



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI INFORMÀTIC DESTINAT AL CONTROL D'ACCÉS DE PERSONES ALS DIVERSOS EDIFICIS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2023/37545)

1. OBJECTE

En el present document es descriuen els serveis de manteniment del **programari del sistema de control d'accés de persones (Dassnet)**, amb l'objectiu de mantenir en bones condicions el funcionament dels sistemes existents coberts pel mateix.

2. DEFINICIONS

SQL: Structured Query Language (Llenguatge de Consulta Estructurada). Llenguatge gestor per la manipulació de dades estructurades.

UCA: Unitat de Control d'Accés. Electrònica que permet gestionar les maniobres d'obertura i tancament de les portes.

SDK: Kit de Desenvolupament de Software. Conjunt d'eines informàtiques que permeten crear aplicacions per una plataforma.

Team Viewer: Programari informàtic que permet la connexió remota.

VPN: Virtual Private Networking (Xarxa Privada Virtual). Connexió virtual mitjançant el suport d'una xarxa pública.

DASSNET: és un programari que serveix per gestionar els equips de control d'accés de persones a portes i torns dels edificis de la Diputació de Barcelona. Les funcionalitats del programari és: autoritzar a persones a portes, enregistrar els moviments, donar d'alta targetes d'accés, gestionar les visites i personals extern i configurar els paràmetres de configuració tècnica dels equips (UCAs). El programari és de la propietat de l'empresa DORLET i és el únic vàlid per gestionar els seus equips.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà de fer els manteniments del programari següents:

- **Manteniment Funcional:** resoldre els dubtes de funcionament de l'aplicació (funcionalitats, configuracions, etc.). No s'inclou la realització de treballs massius d'alta de dades o parametritzacions.
- **Manteniment Preventiu:** realitzar una revisió preventiva anual amb connexió remota a la instal·lació per executar les tasques indicades a l'annex I.



- **Manteniment Correctiu:** donar suport a incidències en l'aplicació, resolució d'aquestes, incloent-hi la instal·lació de pedaç corresponent en cas de ser necessari i fer proves per corroborar la seva resolució. L'empresa contractista haurà d'atendre les incidències en un termini màxim de 8 hores laborals.

L'empresa contractista haurà de lliurar el full de treball per correu electrònic en format PDF en el termini de 24h. Com a mínim en aquest full de treball haurà de constar la informació següent: dependència, data, hora d'entrada i sortida, identificació dels tècnics, descripció de les feines, actuacions fetes i resultats d'aquests.

- **Manteniment Evolutiu:** incloure el subministrament de noves versions de programari actualitzades amb l'evolució de noves funcionalitats, correccions o millores de processos interns. Inclou el subministrament de les noves llicències necessàries, a petició de la Diputació de Barcelona o per recomanació de l'empresa contractista⁵, perquè les màquines i les instal·lacions de les mateixes les pot fer qualsevol empresa del mercat.

4. TIPUS D'ASSISTÈNCIA

Els tècnics de l'empresa contractista donaran servei mitjançant els següents tipus d'assistència:

- **Assistència telefònica:** serà la primera via de comunicació i es realitzarà mitjançant una trucada telefònica a l'empresa contractista. Si el tècnic de l'empresa contractista no pot resoldre el dubte o la incidència farà una assistència amb connexió remota.
- **Assistència amb connexió remota:** es durà a terme mitjançant un programari de connexió remota i els tècnics de l'empresa contractista podran accedir a l'equip de la Diputació de Barcelona de forma directa. Si no es pot resoldre la incidència el tècnic de l'empresa contractista farà una assistència personal.
- **Assistència presencial:** si la incidència no es pot solucionar per mitjans telefònics o via connexió remota, el tècnic de l'empresa contractista haurà de desplaçar-se presencialment on es trobi l'equip amb la incidència.

5. FORMA EN QUE ES REALITZARÀ EL SERVEI

L'empresa contractista haurà de garantir l'atenció prioritària a la Diputació de Barcelona davant qualsevol consulta referent al programari en el mateix dia que es produeixi la consulta.



Si la consulta fa referència a dubtes respecte a l'ús de l'aplicació, la resposta a aquesta consulta es donarà de manera immediata en el moment d'atendre la consulta.

En el cas que la consulta sigui deguda a un problema de l'aplicació (fitxers danyats, problemes a la base de dades, dades mal introduïdes per l'usuari, etc.), tant per causes pròpies a l'aplicació com per una mala utilització de la mateixa per part de l'usuari, l'empresa contractista haurà de garantir la incorporació de recursos de manera immediata, amb la finalitat de poder corregir la situació anòmla en el menor temps possible, mantenint als tècnics de la Unitat Tècnica de Seguretat informats de les gestions realitzades per la resolució del problema.

