

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br><br>_Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules - 1407/2023/14799</b>                                                                             | IDENTIFICADORS                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |
| ALTRES DADES<br><br>Codi per a validació: <b>12XJ6-EWQF7-072KH</b><br>Data d'emissió: <b>19 de Desembre de 2023 a les 11:55:49</b><br><b>Pàgina 1 de 5</b> | SIGNATURES<br><br>El document ha estat signat per :<br>1.- Coordinador Tècnic d'Instal·lacions de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 01/12/2023 08:15<br>2.- Director del Servei d'Espai Públic i Medi Ambient de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 05/12/2023 12:05 | ESTAT<br><br><b>SIGNAT</b><br><br>05/12/2023 12:05 |



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SUBMINISTRAMENT PER A LA LLICÈNCIA D'ÚS I L'ALLOTJAMENT I EL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE TELEGESTIÓ I GMAO CITIGIS PER A L'ENLLUMENAT PÚBLIC DE L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT

### 1. INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del subministrament per a la llicència d'ús i l'allotjament i el servei de manteniment de la plataforma de TELEGESTIÓ i GMAO CITIGIS per a l'enllumenat públic de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

### 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del subministrament per a la llicència d'ús i l'allotjament i el servei de manteniment de la plataforma de TELEGESTIÓ i GMAO CITIGIS per a l'enllumenat públic de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i les actualitzacions anuals adients per a la llicència i d'ús i pertinença de la plataforma CITIGIS que actualment es troben en ús a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

L'Ajuntament per tal de fer la telegestió i el manteniment de la xarxa d'enllumenat públic utilitza la plataforma CITIGIS. Aquesta plataforma permet la comunicació d'incidències via mail en temps real, l'allotjament del inventari de la instal·lació d'enllumenat públic, el registre d'incidències i reparacions de la instal·lació, etc.

Així es tracten doncs de portar a terme el següent servei:

#### CITIGIS CLOUD - SALA DE CONTROL

##### a) SALA DE CONTROL - CENTRAL MANAGEMENT SYSTEM

- Ha d'incloure alta, allotjament i manteniment anual de servidor de base de dades SQL de Citigis, servidor Citigis Web y servidor de comunicacions en el núvol.
- Servidors operatius 365 dies/any 24/24h
- Sense límit de quadres

##### b) COMUNICACIONS I CENTRAL D'ALARMES

- 3 controls automàtics cada dia (encenses, estalvis, apagats), avisos d'alarma (email) en temps real
- Datalogger: Registres quartohoraris
- Ha d'incloure la programació i activació de targetes SIM, en cas necessari, serveis en fàbrica.
- Comunicació de forma immediata amb el servidor.
- El desplaçament i dietes de tècnics està inclòs.
- Es contempla un consum estàndard GPRS (2 controls diaris + corba de càrrega quartohorària + avisos alarma en temps real).
- L'ús d'aquestes targetes serà GPRS en el núvol del adjudicatari.
- Compatible con targetes M2M.
- Enllaç amb l'operador.

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| DOCUMENT                                                                                                                               | IDENTIFICADORS                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |
| <b>_Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2023/14799</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
| ALTRES DADES                                                                                                                           | SIGNATURES                                                                                                                                                                                                                                              | ESTAT                             |
| Codi per a validació: <b>12XJ6-EWQF7-072KH</b><br>Data d'emissió: <b>19 de Desembre de 2023 a les 11:55:49</b><br><b>Pàgina 2 de 5</b> | El document ha estat signat per :<br>1.- Coordinador Tècnic d'Instal·lacions de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 01/12/2023 08:15<br>2.- Director del Servei d'Espai Públic i Medi Ambient de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 05/12/2023 12:05 | <b>SIGNAT</b><br>05/12/2023 12:05 |



#### c) BASE DE DADES SQL

- Servidor de base de dades – dimensionat mínim 2GB (com a referència fins a 500 quadres)
- Servei dimensionat per a municipis de fins 500 quadres.

#### d) CITIGIS CLOUD LLOC CLIENT

- Ha d'incloure 1 servei de Citigis lloc Client

#### e) USUARIS WEB, SERVEI ANUAL

- Inclou l'accés a l'aplicació CITIGIS per a dos usuaris recurrents.
- Usuari Web para Citigis Web (<http://web.citigis.com>).
- Servei de hosting CITIGIS CLOUD o CITIGIS CLOUD PRO.

L'Ajuntament no té ni personal ni mitjans per realitzar aquest servei "on line".

L'objecte del contracte no permet la divisió en lots, ja que la realització de manera independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificultaria en extrem la seva execució dins d'uns mínims estàndards de qualitat i seguretat des del punt de vist tècnic (art. 99.3 LCSP).

### 3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

#### 3.1. ASPECTES GENERALS

##### 3.1.1 CONSIDERACIONS GENERALS

- Les dades a les que podrà accedir l'empresa contractista per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.
- L'empresa contractista tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, l'empresa contractista, mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br><br>_Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules - 1407/2023/14799</b>                                                                             | IDENTIFICADORS                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    |
| ALTRES DADES<br><br>Codi per a validació: <b>12XJ6-EWQF7-072KH</b><br>Data d'emissió: <b>19 de Desembre de 2023 a les 11:55:49</b><br><b>Pàgina 3 de 5</b> | SIGNATURES<br><br>El document ha estat signat per :<br>1.- Coordinador Tècnic d'Instal·lacions de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 01/12/2023 08:15<br>2.- Director del Servei d'Espai Públic i Medi Ambient de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 05/12/2023 12:05 | ESTAT<br><br><b>SIGNAT</b><br><br>05/12/2023 12:05 |



- L'empresa contractista nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

- L'empresa contractista no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.

