

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'ALARMES PER LA CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES UBICADA A CAN SERRA.

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques que han de regir aquesta contractació.

2. Antecedents

La Diputació de Barcelona disposa d'una central receptora d'alarmes (CRA) pròpia per rebre totes les senyals d'alarma dels diferents dispositius de seguretat dels edificis i recintes de la seva propietat. Per gestionar totes les senyals rebudes la CRA disposa d'un programari específic per classificar les senyals per prioritat, tipologia i l'operativa a seguir per cada una d'elles. El programari de gestió instal·lat i que la Diputació té la llicència és el *Softguard*.

3. Abast dels serveis

L'abast dels serveis seran els següent:

- **Actualització versió**

L'empresa contractista haurà d'actualitzar anualment la versió del programari Softguard a la versió més actual corregint totes les errades de l'actual i afegint les millores de la versió.

- **Suport tècnic anual**

L'empresa contractista haurà de proveir de suport tècnic durant la vigència del contracte amb les condicions següents:

- Atenció primària remota (telèfon, videoconferència i suport remot a distància) des de l'estat espanyol en horari laboral (09:00h a 17:00h) de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona. En aquesta atenció inclou una visita presencial anual per la revisió del sistema i còpies de seguretat.

Dins dels 15 dies naturals previs a la realització de la visita presencial, l'empresa contractista haurà d'enviar un correu electrònic a la Unitat Tècnica de Seguretat (UTS) del GPS, gb.p.seguretat@diba.cat, proposant un dia i hora per a realitzar la revisió esmentada.

- Atenció via tiquets de suport en línia per consultes de suport. Inclou actualitzacions del programari i millores de la versió del programari, inclou formació als operadors del programa i als administradors.
- Els tiquets emesos s'hauran d'atendre en el següent interval de temps, a comptar a partir d'enviar-lo :
 - Prioritat Urgent: una hora laborable
 - Prioritat Alta: quatre hores laborables.
 - Prioritat Mitjana: en vint-i-quatre hores laborables.
 - Prioritat Baixa: en quaranta-vuit hores laborables
- Per resoldre les incidències l'empresa contractista s'haurà de connectar remotament i realitzar les operacions necessàries sobre el servidor. La connexió remota sempre serà supervisada per un tècnic de la Unitat Tècnica de Seguretat.
- En el suport tècnic s'hauran d'atendre tots els dubtes respecte la configuració de les aplicacions així com els serveis de l'aplicació.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0027651
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT servei de manteniment del programari de gestió d'alarmes per la CRA ubicada a Can Serra

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Juan Miguel Capell Manzanares (SIG)	Cap de Gabinet de Prevenció Signa i Seguretat	15/02/2024 15:03

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
d81b5ada4f31e376d15e	https://seuelectronica.diba.cat	

