

Codi Segur de Verificació: 68c2e267-ab0f-4a6f-90e2-e697eec12bfa
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 1607957
Data d'impressió: 10/05/2023 09:22:10
Pàgina 1 de 7

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 08/05/2023 14:08



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte	Servei de manteniment de la plataforma Fortinet i continuïtat de l'arrendament de l'equipament tecnològic físic instal·lat del sistema de tallafocs perimetral per a la xarxa de comunicacions, amb opció de compra, de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
Proveïdor exclusiu	IMPALA, SL

CO2023025SI

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és:

1. Servei de manteniment de la plataforma electrònica FORTINET segons la descripció i quantitats següents:
 - Dues unitats FORTINET – FotiGate-500E 2 Year Enterprise Protection (IPS, Advanced Malware Protection, Application Control, URL, DNS & Video Filtering, Antispam, Security Rating, IoT Detection, Industrial Security, FotiConverter Svc, and FortiCare Premium.
 - Una unitat FORTINET – FortiAnalyzer-VM FortiCare Premium Support 2 Year FortiCare Premium Support.
2. Subministrament: continuïtat de l'arrendament de l'equipament tecnològic físic instal·lat del sistema de tallafocs perimetral per a la xarxa de comunicacions, amb opció de compra, de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

2. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Sant Joan Despí va adjudicar en data 29 de maig de 2018 per Resolució d'alcaldia núm. 20180001001271 a l'empresa IMPALA NETWORK SOLUCIONS, SL el contracte de subministrament mitjançant rènting sense opció de compra del sistema de tallafocs perimetral per a la xarxa de comunicacions de l'entitat i per un període de 60 mesos.

D'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques que va regir el procediment de contractació, els objectius a assolir eren:

- Portar a terme la renovació tecnològica adient per cobrir els reptes i necessitats de la corporació.
- Dotar d'una infraestructura d'alta disponibilitat pels serveis clau.
- Augmentar l'eficàcia i l'eficiència dels recursos disponibles.
- Redissenyar l'arquitectura física i lògica de les telecomunicacions per convergir cap un entorn de dos CPD (un de principal i un altre de secundari).
- Adequar el nivell de seguretat al nivell de risc actual

En el projecte estaven incloses les següents prestacions:

- Subministrament mitjançant un sistema de rènting sense opció de compra per un període de cinc anys d'un sistema de tallafocs (NGFW) d'alta disponibilitat que contemplava: IPS, Antivirus, Sandbox, Filtrat HTTPS, Anti Malware, filtratge URL.
- Subministrament mitjançant un sistema de rènting sense opció de compra per un període de cinc anys, de dos commutadors 10 Gb SFP+.
- Serveis professionals per portar a terme un servei de claus en mà: Instal·lació i configuració de l'equipament tecnològic subministrat.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Integració de l'equipament subministrat amb altres sistemes tecnològics de l'Ajuntament.

- Proves sobre les configuracions que es determinin.
- Segmentació de la xarxa corporativa.
- Serveis de suport tècnic de l'equipament durant el període de vigència del contracte per part del fabricant.
- Garantia dels equips durant el període de vigència del contracte per part del fabricant

Finalitzades les tasques d'implementació i desplegament del projecte, es va emetre un acta de recepció inicial de data 30 de novembre de 2018, la qual en el seu punt tercer establia l'inici de vigència del contracte a data 1 de desembre de 2018.

Tot i això, als efectes de caducitat del contracte de manteniment de les llicències la data d'expiració és 11 d'agost de 2023.

3. NECESSITATS A SATISFER

La modalitat contractual de rènting sense opció a compra s'utilitza en béns que pateixen una ràpida depreciació, com és el cas dels béns tecnològics, i els seus contractes habitualment inclouen serveis complementaris com el de manteniment, assistència tècnica, etc.

