lectors TCat i EACAT
2020	9255	adm.scc	1:00:00	Revisió lentitud enviament correus Mar Pino
2020	7568	hsd.scc	0:30:00	Revisió mòbil dept. Hisenda
2020	10664	bib.scc	1:00:00	Revisió necessitats comunicació Biblioteca
2020	8750	adm.scc	0:30:00	Revisió nou certificat CDA SCC
2020	10639	sec.scc	2:00:00	Revisió ordinador Policia Local
2020	7804	sec.scc	0:15:00	Revisió Outlook
2020	9022	urb.scc	2:30:00	Revisió periòdica de temperatura al CPD
2020	9822	adm.scc	0:15:00	Revisió port Exchange `per Apeiron
2020	8295	adm.scc	1:00:00	Revisió portàtil Alcaldia
2020	7802	jov.scc	2:00:00	Revisió portàtil Can Baruta

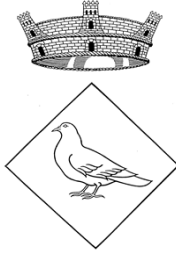
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2020	10885	edu-llim.scc	1:30:00	Revisió porter Escola Les Vinyes
2020	7807	oac.scc	1:00:00	Revisió punts de xarxa OAC
2020	9637	adm.scc	2:00:00	Revisió quadre elèctric OAC
2020	9254	urb.scc	0:30:00	Revisió rendiment equip urbanisme
2020	7806	com.scc	1:00:00	Revisió rendiment Sistema S.Camps
2020	10611	brg.scc	0:30:00	Revisió sensors de temperatura CPD
2020	10684	adm.scc	1:00:00	Revisió Siltra Coro
2020	9823	adm.scc	1:00:00	Revisió sistema Convoca C.Edo
2020	10252	klt.scc	3:00:00	Revisió sistema telefonia Can Baruta
2020	10645	sec.scc	0:30:00	Revisió sistema vigilància Policia
2020	8010	adm.scc	1:00:00	Revisió sistemes per tall de corrent
2020	7808	adm.scc	4:30:00	Revisió sistemes per talls de corrent
2020	8315	adm.scc	1:00:00	Revisió sistemes post tall de corrent
2020	9636	adm.scc	0:30:00	Revisió SQL Sage Murano
2020	9372	adm.scc	0:30:00	Revisió tasques pendents amb D.Lara
2020	10695	jov.scc	1:00:00	Revisió telefonia La Klau
2020	10683	bib.scc	1:00:00	Revisió telèfons Biblioteca
2020	10663	mab.scc	1:00:00	Revisió telèfons Onexy i Eduard (SS)
2020	8751	urb.scc	1:00:00	Revisió temperatura CPD
2020	10650	jov.scc	1:00:00	Revisió Wifi Can Carletes
2020	10539	oac.scc	0:30:00	Revisió WTP Olga Sobrino
2020	8764	adm.scc	2:00:00	Seguiment connexions Apeiron-Convoca
2020	10242	adm.scc	2:00:00	Supervisió instal·lació Fibra Vodafone
2020	10691	adm.scc	4:30:00	Supervisió instal·lacions Fibra Vodafone a La Klau, Escola Bressol
2020	8770	adm.scc	3:30:00	Supervisió mensual tasques D.Lara
2020	8744	arc.scc	2:00:00	Supervisió Primer Ple Telemàtic
2020	8539	adm.scc	3:00:00	Supervisió tasques e incidències D.Lara
2020	10682	adm.scc	2:30:00	Supervisió tècnic Vodafone
2020	10897	adm.scc	1:00:00	Supervisió tècnic Vodafone
2020	10694	sec.scc	1:00:00	Supervisió tècnics climatització CPD
2020	10900	adm.scc	2:30:00	Suport per Auditoria AOC
2020	10905	adm.scc	1:00:00	Suport per Auditoria AOC
2020	9832	ssc-sal.scc	0:15:00	Telèfon centraleta de Serveis Socials espatllat (el 936341951)
2020	7805	adm.scc	2:00:00	Tràmits alta sistema Convoca
2020	7569	adm.scc	0:30:00	Tràmits amb AOC per alta de sistema Convoca
2020	8015	urb.scc	1:00:00	Tràmits amb AOC per errors de enviament PDF
2020	10902	oac.scc	0:30:00	Tràmits amb Dept. Justícia per canvi comunicacions
2020	10634	oac.scc	2:30:00	Tràmits amb Dept. Justícia per canvi proveïdor Fibra
2020	10888	sec.scc	0:30:00	Tràmits amb Diba per signatura JSabat
2020	7816	adm.scc	1:00:00	Tràmits amb savia per configuració sistema Convoca
2020	10685	adm.scc	0:30:00	Tràmits amb Vodafone per nou desplegament
2020	7819	klt.scc	2:30:00	Canvi equip Cultura
2020	8302	adm.scc	2:30:00	Formació teletreball usuaris
2020	8303	adm.scc	4:00:00	Canvi portàtils regidors
2020	8317	adm.scc	8:00:00	Revisió incidències equips teletreball
2020	8329	adm.scc	5:00:00	Manteniment preventiu Servidors
2020	8540	adm.scc	2:00:00	Canvi mòbils regidors
2020	8755	urb.scc	6:00:00	Actualització equips a W10
2020	8756	ssc-sal.scc	4:00:00	Actualització equips a W10
2020	8999	adm.scc	8:00:00	Reconfiguració sistemes per treball "in situ"
2020	9024	adm.scc	8:00:00	Canvi certificat VPN equips teletreball



