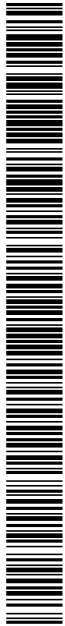


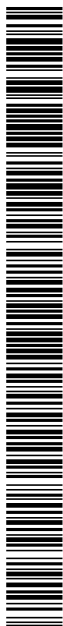
---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT D'EQUIPAMENT TIC, SERVEI DE CIBERSEGURETAT I ELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE CCTV, DE L'AJUNTAMENT DE SANTPEDOR.**  
**Exp.- X2024000512**

---

**Ajuntament  
de Santpedor****CONTINGUT**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTIUS I ABAST .....</b>	<b>3</b>
2.1	OBJECTIUS .....	3
<b>3</b>	<b>DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL .....</b>	<b>4</b>
3.1	EQUIPAMENT TIC .....	4
3.2	SERVEIS DE MANTENIMENT EQUIPAMENT TIC .....	4
3.3	SERVEI DE CIBERSEGURETAT .....	4
3.4	SISTEMA DE CCTV .....	4
3.5	SERVEIS DE MANTENIMENT SISTEMA DE CCTV .....	5
<b>4</b>	<b>REQUERIMENTS GENERALS .....</b>	<b>5</b>
4.1	ACTITUD PROACTIVA .....	5
4.2	ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS .....	5
4.3	CONFIDENCIALITAT .....	5
4.4	PROTECCIÓ DE DADES .....	6
4.5	PROVISIÓ DE SERVEIS TIPUS "CLAUS EN MÀ" .....	6
4.6	DURADA DEL CONTRACTE .....	7
4.7	PLANIFICACIÓ .....	7
<b>5</b>	<b>REQUERIMENTS ESPECÍFICS DELS SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS .....</b>	<b>7</b>
5.1	LOT 1 – SERVEIS DE MANTENIMENT D'EQUIPAMENT TIC .....	8
5.2	LOT 2 – SERVEI DE CIBERSEGURETAT .....	12
5.3	LOT 3 – SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE CCTV .....	13
<b>6</b>	<b>REQUERIMENTS DE L'EQUIP DE TREBALL .....</b>	<b>16</b>
6.1	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI .....	16
6.2	DEFINICIÓ DELS PERFILS .....	16



## 1 INTRODUCCIÓ

Actualment l'Ajuntament de Santpedor està gestionant l'agrupació i homogeneïtzació dels seus contractes en l'àmbit TIC. Dins d'aquest contractes s'inclouen aquells referents als serveis de manteniment d'equipament TIC, serveis de ciberseguretat i serveis de manteniment del sistema de CCTV.

El present plec de condicions tècniques té per objecte fixar les condicions generals i especificacions particulars a què s'haurà d'ajustar la presentació d'ofertes, contractació i execució dels contractes.

El present plec de requeriments tècnics inclou els següents apartats:

- ✓ La present Introducció.
- ✓ Objectius del concurs i abast.
- ✓ Documentació de les propostes.
- ✓ Descripció de la situació actual.
- ✓ Requeriments de tipus general.
- ✓ Requeriments específics dels subministraments i serveis.

## 2 OBJECTIUS I ABAST

### 2.1 OBJECTIUS

L'**objectiu** principal d'aquest plec és avançar en l'agrupació i homogeneïtzació del contractes TIC de l'Ajuntament de Santpedor, mantenint els nivells de prestació de serveis i subministraments en tres àmbits:

- ✓ El manteniment preventiu i correctiu de l'equipament TIC, garantint que les instal·lacions es troben en tot moment en un correcte estat operatiu i de conservació.
- ✓ Servei de ciberseguretat.
- ✓ El manteniment preventiu i correctiu del sistema de CCTV, garantint que les instal·lacions es troben en tot moment en un correcte estat operatiu i de conservació.

Pel que fa a l'**abast**, es defineix en funció de l'equipament, serveis i subministraments sol·licitats:

- ✓ Equipament TIC:
  - Infraestructures d'adequació del CPD.
    - Sistema d'enllumenat.
    - Sistema d'electrificació.
    - Sistema de climatització.
    - Sistema de detecció i extinció d'incendis.
    - Sistema de control d'accés.
    - Sistema de monitorització.
  - Equipament de xarxa local LAN: switchos.
  - Equipament WiFi: punts d'accés.