En aquest sentit, i donat que l'Ajuntament de Sant Joan Despí a dia d'avui no té capacitat de substitució del hardware instal·lat, en funcionament i objecte de l'anterior procediment de contractació i fins una nova adjudicació, és objecte d'aquest contracte la continuïtat de l'arrendament, preveient en aquest contracte l'opció de compra, per garantir la seguretat informàtica i el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.

La infraestructura IT és un element de gran importància a l'entitat i necessita una gestió d'excel·lència, ràpida i eficaç de resposta davant d'un incident o anomalia.

És del tot necessària la continuïtat en la prestació d'un servei expert i professional que garanteixi un suport proactiu i adaptat a les necessitats de l'organització orientat a la resolució d'avaries o mal funcionament amb diagnòstic remot d'incidències, gestió d'indicadors de rendiment de la infraestructura, actuació correctiva, etc.

4. PRESTACIONS DEL SERVEI

4.1 Descripció del servei d'assistència i suport tècnic:

a) **Servei de manteniment reactiu** orientat a la resolució de mal funcionament o avaries, en modalitat de cobertura **M 8x5xNB** incloent:

- Diagnòstic remot d'incidències hardware o software de l'equipament contractat, amb l'objectiu de detectar i identificar avaries al mateix.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

Codi Segur de Verificació: 68c2e267-ab0f-4a6f-90e2-e697eec12bfa
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 1607957
Data d'impressió: 10/05/2023 09:22:10
Pàgina 4 de 7

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 08/05/2023 14:08



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- En cas de confirmació de l'avaria, actuacions necessàries per la resolució de la incidència, inclosa la reposició de hardware o software i restitució de l'última configuració coneguda o proporcionada pel client, si aplica, compromentent temps de resposta i resolució amb assistència de tècnic OnSite.
- L'adjudicatària serà la responsable de la identificació, qualificació, diagnosi i escalat de la incidència al fabricant. Igualment, gestionarà la recepció de la peça/equip avariats i la seva substitució per personal tècnic.
- Horari de recepció d'incidències:
 - 8x5: 8:00 a 20:00, dilluns a divendres laborables.
- Acord de nivell de servei (SLA):
 - Horari de servei: 8x5: 9:00 a 18:00, dilluns a divendres laborables.
 - Temps màxim de resposta a la sol·licitud del client: 15 minuts.
 - Temps màxim de resolució i/o reposició de hardware des de la diagnosi de la incidència:
 - **M 8x5xNBD:** següent dia laborable (si diagnosi de la incidència prèvia a les 15:00), dilluns a divendres laborables.
 - No afectarà al SLA el temps que depengui del client, tercers contractats pel client, desenvolupaments software necessaris per tercers, fabricant o esdeveniments de força major.
 - Les actuacions fora de l'horari de servei tindran un càrrec suplementari.

A l'adjudicatària se li permetrà:

- Accés remot a la xarxa del client per a la detecció i la identificació d'avaries.
- Habilitació de protocols i permisos per a accés físic a les dependències del client.

4.2 Abast del servei

a) Service Support

- Recepció, registre, seguiment i tancament d'incidències.
- Canal de recepció d'incidències: telèfon, e-mail, portal online.
- Diagnosi remota de la incidència.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Resolució de la incidència, incloent reposició onsite de hardware avariats, i posada en marxa amb l'última configuració coneguda o proporcionada pel client, si aplica.
- Resolució de consultes tècniques bàsiques de l'entorn mantingut.
- Subministrament de versions de software, pels elements inclosos a l'abast del contracte, en els següents suposats:
 - Sota sol·licitud del client final (instal·lació no inclosa).
 - Per avaria hardware/software, després del diagnòstic i identificació de la mateixa (instal·lació, com a mesura correctiva, inclosa).

b) Service Delivery

- Portal Online per consulta d'estat i històric d'incidències

c) Documentació:

- Transferència tecnològica: durant l'execució dels treballs objecte del contracte l'adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per la direcció del projecte tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement tècnic de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls

5. SUBMINISTRAMENT

En l'actual contracte de continuïtat del subministrament de l'equipament tecnològic físic instal·lat del sistema de tallafocs perimetral per a la xarxa de comunicacions de l'Ajuntament de Sant Joan Despí hi són inclosos tots els elements de maquinari com el programari i llicències que es van adquirir mitjançant Resolució d'alcaldia núm. 20180001001271 a l'empresa IMPALA NETWORK SOLUCIONS, SL.