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

2020	9265	adm.scc	3:00:00	Actualització versió Apeiron
2020	9266	adm.scc	5:00:00	Actualització Apeiron equips
2020	9327	oac.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips OAC
2020	9331	adm.scc	3:30:00	Manteniment Preventiu equips Administració
2020	9332	hsd.scc	3:00:00	Manteniment preventiu equips Hisenda
2020	9333	urb.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips urbanisme
2020	9334	ssc-sal.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips Serveis Socials
2020	9335	pol.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips Policia
2020	9336	klt.scc	2:30:00	Manteniment preventiu equips Cultura
2020	9337	jov.scc	5:00:00	Manteniment preventiu equips Joventut
2020	9338	spt.scc	2:30:00	Manteniment preventiu equips Pavelló
2020	9835	adm.scc	2:00:00	Actualització antivirus servidors
2020	9836	klt.scc	2:00:00	Revisió equips públics Can Baruta
2020	9837	oac.scc	1:00:00	Canvi Scanner equip OAC
2020	9838	jov.scc	3:00:00	Revisió equips públics Can Carletes
2020	9839	jov.scc	1:00:00	Configuració impressora Can Carletes
2020	9841	oac.scc	1:00:00	Revisió Wifi zona OAC
2020	9842	adm.scc	3:00:00	Canvi contrasenyes sistemes
2020	9846	ssc-sal.scc	2:00:00	Canvi equip serveis socials
2020	9847	adm.scc	2:00:00	Canvi monitors usuaris
2020	9851	pol.scc	1:30:00	Actualització Office Policia
2020	9852	adm.scc	2:00:00	Revisió permisos i usuaris AD
2020	9857	adm.scc	2:00:00	Actualització tallafocs Ajuntament
2020	9858	klt.scc	1:30:00	Actualització tallafocs Can Baruta
2020	9859	adm.scc	1:30:00	Actualització tallafocs Cloud
2020	9866	adm.scc	2:00:00	Canvi equip regidor
2020	9867	com.scc	1:30:00	Canvi certificat Web Ajuntament
2020	9868	adm.scc	1:30:00	Traspàs dades mac regidor
2020	9869	adm.scc	3:00:00	Canvi telèfons mòbils regidors
2020	9879	brg.scc	2:00:00	Canvi equip brigada
2020	9880	edu-llim.scc	2:30:00	Canvi equip Llar d'Infants
2020	9881	edu-llim.scc	1:00:00	Reordenació cablejat Llar d'Infants
2020	9882	adm.scc	1:30:00	Reunió periòdica IT
2020	9883	jov.scc	2:00:00	Creació informes Excel Joventut
2020	9884	adm.scc	1:30:00	Reinici switxos per reconfiguració
2020	9885	bib.scc	2:00:00	Revisió xarxa biblioteca
2020	9902	adm.scc	1:00:00	Canvi configuracions Wifi
2020	9903	adm.scc	2:00:00	Revisió xarxa i audio sala plens
2020	9904	adm.scc	0:30:00	Canvi micros sala plens
2020	9905	adm.scc	1:00:00	Traspàs dades mòbil regidor
2020	9906	adm.scc	2:30:00	Configuració signatura Apeiron mòbils regidors
2020	9907	adm.scc	1:30:00	Preparació medis per còpies USB
2020	9908	adm.scc	2:30:00	Revisió sistemes per tall de corrent
2020	9911	adm.scc	1:30:00	Retirada equips obsolets armari rack
2020	9912	adm.scc	2:00:00	Actualització SQL Servidor Murano
2020	9913	adm.scc	0:30:00	Reinici servidor còpies
2020	9926	jov.scc	1:00:00	Canvi switx i cablejat Can Carletes
2020	9927	ssc-sal.scc	0:30:00	Comprovació xarxa Casal d'Avis
2020	9928	edu-llim.scc	1:30:00	Revisió centraleta Escola Les Vinyes
2020	9929	edu-llim.scc	2:00:00	Canvi equip recepció Escola Les Vinyes
2020	9930	spt.scc	0:30:00	Revisió enllaç Wimax Biblioteca



