

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI ASSESORIA I SERVEIS INFORMÀTICS EN LA GESTIÓ I MANTENIMENT DELS RECURSOS WIFI I INTERNET DE LES DEPENDÈNCIES GESTIONADES PER PROCORNELLÀ

Nº EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ: 2025-39

TIPUS CONTRACTACIÓ: PROCEDIMENT OBERT

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS EN ELS CONTRACTES DE SUBMINISTRAMENTS O DE SERVEIS:

El següent plec de prescripcions tècniques particulars ha de regir la realització de la prestació i defineix les seves qualitats, les seves condicions socials i ambientals, de conformitat amb el requisit segons el tipus de contracte que s'estableix en l'article 125.1b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

1.-OBJECTE

Constitueix l'objecte del contracte, la contractació el servei d'assessoria i serveis informàtics en la gestió i manteniment dels recursos Wifi i Internet de les dependències gestionades per PROCORNELLÀ: Centre d'empreses, Viver d'empreses, Fira de Cornellà, Complex Aquàtic i Esportiu Can Mercader, Auditori de Cornellà i Parc Esportiu Llobregat.

Els treballs a desenvolupar es divideixen i són específics de cada dependència, han de incloure la ma d'obra, les hores de tècnic o tècnics especialitzat per cada tasca, els desplaçaments, les dietes i qualsevol altre necessitat relacionada amb la feina a desenvolupar i comporten la realització de les obligacions mínimes per cada centre que tot seguit es descriuen per centres o àrees d'activitat:

1.1.- Centre d'empreses

Gestió i suport de clients (interns i externs) a més dels equips del Centre per tots els recursos Wifi i Internet per cable del Centre

A continuació, es detallen les tasques més importants i necessàries que s'ha de portar a terme constantment per l'alta rotació de clients del Centre

Atenció directa als clients i responsables del Centre

- Tècnic dedicat
- Prioritat del servei
 - o En el mateix dia per emergències
 - o 24 hores en cas de que no sigui emergència
- Atenció telefònica
- Atenció On-site
- Atenció Remota
- Telèfon directe amb tècnic
- Telèfon atenció a oficina
- Correu electrònic per resolució de consultes, peticions y serveis
- Atenció directa al client del Centre en cas de que sigui necessari per solucionar problemes tècnics o dubtes relacionats amb els los serveis del Centre
- Gestió de altes d'empreses del Centre
 - o Usuaris
 - o Rangs de xarxa
 - o Accessos externs
 - o Apertura de ports per aplicacions
 - o Instruccions de funcionament
 - o Dubtes de funcionament
 - o Alta de fibra amb el caudal sol·licitat i les característiques contractades
 - o Instal·lació de servei de wifi propi per cada despatx o nau (equip i cablejat), creació de SSID, seguretat individual i personalitzada
 - o Configuració als equips del client, equips sobretaula, mòbil o portàtils
 - o Instal·lació, modificació i comprovació de cablejat de telefonia y/o xarxa durant el procés d'alta dels clients
 - o Instal·lació i configuració de impressores compartides pel Centre a tots els equips dels clients del Centre
- Gestió de baixes d'empreses del Centre
 - o Anul·lar tots els serveis contractats per l'empresa que se'n va del Centre i preparar-ho per la nova empresa.
- Alta, baixes i instal·lacions de telefonia IP i analògica
- Gestió de control central de comunicacions per serveis de internet i de telefonia
- Manteniment de control central de comunicacions
- Gestió d'armaris de comunicacions per serveis de internet i de telefonia en zones Inter mitges de despatxos.
- Manteniment de control armaris de comunicacions Inter mitges de despatxos
- Manteniment de rosetes i llocs de treball
- Gestió de esdeveniments del Centre
 - o Supervisió abans, durant i després
 - o Personalització segons la necessitat de cada esdeveniment
 - o Ajuda en configuració a clients a l' inici dels esdeveniments.

Manteniment d'equips

El Centre disposa de la següent equipació de la marca Whatchguard.

