



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?dionia=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES ANTENES WIMAX I ELS PUNTS WIFI4EU

Exp.2024/008896

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest plec té per objecte fixar les condicions que han de regir l'adjudicació del servei de manteniment de les antenes WIMAX i els punts WIFI4EU.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A REALITZAR

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament i suport tècnic de tota la infraestructura que garanteixi la correcta operativitat i funcionament de les antenes WIMAX i els punts WIFI4EU instal·lats.

Antenes WIMAX:

Antena	Marca	Model
Ca l'Oriol - Ajuntament	Ubiquiti	PowerBeam M5 400
Ajuntament - Ca l'Oriol	Ubiquiti	PowerBeam M5 400
Ajuntament - Pavelló	Ubiquiti	PowerBeam M5 400
Pavelló - Ajuntament	Ubiquiti	PowerBeam M5 400
Ajuntament - Brigada	Ubiquiti	PowerBeam M5 400
Brigada - Ajuntament	Ubiquiti	PowerBeam M5 300
Ajuntament - Mercat	Ubiquiti	NanoBeam 5AC 19
Mercat - Ajuntament	Ubiquiti	NanoBeam 5AC 19

Punts WiFi4EU:

Punt	Marca	Model	Tipus
Joventut-Int	CambiumNetworks	cnPilot e410	Interior
Mercat-Int	CambiumNetworks	cnPilot e410	Interior
Ajuntament-Int	CambiumNetworks	cnPilot e410	Interior
Bar-Ajuntament	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Piscina-1	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Joventut-Ext	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Mercat-Ext	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Piscina-2	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Ajuntament-Ext	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Plaça-Fonts	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior
Serveis-Socials	CambiumNetworks	cnPilot e510	Exterior



En relació als punts WiFi4EU s'han de garantir els requeriments que es van implantar i que actualment estan en funcionament:

En els punts d'accés únicament es difondrà el SSID «WiFi4EU».

La xarxa amb SSID WiFi4EU haurà de ser una xarxa oberta, que no requereixi cap tipus d'informació d'autenticació (com l'ús d'una contrasenya) per a connectar-se.

Un cop s'hagi connectat l'usuari, la xarxa amb el SSID «WiFi4EU» haurà de mostrar un portal captiu HTTPS abans d'autoritzar a l'usuari a connectar-se a Internet.

La connexió a Internet a través del SSID «WiFi4EU» obert haurà de complir la legislació nacional pel que fa a la autenticació, autorització i comptabilitat dels usuaris, conservació de dades, etc.

El portal captiu del SSID «WiFi4EU» haurà de garantir el compliment dels requeriments següents:

- Per a la interfície amb els usuaris, la xarxa WiFi4EU amb el SSID «WiFi4EU» utilitzarà un portal captiu HTTPS.*

Per tal de no reaparèixer a cada reconexió, el portal captiu tindrà un període de reconeixement automàtic dels usuaris connectats anteriorment. Aquest període es restablirà automàticament cada dia a les 00:00 hores o almenys es configurarà per a una durada màxima de dotze hores.

- El nom de domini associat al portal captiu https serà clàssic (no IDN) i estarà compost per caràcters de la "a" a la "z", dígit del 0 al 9 i el guió (-).*
- Identitat visual: el portal captiu inclourà la identitat visual de WiFi4EU.*
- El portal captiu inclourà un avís d'exempció de responsabilitat que informi clarament als usuaris que WiFi4EU és una xarxa oberta al públic. L'avís d'exempció de responsabilitat també ha d'incloure les recomanacions de precaució que solen emetre en accedir a Internet a través d'aquest tipus de xarxes.*

L'accés de l'usuari final a la xarxa WiFi4EU ha de ser gratuïta, sense que es pugui exigir cap contraprestació a canvi, inclosa la publicitat comercial i la recopilació de dades personals amb finalitats comercials.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels tècnics de l'Ajuntament una plataforma on es podrà veure l'estat de cada punt d'accés, el nombre d'usuaris connectats i que en cas de caiguda envii alertes a un correu electrònic.



L'empresa adjudicatària ha de col·locar cartells informatius en els punts on hi ha accés a la xarxa WiFi4EU.