**Ajuntament  
de Santpedor**

- Equipament per a radioenllaços: antenes.
- Equipament de seguretat perimetral: firewalls.
- Sistema de doble factor d'autenticació.
- Equipament de SSII: servidors i cabines.
- ✓ Serveis de manteniment per l'equipament TIC.
  - Manteniment preventiu.
  - Manteniment correctiu.
  - Gestió de l'inventari.
  - Suport tècnic:
    - Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes.
    - Servei de suport tècnic en actuacions programades.
- ✓ Servei de còpies de seguretat al núvol.
- ✓ Servei de ciberseguretat.
  - Antivirus.
  - Servei de seguretat gestionada.
- ✓ Equipament de CCTV:
  - Video-gravador.
  - Terminals de monitorització i gestió.
  - Càmeres.

### 3 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

#### 3.1 EQUIPAMENT TIC

En l'**Annex I – Inventari Lot 1** s'identifica l'inventari detallat de tot l'equipament, així com del llicenciament associat contractat i la seva data de finalització.

#### 3.2 SERVEIS DE MANTENIMENT EQUIPAMENT TIC

Actualment l'Ajuntament disposa, en general, de serveis de manteniment sobre l'equipament TIC actual. Tot i així hi ha equipament que no disposa d'aquests serveis. Les condicions del manteniment actual i la seva data de finalització es detallen en l'**Annex I – Inventari Lot1**.

#### 3.3 SERVEI DE CIBERSEGURETAT

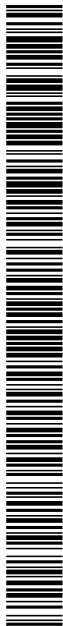
En l'**Annex II – Inventari Lot 2** s'identifiquen les llicències i serveis de ciberseguretat contractats i les seves dates de finalització.

#### 3.4 SISTEMA DE CCTV

En l'**Annex III – Inventari Lot 3** s'identifica l'inventari detallat de tot l'equipament.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





### 3.5 SERVEIS DE MANTENIMENT SISTEMA DE CCTV

Actualment l'Ajuntament disposa de serveis de Manteniment preventiu sobre l'equipament de CCTV. Les condicions generals del manteniment actual i la seva data de finalització es detallen en l'**Annex III – Inventari Lot 3**.

## 4 REQUERIMENTS GENERALS

### 4.1 ACTITUD PROACTIVA

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja que l'operador dels sistemes i serveis sigui un veritable soci tecnològic de l'Ajuntament de Santpedor. Això implica entre altres accions:

- ✓ Informar a l'Ajuntament de nous serveis, sistemes, actualitzacions, etc. que puguin ser d'interès.
- ✓ Realitzar accions proactives tant preventives com correctives.
- ✓ Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- ✓ Facilitar la informació necessària als responsables d'altres sistemes per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb el sistema subministrat.

### 4.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

L'Ajuntament és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres coses:

- ✓ Canvis i modificacions amb afectació en el disseny dels sistemes de telecomunicacions.
- ✓ Accions no previstes amb necessitats de serveis de telecomunicacions.
- ✓ Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- ✓ Renovacions i ampliacions de l'equipament a mantenir.

### 4.3 CONFIDENCIALITAT

A excepció de què així consti en la present licitació i en els futurs contractes de serveis, tota la informació comunicada per una de les parts a l'altre, ja sigui amb anterioritat o amb posterioritat a la data d'entrada en vigor, en relació amb la preparació o compliment del contracte, s'entendrà confidencial, utilitzant-les exclusivament per a les finalitats del contracte (en endavant, la "Informació Confidencial").

D'igual forma, cadascuna de les parts vetllarà perquè la Informació Confidencial no es posi en coneixement de més persones que els empleats, representants o assessors que requereixin el seu coneixement per garantir l'adient desenvolupament del contracte o pel compliment de les seves tasques. Totes aquestes persones hauran d'assumir prèviament compromisos expressos de confidencialitat i secret sobre la mateixa.

El licitador/adjudicatari es compromet a mantenir confidencial tota la informació i dades del client que se li facilitin o que arribin a conèixer com a conseqüència del desenvolupament i execució del present contracte, assegurant que aquesta informació no sigui duplicada o divulgada a tercers per cap mitjà, i garanteix que no difondrà el seu contingut a no ser que disposi de l'autorització prèvia expressa i per escrit del client.

L'incompliment del deure de confidencialitat pactat implicarà la obligació del



licitador/adjudicatari d'indemnitzar al client pels danys i perjudicis ocasionats.

Les obligacions de secret establertes en el redactat anterior cediran davant dels següents supòsits:

- ✓ Qualsevol requeriment administratiu, judicial o un altre imperatiu legal que ho contradigui.
- ✓ En el cas de què la seva transmissió hagi estat consentida prèviament i per escrit per la part d'on procedeix la informació.

Les obligacions establertes en aquesta clàusula es mantindran vigents per temps indefinit, inclús amb posterioritat a la resolució del contracte de serveis, qualsevol que sigui el motiu d'aquesta resolució.