- L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

### 3.1.2 CONSIDERACIONS PERSONAL

- Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.

- L'empresa contractista haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.

- L'empresa contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.

- Tot el personal L'empresa contractista amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitat i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.

- L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que pugui tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

### 3.1.3 CONSIDERACIONS AMB ELS PROVEÏDORS

- L'empresa contractista haurà de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament haurà de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats.

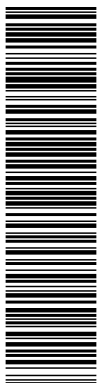
## 3.2.- ASPECTES DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment de l'empresa contractista, ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Aquest servei ha d'incloure:

1. Revisions d'estructura enllaç
2. Revisions del sistema d'alimentació

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules - 1407/2023/14799</b>                                                                        | IDENTIFICADORS                                                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| ALTRES DADIES<br>Codi per a validació: <b>12XJ6-EWQF7-072KH</b><br>Data d'emissió: <b>19 de Desembre de 2023 a les 11:55:49</b><br>Pàgina 4 de 5 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Coordinador Tècnic d'Instal·lacions de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 01/12/2023 08:15<br>2.- Director del Servei d'Espai Públic i Medi Ambient de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 05/12/2023 12:05 | ESTAT<br><b>SIGNAT</b><br>05/12/2023 12:05 |



### 3.3 SERVEI DE SUPORT TÈCNIC

El servei de suport de l'empresa contractista, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, a més dels següents serveis:

- Atenció especialitzada: realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament, o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos.

- Servei d'atenció telefònica: servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.

- Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat o connexió remota: servei d'assistència remota per a què els tècnics de l'empresa contractista, puguin connectar-se a les instal·lacions del client i realitzar la verificació del què es comunica a través del telèfon o la web o bé per a explicar de manera pràctica la forma d'operar quan sigui complexa l'explicació via telefònica o via web.

- Resolució d'incidències de manera presencial: servei d'assistència i resolució d'incidències on els tècnics de l'empresa contractista, s'hauran de presenciar a les instal·lacions del client i realitzar les verificacions corresponents per a poder resoldre la incidència.

- Servei de correu electrònic: utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

- Actualització de versions: suport remot a la resolució d'incidència en la instal·lació i actualització de noves versions a càrrec de l'empresa contractista.

En quant l'horari, temps de resposta i resolució d'incidència:

- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dins de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.

- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a l'empresa contractista, s'hauran de gestionar dins de les 8 hores laborables següents a la seva notificació. Amb les següents penalitzacions:

| SERVEI   | Horari de cobertura | Temps de resposta                                                     | Penalitzacions en el temps de resposta | Temps de resolució                                                  | Penalitzacions en el temps de resolució |
|----------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Execució | Laborables          | 8 hores laborables següents a la comunicació per part de l'Ajuntament | Per cada hora de retràs 250 €          | 72 hores laborables, des de la comunicació per part de l'Ajuntament | Per cada hora de retràs 250 €           |

### 3.4 ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE

- Manteniment funcional: l'Entitat rebrà solucions i funcionalitats dia a dia per a millorar la usabilitat, dins de les actualitzacions que es podrà descarregar des de l'Àrea de clients.

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT<br>Plec de clàusules: <b>Plec de clàusules - 1407/2023/14799</b>                                                                       | IDENTIFICADORS                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ALTRES DADES<br>Codi per a validació: <b>12XJ6-EWQF7-072KH</b><br>Data d'emissió: <b>19 de Desembre de 2023 a les 11:55:49</b><br>Pàgina 5 de 5 | SIGNATURES<br>El document ha estat signat per :<br>1.- Coordinador Tècnic d'Instal·lacions de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 01/12/2023 08:15<br>2.- Director del Servei d'Espai Públic i Medi Ambient de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 05/12/2023 12:05 |
|                                                                                                                                                 | ESTAT<br><b>SIGNAT</b><br>05/12/2023 12:05                                                                                                                                                                                                                            |



- **Manteniment legal:** cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa contractista, desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.

- **Manteniment correctiu:** correcció de les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal del programari. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

- **Revisions i correccions:** revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

### 3.5 COBERTURA HORARIA

L'empresa contractista haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint com a mínim amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el qual serà el següent:

- **Estiu (del 15 de juny a 15 de setembre):**  
de 8:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres

- **Hivern (resta de l'any):**  
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres, i de 16:00 a 18:00 de dilluns a dijous.

### 4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

### 5.- DURADA DEL CONTRACTE.

La durada del contracte serà de dos anys (2) i serà prorrogable per dos períodes d'un any de duració cadascun, havent-se de notificar la voluntat de prorrogar-lo en el termini de dos mesos abans de la finalització.

**El Director d'Espai Públic i Medi Ambient**  
José María González Lera  
*Enginyer de Camins, Canals i Ports*

**El Coordinador Tècnic d'Instal·lacions**  
Jose Luis García Rodríguez  
*Enginyer Tècnic Industrial*