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

2020	9931	spt.scc	0:30:00	Revisió megafonia Pavello
2020	9932	spt.scc	0:30:00	Canvi monitors equips Pavelló
2020	9935	com.scc	3:30:00	Canvi formularis Web administració electrònica
2020	9936	com.scc	0:30:00	Tràmits amb Diputació per canvi Web
2020	9937	ssc-sal.scc	0:30:00	Canvi telèfon Serveis Socials
2020	9938	pol.scc	1:30:00	Revisió armari comunicacions policia
2020	9943	pol.scc	1:00:00	Recuperació gravacions policia
2020	10543	adm.scc	2:30:00	Actualització nova versió kaspersky
2020	10544	adm.scc	4:00:00	Instal·lació nova versió Kaspersky equips
2020	10620	hsd.scc	3:00:00	Formació Office usuaris
2020	10621	hsd.scc	2:00:00	Creació plantilles Word
2020	10622	com.scc	3:00:00	Instal·lació nova Workstation Comunicació
2020	10623	com.scc	3:00:00	Suport per modificació Web Ajuntament
2020	10623	adm.scc	2:00:00	Actualització SQL Servidor Murano
2020	10624	adm.scc	3:00:00	Revisió periòdica servidors
2020	10633	urb.scc	2:00:00	Instal·lació nou plotter Urbanisme
2020	10659	ssc-sal.scc	2:30:00	Canvi equip Serveis Socials
2020	10660	ssc-sal.scc	2:00:00	Actualització programes Serveis Socials
2020	10661	ssc-sal.scc	2:00:00	Actualització Office Serveis Socials
2020	10697	jov.scc	3:00:00	Manteniment preventiu equips Joventut
2020	10702	klt.scc	3:30:00	Manteniment preventiu equips Can Baruta
2020	10703	urb.scc	4:00:00	Manteniment preventiu equips urbanisme
2020	10705	pol.scc	3:00:00	Manteniment preventiu equips Policia
2020	10707	hsd.scc	2:00:00	Configuració macros documents Hisenda
2020	10709	oac.scc	1:30:00	Creació documents Word OAC
2020	10710	adm.scc	2:00:00	Reconfiguració sistema de Plens
2020	10711	adm.scc	1:00:00	Enllaç sistema Plens telemàtic amb Youtube
2020	10712	adm.scc	0:30:00	Proves nous plens telemàtics
2020	10908	urb.scc	3:00:00	Comprovació servidors per tall de corrent
2020	10909	urb.scc	1:00:00	Desendollat sistemes conflictius per talls de corrent
2020	10910	urb.scc	1:30:00	Comprovació quadre elèctric

El cap del departament de Bon govern, participació i Atenció ciutadana