Servei de manteniment:

L'adjudicatari serà responsable de resoldre totes les incidències i garantir la continuïtat del servei d'accés dels usuaris a la xarxa sense fils i l'accés a la xarxa des dels edificis connectats per antena d'acord a les especificacions del present PPT.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment de la totalitat dels sistemes hardware i software, i haurà de realitzar totes les accions necessàries per resoldre avaries i incidències en els mateixos, la substitució o reemplaçament d'aquells elements avariats que per qualsevol raó no poguessin ser reparats així com la configuració o reprogramació d'equips i programari necessaris per garantir, en tot moment, el correcte funcionament i integració del sistema instal·lat. S'inclou el manteniment del cablejat de xarxa, el cablejat elèctric i els dispositius d'alimentació elèctrica (adaptador Power over Ethernet (PoE), l'adaptador de corrent o el commutador PoE) específics per a les antenes.

També s'inclouen les tasques de muntatge, desmuntatge i configuració de les antenes en cas de necessitat de trasllat d'aquestes per a un millor rendiment o per qüestions tècniques.

Queda exclòs de l'abast del servei de manteniment del servei la reposició d'elements deguda a actes vandàlics, catàstrofes naturals i / o similars. L'adjudicatari podrà imputar les despeses de reposició d'aquests elements a l'Ajuntament, quedant inclòs en el servei de manteniment de les hores necessàries per a la substitució i / o reprogramació dels mateixos.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de diferents canals d'atenció, tan telemàtics (aplicació web i correu electrònic) com telefònics. L'atenció telemàtica haurà de proporcionar una aplicació que permeti reportar i consultar incidències i/o peticions i/o consultes.

Els serveis associats al manteniment i suport estaran disponibles, com a mínim, en la franja horària de 9h a 18h els dies laborables de dilluns a divendres segons el calendari laboral de Catalunya.

Qualsevol actuació que requereixi d'un tall de servei, l'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb els tècnics municipals del departament de TIC per avisar als departament afectats o bé, per acordar una franja horària per realitzar l'actuació.

Servei de manteniment preventiu:



L'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment preventiu de la xarxa com a mínim un cop l'any que ha de constar de les tasques següents:

- Les actualitzacions del programari dels dispositius desplegats (firmware) com a manteniment preventiu.
- Monitorització de tota la xarxa per tal de detectar les incidències en el moment que es produeixen i prendre les mesures correctives que corresponguin.
- Revisió física de cada una de les instal·lacions per comprovar la seva situació, avaluació i diagnòstic del funcionament del servei i neteja física dels equips.
- Realització de còpies de seguretat de la configuració.

Durant la revisió podrà estar present un tècnic municipal. Del resultat de la revisió l'adjudicatari realitzarà una acta que contindrà com a mínim un resum d'aquelles actuacions realitzades i/o recomanacions necessàries així com l'estat de les instal·lacions i equipaments. Aquest resum serà entregat a l'Ajuntament en un termini no superior als 15 dies naturals des de la data de realització de la visita.

La data de realització d'aquestes actuacions preventives s'acordarà amb els tècnics municipal amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

- Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del manteniment contractat, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.
- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament al rendiment del sistema o la seva seguretat.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa de manteniment l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa de manteniment l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores.
 - Temps de resolució màxima: 8 hores.
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 dia hàbil.



- Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de TIC, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i correu electrònic.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió VPN de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat de doble factor d'autenticació, amb aprovació mitjançant el mòbil o el sistema que l'Ajuntament determini en cada moment, excepte les tasques de revisió física detallades en el manteniment preventiu o resolució d'avaries que requereixin de la presència física d'un tècnic.

5. ELABORACIÓ D'INFORMES

L'adjudicatari lliurarà trimestralment, i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, un informe amb el contingut següent:

- L'inventari de la xarxa actualitzat.
- Informe d'ocupació de la xarxa, número d'usuari per cada punt d'accés, amplada de banda ocupat de l'accés a internet de la xarxa.
- Propostes de millores orientades a reduir congestions, ineficiències o saturació de la xarxa.
- Informes de compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) pactats: el contractista presentarà per cadascun dels ANS el valor real obtingut.

El format dels informes es podrà revisar cada 6 mesos o de comú acord en qualsevol moment.

6. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La informació confidencial serà tractada com estrictament privada i confidencial i s'adoptaran totes les mesures necessàries per preservar la confidencialitat.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.



DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals i Organització	EXPEDIENT 2024/008896
Codi Segur de Verificació: 99926a91-087f-4a0d-8429-2345e3389488 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2024_3070302 Data d'impressió: 20/01/2025 09:41:34 Pàgina 6 de 6		
SIGNATURES 1.- Maria Àngels Solé del Amor (TCAT) (Cap del Departament de TIC), 17/10/2024 14:06		



Tanmateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altre norma d'aplicació de la matèria.

En el cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (entenent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent a la que justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer.

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?dionia=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.