#### 4.4 PROTECCIÓ DE DADES

Les dades i informació del client que siguin processades i gestionades per els licitadors durant el present procés del licitació, i posteriorment per l'adjudicatari del present concurs, seran i romandran propietat del client, i seran retornades a aquest immediatament després de la data d'expiració o terminació dels respectius contractes. Les dades i informació no seran utilitzades pels licitadors i/o adjudicatari per cap propòsit que no sigui la execució del serveis d'acord al previst en la present licitació i els futurs contractes de serveis. Durant la vigència dels mateixos, els licitadors i/o adjudicatari implantaran i mantindran dispositius externs de seguretat en local que previnguin contra la destrucció, pèrdua, manipulació o alteració de les dades de caràcter personal que estiguin a la seva possessió.

Les parts garantiran el compliment de la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementària en aquest àmbit, que afectin a cadascuna d'elles, i en concret:

- ✓ El licitador/adjudicatari no aplicarà ni utilitzarà les dades de caràcter personal continguts en els fitxers amb cap fi diferent del que figuri en el contracte, ni amb cap finalitat diferent a les establertes a les instruccions del client.
- ✓ El licitador/adjudicatari mantindrà el secret professional respecte a les dades de caràcter personal que tracti amb el fi de complir l'objecte de la present licitació/futur contracte, fins i tot després de finalitzar la seva relació amb el client.
- ✓ El licitador/adjudicatari adoptarà les mesures d'indole tècnica i organitzativa que, d'acord amb la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementària, garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Un cop finalitzada la prestació dels serveis objecte de la present licitació, el licitador/adjudicatari i qui intervingui en qualsevol fase del tractament de dades de caràcter personal, destruiran o retornaran les dades de caràcter personal al client d'acord amb les seves instruccions, així com qualsevol suport o document a on hi consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

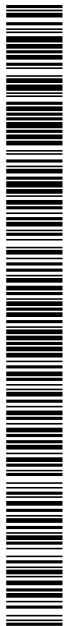
#### 4.5 PROVISIÓ DE SERVEIS TIPUS "CLAUS EN MÀ"

Els imports proposats per al subministrament dels equips, programaris i serveis sol·licitats hauran d'incloure tots els possibles elements de cost associats a l'assoliment dels objectius definits en el present plec.

L'Ajuntament no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis i sistemes contractats que no estigui especificat pels licitants en les seves respectives propostes.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part de personal de l'Ajuntament en tasques associades a la posada en marxa, ni espai per a l'emmagatzematge de material i equipament pendent d'instal·lació.

#### 4.6 DURADA DEL CONTRACTE

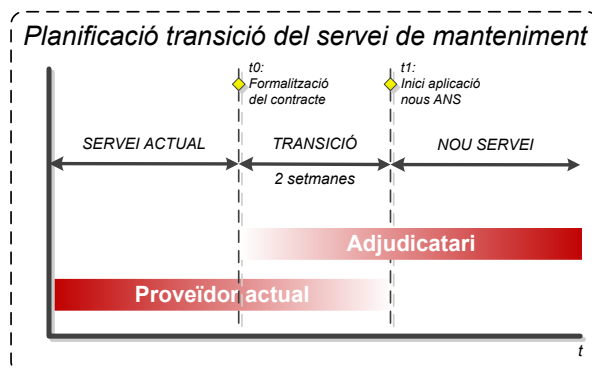
La durada inicial prevista per a la contractació dels serveis objecte del present concurs serà de 2 anys, prorrogable a 1 any més. Aquesta durada inclourà les fases de transició i de provisió del servei.

#### 4.7 PLANIFICACIÓ

Un cop adjudicats els diferents serveis sol·licitats en el present concurs, s'hauran de seguir les fases metodològiques per assolir l'inici de prestació del servei, de manera coordinada amb l'equip designat pel client.

Els licitadors hauran de presentar un pla de transició detallat que contempli com a mínim el següent:

- ✓ La següent figura resumeix la planificació de la transició de serveis prevista després de l'adjudicació dels serveis.



- ✓ La fase de transició és el període que compren entre l'entrada en vigor del contracte i l'inici de prestació del servei (en el que començaran a aplicar els ANS establerts).
  - La durada màxima comprendrà un màxim de 2 setmanes des de la data de formalització del contracte.
  - Durant aquesta fase el client donarà suport al nou adjudicatari, i li facilitarà i col·laborarà en el traspàs de coneixement i l'establiment de la operació.
  - Un cop finalitzada la transició, es considerarà formalment l'inici de prestació del servei en el que aplicaran per tant els ANS detallats al present concurs.