- 1 x M370SU3Y
- 6 x AP325SU3Y
- Smart Switch 48p x 2
- Ordinador dedicat (a càrrec de l'adjudicatari, per accés remot)
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicat (a càrrec de l'adjudicatari)

Els esmentats equips es gestionen i es mantenen de forma continuada en les següents condicions

- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Ordinador dedicat a càrrec de l'adjudicatari en Centre, per accés remot.
 - o Gestió remota
 - o Supervisió local
 - o Comprovacions contínues de connectivitat
- Substitució d'equips en 48 hores per un nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe amb fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat contínues
 - o Pegats de seguretat
 - o Signatures de amenaces i virus
 - o Gestió d'aplicacions censurades
 - o Etc.
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim una cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana per no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat
- Reinici de tots els equipaments en cap de setmana
- Configuració de Vlan's per els clients
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració de BOVPN
 - o Serveis de impressió
 - Gestió de tràfic i còpies serveis de impressió
 - o Serveis de veu
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Por SSiD
 - o Con control de usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrrega i apps
 - o Limitacions entre clients
 - o Portal captiu

1.2.-Viver d'empreses

Gestió i suport de clients (interns i externs) a més a més dels equipaments del Viver per tots els recursos Wifi e Internet por cable del Viver

A continuació, es detallen les tasques més importants i necessàries que es porten a terme de forma quasi constant per l'alta rotació de clients del Viver

Atenció directa a los clients i responsables del Centre

- Tècnic dedicat
- Prioritat de servei
 - o En el mateix dia per emergències
 - o 24 hores en cas de que no sigui emergència
- Atenció telefònica
- Atenció On-site
- Atenció Remota
- Telèfon directe amb tècnic
- Telèfon atenció a oficina
- Correu electrònic per resolució de consultes, peticions i serveis
- Atenció directa al client del Viver en caso de que sigui necessari per solucionar problemes tècnics o dubtes relacionats amb els serveis del Viver
- Gestió d'altres d'empreses del Viver
 - o Usuaris
 - o Rangs de xarxa
 - o Accessos externs
 - o Apertura de ports per aplicacions
 - o Instruccions de funcionament
 - o Dubtes de funcionament
 - o Alta de fibra amb el caudal sol·licitat i les característiques contractades
 - o Instal·lació de servei de wifi propi per cada despatx o nau (equip i cablejat), creació de SSID, seguretat individual i personalitzada
 - o Configuració als equips del client, equips sobretaula, mòbil o portàtils
 - o Instal·lació, modificació i comprovació de cablejat de telefonia y/o xarxa durant el procés d'alta dels clients
 - o Instal·lació i configuració de impressores compartides pel Centre a tots els equips dels clients del Centre
- Gestió de baixes d'empreses del Viver
 - o Anul·lar tots els serveis contractats per l'empresa que se'n va del Viver i preparar-ho per la nova empresa
- Alta, baixes i instal·lacions de telefonia IP i analògica
- Gestió de control central de comunicacions per serveis de internet i de telefonia
- Manteniment de control central de comunicacions
- Gestió d'armaris de comunicacions per serveis de internet i de telefonia en zones intermèdies de despatxos
- Manteniment de control armaris de comunicacions intermèdies de despatxos
- Manteniment de rosetes i llocs de treball
- Gestió d'esdeveniments del Centre
 - o Supervisió abans, durant i després
 - o Personalització segons la necessitat de cada esdeveniment
 - o Ajuda en configuració a clients a l'inici dels esdeveniments

Manteniment de equips

El Centre disposa del següent equipament de la marca Whatchguard.

- 1 x M370SU3Y
- 4 x AP325SU3Y
- Smart Switch 48p
- Ordenador dedicat (a càrrec de l'adjudicatari, per accés remot)
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicat (a càrrec de l'adjudicatari)

Els esmentats equipaments es gestionen i es mantenen de forma continuada en les següents condicions

- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Ordenador dedicat a càrrec de l'adjudicatari en Centre
 - o Gestió remota
 - o Supervisió local
 - o Comprovacions continues de connectivitat
- Substitució d'equipaments en 48 hores per un de nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe con fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat continues
 - o Pegats de seguretat
 - o Signatures de amenaces i virus
 - o Gestió d'aplicacions censurades
 - o Etc
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim una cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana per no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat
- Reinici de tots els equipaments en cap de setmana
- Configuració de Vlan's per els clients
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració de BOVPN
 - o Serveis de impressió
 - Gestió de tràfic i còpies serveis de impressió
 - o Serveis de veu
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Por SSiD
 - o Amb control d'usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrrega i apps
 - o Limitacions entre clients
 - o Portal captiu

1.3.-Fira de Cornellà

Aquest equip no tant sols dona servei per els esdeveniments de la Fira si no que es un segon equip per gestionar les empreses del Centre, amb el que tot el que es detalla a continuació es idèntic els servis del Centre i a més a més els propis per gestionar la Fira