L'adjudicatària es compromet a què l'equip renovat mantingui alta redundància: sigui robust a fallada d'un element qualsevol dels que el componen (fonts d'alimentació, discs, ventiladors, interfícies...) sense que això suposi una degradació de les prestacions rebudes.

El subministrament es manté amb la modalitat d'arrendament, en aquesta ocasió, amb opció de compra, la qual en cas d'executar-se tindrà un valor d'1 €. A la finalització del contracte tots els desenvolupaments realitzats seran propietat de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, en el cas d'exercir dita opció.

L'equipament tecnològic haurà de comptar amb garantia hardware i de versions de software durant la durada del contracte, que és de dos anys, així com el suport del fabricant davant de problemes de funcionament que puguin aparèixer.

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

La garantia comprendrà tot l'equipament tècnic, maquinari i programari subministrat que formi part del contracte, així com qualsevol element auxiliar, fins i tot els recanvis i la mà d'obra necessària per a la correcta resolució de les avaries i disfuncions que es puguin presentar.

Serà l'adjudicatària qui gestionarà les garanties del hardware durant la vigència del contracte.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA I SUPORT

El servei de manteniment i suport tècnic inclòs al projecte tindrà una durada de dos anys.

7. MITJANS I LLOC DE REALITZACIÓ

El contractista haurà de disposar d'un referent/contacte del servei de manteniment amb un telèfon localitzable operatiu en l'horari indicat en la prescripció 4a, i una adreça de correu electrònic com a sistemes de contacte imprescindibles per resoldre les incidències.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball del contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals detallades en aquest Plec, quan es faci necessari el desplaçament.

A l'efecte, l'adjudicatària haurà d'adscriure el personal tècnic qualificat per les tasques a realitzar en el present contracte. En cap cas, es podrà al·legar com a causa del retard o de treballs negligents o incorrectes en l'execució del servei, la insuficiència de la plantilla necessària per a la correcta prestació del servei.

Serà a càrrec del contractista el desplaçament del personal tècnic necessari que impliquin les prestacions de manteniment i suport dels equips.

8. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Qualsevol informació confidencial revelada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí a l'adjudicatària durant la vigència del contracte es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial pel receptor, comproment-se a utilitzar-la únicament per la finalitat per la qual li va ser revelada, excepte imperatiu legal.

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial.

Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que l'adjudicatària accedeixi en virtut del contracte de serveis a prestar per part de l'empresa,

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí

Codi Segur de Verificació: 68c2e267-ab0f-4a6f-90e2-e697eec12bfa
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 1607957
Data d'impressió: 10/05/2023 09:22:10
Pàgina 7 de 7

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 08/05/2023 14:08



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament de Sant Joan Despí als quals hagi accedit o accedeixi durant l'execució. Queden exceptuats de l'anterior concepte les dades que siguin públiques.

L'obligació de confidencialitat recollida al contracte tindrà caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació entre les parts.

L'adjudicatària serà responsable de què el seu personal, col·laboradors i en general, totes les persones que tinguin accés a la informació confidencial i als fitxers de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Per tant l'adjudicatària realitzarà quantes advertències i subscriurà tants documents com siguin necessaris amb aquestes persones amb la finalitat d'assegurar el compliment de tals obligacions.

Atès que per executar els serveis objectes d'aquest contracte l'adjudicatària ha de poder accedir a les dades que tracta l'Ajuntament de Sant Joan Despí, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD.

Sant Joan Despí, a la data de signatura electrònica

El cap del departament de Sistemes d'Informació

Miguel Ramírez Jiménez

Camí del Mig, 9
Tel. 93 480 60 00 – Fax 93 480 60 55
08970 Sant Joan Despí