També està inclòs l'enviament per part de l'empresa contractista a la Diputació de Barcelona de les diferents actualitzacions dels mòduls de programari objecte d'aquest contracte que surtin al mercat. No s'inclouran les actualitzacions del programari ICAR (OCR) per la lectura de documents tipus DNI, passaport, etc., que en cas de ser necessàries es contractaran a part, almenys una actualització a l'any, que s'enviaran amb clares instruccions per la seva instal·lació. Les actualitzacions s'executaran per part dels tècnics de l'UTS amb el suport dels tècnics de l'empresa contractista en cas de ser necessari.

ICAR és el programa que tenen els vigilants de seguretat i que no és objecte del contracte ni el gestiona DORLET motiu pel qual queda exclòs de l'objecte del contracte.

S'inclou una bossa d'hores per assistència presencial a les instal·lacions davant l'actuació d'una situació sobrevinguda en els sistemes de control d'accés de persones on aquesta assistència només pugui ser requerida al fabricant en la implantació d'un nou programari, pedaç de seguretat, actualitzacions del sistema, etc.

6. NUMERO D'INSTAL·LACIONS I LLOC DE PRESTACIÓ DELS MANTENIMENTS.

A continuació es detallen el número de les instal·lacions Dorlet que la Diputació de Barcelona disposa en aquests moments.

nº d'instal·lació Mestre: 00023295

nº de llicència: 0740

versió softguard: 2.5

nº llocs OCR: 13

nº llocs client: 32

nº UCAs 1 porta: 7

nº UCAs 2 portes: 54

nº UCAs 4 portes: 2

nº lectors: 72



7. EXCLUSIONS

Aquest servei no inclou modificacions del programari objecte del contracte.

ANNEX I

Tasques incloses en el manteniment preventiu.

- Sistema Operatiu
 - Visualitzar tasques programades
 - Comprovació d'espais als discs durs
 - Comprovar que les actualitzacions del Sistema Operatiu estiguin fetes
 - Si hi ha antivirus, veure que no interfereixi i que hi ha les exclusions necessàries.
 - Comprovació del DCOM
 - Comprovació de permisos a les carpetes creades per Dorlet.
 - Comprovació del Dorlet Monitor Service
- Bases de Dades
 - Veure que existeixen còpies de seguretat
 - Comprovar mida de taules i nombre de registres
 - Comprovació del mida del log.
 - Comprovar quantitat de moviments (1 setmana, 1 mes, 1 any des de el principi) i anàlisis dels mateixos.
 - Comprovar l'existència del Servei Històric i veure si s'executa correctament. En cas de no disposar-ne, fer la instal·lació.
- Software
 - Comprovar que la llicència coincideix amb la clau de seguretat mestra.
 - Veure tasques programades al programari.
 - Verificar que s'executa la tasca de suprimir a les visites.
 - Comprovar nombre d'alarmes al programari.
 - Comprovar horaris i calendaris de lectors, accessos o alarmes.
 - Comprovar lectors desconnectats.
 - Comprovar plaques desconnectades o en averia.
 - Comprovar les variables del sistema per veure nombre de resets, missatges emmagatzemats, etc.
 - Posar paràmetre missatges amb segons a totes les unitats de control.
 - Comprovar descripció de les plaques per establir un ordre concloent dins del sistema.
 - Comprovar si existeixen empreses sense persones.
 - Comprovar si existeixen centres, direccions o departaments sense persones.
 - Comprovació d'integracions (Intrusió, Incendis, Vídeo, etc.) .



- Comprovar Dorlet contratas Service.
- Comprovar Dorlet readers.
- Comprovar targetes caducades, deshabilitades, perdudes, etc. .
- Comprovar rutes buides.
- Comprovar directoris (Imatges, Matrícules, Plànols, etc.) .
- Comprovar que no existeixen plànols buits o que no funcioni alguna icona.
- Comprovar estat d'interfonia SIP.
- Revisar perifèrics i els seus divers.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0037545
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT per a la contractació de manteniment del programari informàtic destinat al control d'accés de persones a diversos edificis de la DIBA.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Juan Miguel Capell Manzanares (SIG)	Cap de Gabinet de Prevenció Signa i Seguretat	05/03/2024 16:58

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
003aedic0e8da1d111fde	https://seuelectronica.diba.cat	