## 5 REQUERIMENTS ESPECÍFICS DELS SUBMINISTRAMENTS I SERVEIS

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





**Ajuntament  
de Santpedor**

La descripció dels subministraments i serveis requerits es defineix en base als diferents Lots que componen la present licitació:

- ✓ Lot 1 – Serveis de manteniment d'equipament TIC.
- ✓ Lot 2 – Servei de ciberseguretat.
- ✓ Lot 3 – Serveis de manteniment del sistema de CCTV.

### 5.1 LOT 1 – SERVEIS DE MANTENIMENT D'EQUIPAMENT TIC

Els serveis sol·licitats al present lot contemplen els següents aspectes:

- ✓ Serveis de manteniment per l'equipament TIC.
  - Manteniment preventiu.
  - Manteniment correctiu.
- ✓ Servei de còpies de seguretat al núvol.
- ✓ Suport tècnic:
  - Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes.
  - Servei de suport tècnic en actuacions programades.
- ✓ Gestió de l'inventari.

#### 5.1.1 SERVEIS DE MANTENIMENT PER L'EQUIPAMENT TIC

L'objectiu del serveis és el d'oferir un servei de manteniment que garanteixi un correcte estat operatiu i de conservació, així com implementar una resposta àgil i eficaç davant qualsevol avaria que interfereixi en l'activitat que es desenvolupa a les instal·lacions.

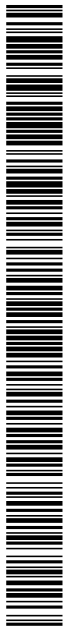
L'**abast** dels serveis de manteniment és:

- ✓ Pel que fa a ubicacions:
  - Edifici de Ca l'Arola.
  - Edifici Ajuntament.
  - Edifici Ajuntament Vell.
  - Edifici Cal Llovet.
  - Edifici La Nau.
  - Edifici Brigada.
  - Edifici cal Clarassó.
  - Aula Socio-educativa.
  - Convent de Sant Francesc.
  - Zona Esportiva.
  - Casal de joves.
  - El Born.
- ✓ Pel que fa a sistemes:
  - Infraestructures d'adequació del CPD.
    - Sistema d'enllumenat.
    - Sistema d'electrificació.
    - Sistema de climatització.
    - Sistema de detecció i extinció d'incendis.
    - Sistema de control d'accés.
    - Sistema de monitorització.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat







**Ajuntament  
de Santpedor**

- Equipament de xarxa local LAN: switchos.
  - Equipament WiFi: punts d'accés.
  - Equipament per a radioenllaços: antenes.
  - Equipament de seguretat perimetral: firewalls.
  - Sistema de doble factor d'autenticació.
  - Equipament de SSII: servidors i cabines.
- ✓ Pel que fa a serveis:
- Servei de manteniment preventiu.
  - Servei de manteniment correctiu.
  - Servei de còpies de seguretat al núvol.
  - Suport tècnic.
  - Gestió de l'inventari.

Pel que fa a la **criticitat** es consideren tres nivells d'averies:

- ✓ De criticitat alta:
- Incidències que causin la no operativitat de el sistema.
- ✓ De criticitat mitjana:
- Incidències que causin l'entrada en funcionament dels mecanismes de redundància i/o contingència.
- ✓ De criticitat baixa:
- Incidències i alarmes greus que no suposin la no operativitat ni l'activació del pla de contingència però que suposen una degradació del rendiment de sistema.
  - Incidències i alarmes que no representen de forma immediata una degradació del rendiment de sistema.

Pel que fa a les **condicions mínimes dels serveis de manteniment** son:

- ✓ Actuacions de **manteniment preventiu**: l'empresa adjudicatària realitzarà les actuacions preventives corresponents en tots els elements i sistemes implantats per garantir el funcionament òptim. Els serveis garantia ha d'incloure el llistat de les tasques a realitzar, el nombre de persones dedicades, i els perfils i hores dedicades per a la realització d'aquestes tasques.
- ✓ Actuacions de **manteniment correctiu**:
- Diagnòstic remot o "in situ" d'incidències de maquinari o programari dins de l'abast d'equipament contractat.
  - En cas de confirmació de l'avaria, actuacions necessàries per a la resolució de la incidència, inclosa la substitució de maquinari o programari en la última configuració coneguda.
  - En cas de reposició de maquinari, l'**Ajuntament** proveirà l'equipament de substitució, i l'empresa adjudicatària haurà de substituir l'element avariats.
  - L'adjudicatari haurà d'aportar:
    - La mà d'obra, incloent desplaçaments i dietes.
    - Tot el petit material necessari.
    - Escales, elevadors i mitjans de subjecció per a treballs en alçada, en cas de necessitat.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat



## SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Serveis Informàtics), 01/03/2024 12:55

**Ajuntament  
de Santpedor**

- A més a més, l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de les reparacions derivades de les seves actuacions preventives o correctives, a reparació de possibles.
  - L'adjudicatari s'adaptarà a les Normes i Plans de Seguretat del client, aportant tota la documentació requerida i adoptant les mesures demandades.
- ✓ Els **horaris de cobertura** del servei de manteniment contemplat poden ser:
    - 24x7.
    - Horari laboral ampliat, com a mínim de dilluns a divendres de 8 a 21 i Dissabtes matí.
    - Horari laboral bàsic, com a mínim de dilluns a divendres de 8 a 15 h.
  - ✓ Els **temps de resposta**, a partir de la comunicació a el Servei d'Atenció d'Avaries de l'empresa adjudicatària, són:
    - 4 hores per avaries de criticitat alta.
    - 8 -12 hores per avaries de criticitat mitjana.
    - 24 hores per avaries de criticitat baixa.
  - ✓ Els licitants adjuntaran, en tots els casos, un document en el qual es detallin els nivells de criticitat per a cadascun dels elements dels diferents sistemes.
  - ✓ El pla de manteniment ha d'incloure el procediment a seguir en cas d'avaria, el nombre de persones i els perfils de les persones designades per a la realització de les actuacions correctives.
  - ✓ Les taules a continuació mostren les condicions de manteniment per cada un dels sistemes objecte d'aquest plec.

Ambit	Sistema	Criticitat	Cobertura	Condicions
CPD	Sistema d'enllumenat	No crític	Horari laboral ampliat	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: N.A.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
CPD	Sistema d'electrificació	Crític / No crític segons afectacions	24 x 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: semestral.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
CPD	Sistema de climatització	Crític / No crític segons afectacions	24 x 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: semestral.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
CPD	Sistema de detecció i extinció d'incendis	Crític / No crític segons afectacions	24 x 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
CPD	Sistema de control d'accés	No crític	Horari laboral ampliat	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: semestral.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
CPD	Sistema de monitorització	Crític / No crític segons afectacions	24 x 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
LAN	Switchos	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
WiFi	Punts d'accés	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





**Ajuntament  
de Santpedor**

Radionellaços	Antenes	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
Seguretat perimetral	Firewalls	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>
SSII	Servidors i cabines	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: anual.</li> <li>✓ Correctives: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>

### 5.1.2 SERVEI DE CÒPIES DE SEGURETAT AL NÚVOL

Es requereix d'un servei de còpies de seguretat al núvol que mantingui les prestacions del sistema actual:

- ✓ Backup Veeam Cloud Connect.
- ✓ Servei de backup cloud, per a l'emmagatzematge de les VMs amb 4TB de capacitat.
- ✓ Backup Full sintètics setmanals i diaris incrementals.
- ✓ Polítiques:
  - Emmagatzematge de 4TB per a VMs.
  - Retenció de 14 dies.
  - RPO de 24 hores.
  - RTO de 4 hores.

### 5.1.3 SUPORT TÈCNIC

Es requereix d'un suport tècnic especialitzat en els següents àmbits:

- ✓ Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes:
  - Consultes sobre intervencions en l'equipament per part del personal de l'Ajuntament.
  - Consultes tecnològiques generals sobre els sistemes i equipament.
- ✓ Servei de suport tècnic en actuacions programades.
  - Configuracions sobre l'equipament.
  - Instal·lació de nou equipament.
  - Resolució de problemes.

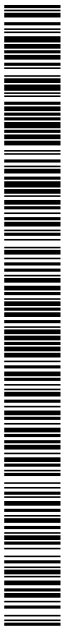
El suport tècnic haurà d'estar disponible en horari laboral, i inclourà un mínim de 120 hores/anuals consumibles sense caducitat durant la totalitat de la duració del contracte.

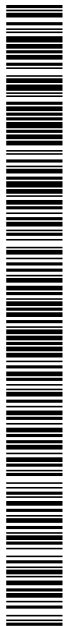
### 5.1.4 GESTIÓ DE L'INVENTARI

Es requereix de la gestió de l'inventari a mantenir:

- ✓ Auditoria de l'equipament actual.
- ✓ Consolidació de l'inventari, incloent com a mínim:
  - Ubicació.
  - Fabricant.
  - Model.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





- Número de sèrie.
- Dades sobre el contracte de manteniment: inici, fi, referència del contracte, cobertura, ...
- Dades sobre el cicle de vida: estat respecte al suport de fabricant, condicions de suport, dates de descatalogació i finalització de suport, ...
- Versions de programari instal·lades.
- ...

✓ Manteniment de l'inventari: Actualització de qualsevol canvi.

## 5.2 LOT 2 – SERVEI DE CIBERSEGURETAT

L'objectiu del servei és el de disposar donar continuïtat a un sistema antivirus pels usuaris de l'ajuntament i un servei bàsic de seguretat gestionada per a monitoritzar-ne les alertes generades.