Gestió i suport de clients (interns i externs) a més a més dels equipaments de la fira per tots els recursos Wifi de la Fira e Internet per cable del Centre

A continuació, es detallen les tasques més importants i necessàries que es porten a terme de forma quasi constant per l'alta rotació de clients del Centre

Atenció directa a els clients i responsables del Fira

- Tècnic dedicat
- Prioritat de servei
 - o En el mateix dia per emergències
 - o 24 hores en cas de que no sigui emergència
- Atenció telefònica
- Atenció On-site
- Atenció Remota
- Telèfon directe amb tècnic
- Telèfon atenció a oficina
- Correu electrònic per la resolució de consultes, peticions i serveis
- Atenció directe al client del Centre en cas de que sigui necessari per solucionar problemes tècnics o dubtes relacionades amb els serveis del Centre
- Gestió d'altres d'empreses del Centre
 - o Usuaris
 - o Rangs de xarxa
 - o Accessos externs
 - o Apertura de ports per aplicacions
 - o Instruccions de funcionament
 - o Dubtes de funcionament
 - o Alta de fibra amb el caudal sol·licitat i les característiques contractades
- Gestió de baixes de empreses del Centre
 - o Anul·lar tots els serveis contractats per l'empresa que se'n va del Centre i preparar-lo per la nova empresa
- Gestió de control central de comunicacions per serveis de internet
- Manteniment de control central de comunicacions
- Gestió d'armaris de comunicacions per serveis de internet i de telefonia en zones intermèdies de despatxos
- Manteniment de control armaris de comunicacions intermèdies de despatxos
- Manteniment de rosetes i llocs de treball
- Gestió d'esdeveniments del Centre
 - o Supervisió abans, durant i després
 - o Personalització segons necessitat de cada esdeveniment
 - o Ajuda en configuració a clients a l'inici dels esdeveniments
-

Manteniment d'equips

El Centro disposa del següent equipament de la marca Watchguard

- 1 x M470SU3Y
- 6 x AP325SU3Y
- Smart Switch 48p
- Ordinador dedicat (a càrrec de l'adjudicatari, per accés remot)
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicat (a càrrec de l'adjudicatari)

Els equips es gestionen i es mantenen de forma continuada en les següents condicions

- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Ordinador dedicat a càrrec de l'adjudicatari en Centre, per accés remot.
 - o Gestió remota
 - o Supervisió local
 - o Comprovacions continues de connectivitat
- Substitució d'equips en 48 hores per un nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe amb fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat continues
 - o Pegats de seguretat
 - o Signatures de amenaces i virus
 - o Gestió d'aplicacions censurades
 - o Etc
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim una cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana para no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat
- Reinici de tots els equips en cap de setmana
- Configuració de Vlan's per els clients
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració de BOVPN
 - o Serveis de impressió
 - Gestió de tràfic i còpies serveis de impressió
 - o Serveis de veu
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Per SSID
 - o Amb control de usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrregues i apps
 - o Limitacions entre clients

Gestió de fires

- Reunions amb el client i el personal de la fira per gestionar i configurar necessitats amb la mesura de cada fira
- Reunions amb els responsables de la fira
 - o Preparació dels esdeveniments
 - o Personalització a mesura de cada fira
 - o Muntatge de recursos addicionals en cada esdeveniment o fira
- Supervisió
 - o In situ abans d'inici de la fira amb el client i personal de Procornella
 - o Remota durant la duració de la fira
 - o Procés de desmuntatge
- Actuacions
 - o El personal tècnic està present a l'inici de les fires per supervisar amb el client funcionament, explicar funcionament i ajudar en cas de necessitat a expositors
 - o Personal de guàrdia amb telèfon per atenció en cap de setmana
 - o In situ, en cas necessari per resolució de problemes o ajustos en cap de setmana
 - o Remota, personal supervisant l'estat i funcionament correcte dels equips durant el cap de setmana

1.4.-Complex Aquàtic i Esportiu Can Mercader

Manteniment dels equips wifi professionals per la sala de fitness, els esmentats equips estan personalitzats i dimensionats per el correcte funcionament amb els equips de fitness, bicicletes, tòtem i controladors.