Els licitadors han de contemplar la renovació del llicenciament i/o serveis actuals, o bé proveir llicenciament i/o serveis alternatius que ofereixin les mateixes prestacions i els mateixos nivells de suport que els actuals.

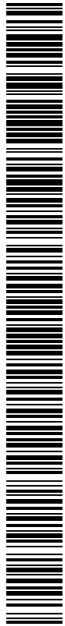
En cas de proveir una solució alternativa, el proveïdor ha de contemplar certes tasques addicionals per tal d'executar el canvi:

- ✓ Instal·lació i parametrització de la solució d'antivirus a tots els endpoints, garantint l'accés a tots els recursos (configuració i actualització llistes blanques i negres, etc.)
- ✓ Formació al personal tècnic de l'Ajuntament:
  - Presentació del producte amb implicació directa de fabricant.
  - Formació tècnica personal Ajuntament: administració de la solució i troubleshooting.

S'haurà de garantir disposar del llicenciament i/o serveis necessaris durant tota la durada del contracte. Caldrà considerar les dates de finalització del llicenciament actual, identificat a l'**Annex II – Inventari Lot2**.

L'**abast** dels serveis és:

- ✓ Anti-virus:
  - 150 llicències (130 per a Endpoints i 20 llicències per servidors).
    - Capacitats de prevenció avançades, amb correcció automàtica.
    - Endpoint Protection (EPP).
    - Capacitats d'Endpoint Detection and Response (EDR).
    - Capacitats de defensa contra atacs de xarxa.
    - Defensa en capes.
    - Anàlisi de riscos per a riscos generats per usuaris i Endpoints.
      - Avaluació continua de males configuracions de seguretat.
      - Avaluació continua dels comportaments dels usuaris.
      - Generació de llistes prioritzades de millores de seguretat.
    - Correlació d'events entre Endpoints.
    - Cobertura multi-plataforma i API d'integració amb tercers.
- ✓ Servei de seguretat gestionada.



**Ajuntament  
de Santpedor**

- Seguretat gestionada des de Centre d'Operacions de Seguretat (SOC). Atenció en català i/o castellà.
- Vigilància, monitorització i alertes 24x7x365:
  - Firewalls de l'ajuntament.
  - 130 Endpoints i 20 servidors.

### 5.3 LOT 3 – SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE CCTV

Els serveis sol·licitats al present lot contemplen els següents aspectes:

- ✓ Serveis de manteniment per l'equipament TIC.
  - Manteniment preventiu.
  - Manteniment correctiu.
- ✓ Suport tècnic:
  - Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes.
  - Servei de suport tècnic en actuacions programades.
- ✓ Gestió de l'inventari.

#### 5.3.1 SERVEIS DE MANTENIMENT PER L'EQUIPAMENT DE CCTV

L'objectiu del serveis és el d'oferir un servei de manteniment que garanteixi un correcte estat operatiu i de conservació, així com implementar una resposta àgil i eficaç davant qualsevol avaria que interfereixi en l'activitat que es desenvolupa a les instal·lacions.

L'**abast** dels serveis de manteniment és:

- ✓ Pel que fa a ubicacions:
  - Edifici de Ca l'Arola.
  - Edifici Ajuntament.
  - Edifici Ajuntament Vell.
  - Edifici Cal Llovet.
  - Edifici La Nau.
  - Edifici Brigada.
  - Zona Esportiva.
  - Casal de joves.
- ✓ Pel que fa a sistemes:
  - Video-gravador.
  - Terminals de monitorització i gestió.
  - Càmeres.
- ✓ Pel que fa a serveis:
  - Servei de manteniment preventiu.
  - Servei de manteniment correctiu.
  - Suport tècnic.
  - Gestió de l'inventari.

Pel que fa a la **criticitat** es consideren tres nivells d'avaries:

- ✓ De criticitat alta:

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat



**Ajuntament  
de Santpedor**

- Incidències que causin la no operativitat de el sistema.
- ✓ De criticitat mitjana:
  - Incidències que causin l'entrada en funcionament dels mecanismes de redundància i/o contingència.
- ✓ De criticitat baixa:
  - Incidències i alarmes greus que no suposin la no operativitat ni l'activació del pla de contingència però que suposen una degradació del rendiment de sistema.
  - Incidències i alarmes que no representen de forma immediata una degradació del rendiment de sistema.

Pel que fa a les **condicions mínimes dels serveis de manteniment** son:

- ✓ Actuacions de **manteniment preventiu**: l'empresa adjudicatària realitzarà les actuacions preventives corresponents en tots els elements i sistemes implantats per garantir el funcionament òptim. Els serveis garantia ha d'incloure el llistat de les tasques a realitzar, el nombre de persones dedicades, i els perfils i hores dedicades per a la realització d'aquestes tasques. S'han de realitzar les operacions necessàries segons les normes UNE 2300 i RD 513/2017 del 21 de setembre del 2017.
- ✓ Actuacions de **manteniment correctiu**:
  - Diagnòstic remot o "in situ" d'incidències de maquinari o programari dins de l'abast d'equipament contractat.
  - En cas de confirmació de l'avaría, actuacions necessàries per a la resolució de la incidència, inclosa la substitució de maquinari o programari en la última configuració coneguda.
  - En cas de reposició de maquinari, l'Ajuntament proveirà l'equipament de substitució, i l'empresa adjudicatària haurà de substituir l'element avariàt.
  - L'adjudicatari haurà d'aportar:
  - La mà d'obra, incloent desplaçaments i dietes.
  - Tot el petit material necessari.
  - Escales, elevadors i mitjans de subjecció per a treballs en alçada, en cas de necessitat.
- ✓ A més a més, l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de les reparacions derivades de les seves actuacions preventives o correctives, a reparació de possibles
- ✓ L'adjudicatari s'adaptarà a les Normes i Plans de Seguretat del client, aportant tota la documentació requerida i adoptant les mesures demandades.
- ✓ Els **horaris de cobertura** del servei de manteniment contemplat poden ser:
  - 24x7.
  - Horari laboral ampliat, com a mínim de dilluns a divendres de 8 a 21 i Dissabtes matí.
  - Horari laboral bàsic, com a mínim de dilluns a divendres de 8 a 15 h.
- ✓ Els **temps de resposta**, a partir de la comunicació a el Servei d'Atenció d'Avaries de l'empresa adjudicatària, són:
  - 4 hores per avaries de criticitat alta.
  - 8 -12 hores per avaries de criticitat mitjana.
  - 24 hores per avaries de criticitat baixa.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat



**Ajuntament  
de Santpedor**

- ✓ Els licitadors adjuntaran, en tots els casos, un document en el qual es detallin els nivells de criticitat per a cadascun dels elements dels diferents sistemes.
- ✓ El pla de manteniment ha d'incloure el procediment a seguir en cas d'avaria, el nombre de persones i els perfils de les persones designades per a la realització de les actuacions correctives.
- ✓ Les taules a continuació mostren les condicions de manteniment per cara un dels sistemes objecte d'aquest plec.

Àmbit	Sistema	Criticitat	Cobertura	Condicions
Seguretat física	Videovigilància - CCTV	Crític / No crític segons afectacions	Horari laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preventives: semestral.</li> <li>✓ Correctives: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat alta: 4 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat mitjana: 8 hores.</li> <li>▪ Temps de resolució d'avaries de criticitat baixa: 24 hores.</li> </ul> </li> </ul>

### 5.3.2 SUPORT TÈCNIC

Es requereix d'un suport tècnic especialitzat en els següents àmbits:

- ✓ Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes:
  - Consultes sobre intervencions en l'equipament per part del personal de l'Ajuntament.
  - Consultes tecnològiques generals sobre els sistemes i equipament.
- ✓ Servei de suport tècnic en actuacions programades.
  - Configuracions sobre l'equipament.
  - Instal·lació de nou equipament.
  - Resolució de problemes.

El suport tècnic haurà d'estar disponible en horari laboral, i inclourà un mínim de 16 hores/anuals consumibles sense caducitat durant la totalitat de la duració del contracte.

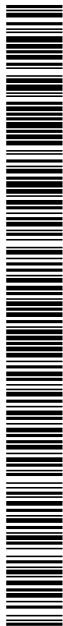
### 5.3.3 GESTIÓ DE L'INVENTARI

Es requereix de la gestió de l'inventari a mantenir:

- ✓ Auditoria de l'equipament actual.
- ✓ Consolidació de l'inventari, incloent com a mínim:
  - Ubicació.
  - Fabricant.
  - Model.
  - Número de sèrie.
  - Dades sobre el contracte de manteniment: inici, fi, referència del contracte, cobertura, ...
  - Dades sobre el cicle de vida: estat respecte al suport de fabricant, condicions de suport, dates de descatalogació i finalització de suport, ...
  - Versions de programari instal·lades.
  - ...
- ✓ Manteniment de l'inventari: Actualització de qualsevol canvi.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





**Ajuntament  
de Santpedor**

## 6 REQUERIMENTS DE L'EQUIP DE TREBALL

### 6.1 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

En tot moment el dimensionat dels recursos s'ajustarà a les necessitats de l'Ajuntament. L'equip de treball estarà format, com a mínim, pels següents perfils:

- ✓ Responsable del servei
- ✓ Coordinador tècnic
- ✓ Tècnics de manteniment

### 6.2 DEFINICIÓ DELS PERFILS

#### 6.2.1 LOT 1

**Responsable del servei**, serà el màxim responsable de garantir la correcta prestació del servei i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Responsable màxim del servei i en l'àmbit comercial.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.

Formació:

- Enginyer/a o titulat/da (superior, graduat i màster) de telecomunicacions, informàtica o similar.
- Experiència mínima de 3 anys en tasques similars.

**Coordinador tècnic**, serà el màxim responsable tècnic del servei i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Interlocutor únic del servei a nivell tècnic.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.
- Coordinació dels equips de treball.
- Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Detecció d'oportunitats de millora.

Formació:

- Formació professional de segon grau o equivalent
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
- Tenir en possessió una formació i/o certificat en ciberseguretat, monitorització, comunicacions, instal·lacions i cablejat.

**Tècnics de manteniment**, amb coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte de la present licitació:

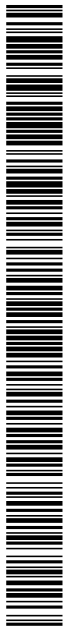
Seràn els responsables de realitzar les actuacions de manteniment.

Formació:

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat







- Tècnic
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
- Tenir en possessió, com a mínim, una formació i/o certificat en seguretat, monitorització, comunicacions, instal·lacions i cablejat.

**Tècnics de suport tècnic**, amb coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present licitació:

- Seran els responsables d'executar els serveis de suport tècnic i gestió d'inventari.
- Formació:
  - Formació professional de segon grau o equivalent
  - Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
  - Tenir en possessió, com a mínim, una formació i/o certificats en ciberseguretat, monitorització, comunicacions, instal·lacions i cablejat.

## 6.2.2 LOT 2

**Responsable del servei**, serà el màxim responsable de garantir la correcta prestació del servei i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Responsable màxim del servei i en l'àmbit comercial.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.

Formació:

- Enginyer/a o titulat/da (superior, graduat i màster) de telecomunicacions, informàtica o similar.
- Experiència mínima de 3 anys en tasques similars.

**Coordinador tècnic**, serà el màxim responsable tècnic del servei, i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Interlocutor únic del servei a nivell tècnic.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.
- Coordinació dels equips de treball.
- Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Detecció d'oportunitats de millora.

Formació:

- Formació professional de segon grau o equivalent
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
- Disposar d'una formació i/o certificats en ciberseguretat.

**Operadors**, especialitzats en l'àmbit de la ciberseguretat:

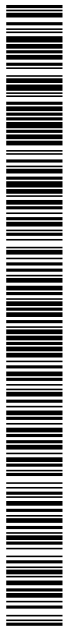
- Seran els responsables de la monitorització i gestió d'alertes.

Formació:

- Tècnic
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat





### 6.2.3 LOT 3

**Responsable del servei**, serà el màxim responsable de garantir la correcta prestació del servei, i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Responsable màxim del servei i en l'àmbit comercial.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.

Formació:

- Enginyer/a o titulat/da (superior, graduat i màster) de telecomunicacions, informàtica o similar.
- Experiència mínima de 3 anys en tasques similars.

**Coordinador tècnic**, serà el màxim responsable tècnic del servei i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Interlocutor únic del servei a nivell tècnic.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en la present licitació.
- Coordinació dels equips de treball.
- Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Detecció d'oportunitats de millora.

Formació:

- Formació professional de segon grau o equivalent
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
- Formació i/o certificats en seguretat.

**Tècnics de manteniment**, amb un bon coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte de la present licitació:

- Seran els responsables de realitzar les actuacions de manteniment.

Formació:

- Tècnic.
  - Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
  - Disposar com a mínim d'una formació i/o certificats en seguretat.

**Tècnics de suport tècnic**, amb coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present concurs:

- Seran els responsables d'executar els serveis de suport tècnic i gestió d'inventari.

Formació:

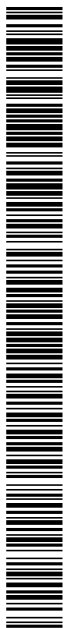
- Formació professional de segon grau o equivalent
- Experiència mínima de 2 anys en tasques similars.
- Disposar com a mínim d'una formació i/o certificats en seguretat.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor  
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08  
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat



Codi Segur de Verificació: 428d889b-0556-4787-84d0-2240489158c7  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01081000\_2024\_19554215  
Data d'impressió: 01/03/2024 13:16:03  
Pàgina 19 de 19

**SIGNATURES**  
1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Serveis Informàtics), 01/03/2024 12:55



**Ajuntament  
de Santpedor**

*Juan Eulogio Rincón Toro  
Responsable Serveis Informàtics  
Document signat i datat electrònicament*