Manteniment dels equips wifi professionals del hall para cobertures específiques de oficines, hall i oficines

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Tractament nano protector
- Routers
- switches

Els esmentats equips estan tractats amb nano protecció per evitar corrosió degut a l'ambient altament perjudicial per els contractes

Gestió de usuaris i portal captiu

Gestió de comunicacions especials amb equips de sales de fitness i els programaris relacionats

Manteniment d'equips

Can Mercader disposa del següent equipament de la marca Watchguard

- 2 x AP325SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari, per accés remot)
- Servidor Syslog dedicat (a càrrec de l'adjudicatari)

Els esmentats equips es gestionen i es mantenen de forma continuada en les següents condicions

- Tècnic dedicat
- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Substitució de equips en 48 hores per un nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe amb fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat contínues
 - o Patges de seguretat
 - o Signatures d'amenaques i virus
 - o Gestió d'aplicacions censurades
 - o Etc
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim una cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana per no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat
- Reinici de tots els equips en cap de setmana
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Per SSiD
 - o Amb control de usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrrega i apps
 - o Limitacions entre clients

1.5.-Auditori

Manteniment dels equips wifi professionals per la sala de platea, els esmentats equips estan personalitzats i dimensionats per el correcte funcionament amb els equips d'escenari platea

Manteniment dels equips wifi professionals del hall per cobertures específiques de oficines, hall i oficines

Manteniment dels equips wifi professionals del hall para cobertures específiques d'accessos i hall

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

L'Auditori disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- 5 x AP325SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicat (a càrrec de l'adjudicatari)

Els esmentats equips es gestionen i se mantenen de forma continuada en les següents condicions

- Tècnic dedicat
- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Substitució de equips en 48 hores per un nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe amb fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat continues
 - o Patges de seguretat
 - o Signatures d'amenaces i virus
 - o Gestió d'aplicacions censurades
 - o Etc
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim un cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana per no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat

- Reinici de tots els equips en cap de setmana
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Por SSiD
 - o Amb control de usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrrega i apps
 - o Limitacions entre clients

1.6.-Parc Esportiu Llobregat (PELL)

Manteniment dels equips wifi professionals per la sala de fitness, els esmentats equips estan personalitzats i dimensionats per el correcte funcionament amb els equips de fitness, bicicletes, tòtem i controladors.

Manteniment dels equips wifi professionals per la sala d'entrada al recinte

Manteniment dels los equips wifi professionals del pavelló per cobertures específiques

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

El PELL disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- 4 x AP325SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicado (a càrrec de l'adjudicatari)

Els esmentats equips es gestionen i es mantenen de forma continuada en las següents condicions

- Tècnic dedicat
- Supervisió 24x7x365 hores amb el sistema de control CSMR2D
- Substitució de equips en 48 hores per un nou en cas d'averia per defecte del fabricant
- Contacte directe amb fabricant 24x7x365
- Actualitzacions de seguretat continues
 - o Patges de seguretat
 - o Signatures de amenaces i virus
 - o Gestió de aplicacions censurades
 - o Etc
- Actualitzacions de firmware de fabricant mínim una cada tres setmanes
 - o Actualitzacions en cap de setmana per no interrompre el servei a les empreses i usuaris
 - o Test de càrrega i estat
- Reinici de tots los equips en cap de setmana
- Configuració de Proxys
- Configuració de VPN
- Configuració Wifi
 - o Per zones
 - o Per SSiD
 - o Amb control d'usuaris
 - o Roaming
 - o Limitacions en càrrega i apps
 - o Limitacions entre clients

1.7.-Centre d'empreses comunicacions

Manteniment dels equips per comunicacions de telefonia IP y senyalització entre sedes, així com vídeo porters, controls d' accessos, biometria, etc.

Equips dedicats a la BOVPN de sedes Centre, Viver, PELL i Can Mercader.

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

El Centre d'empreses comunicacions disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- T40SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicado (a càrrec de l'adjudicatari)

1.8.-Viver d'empreses comunicacions

Manteniment dels equips per comunicacions de telefonia IP y senyalització entre sedes, així com vídeo porters, controls d' accessos, biometria, etc.

Equips dedicats a la BOVPN de sedes Centre, Viver, PELL i Can Mercader.

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

El Centre d'empreses comunicacions disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- T20SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicado (a càrrec de l'adjudicatari)

1.9.-PELL comunicacions

Manteniment dels equips per comunicacions de telefonia IP y senyalització entre sedes, així com vídeo porters, controls d' accessos, biometria, etc.

Equips dedicats a la BOVPN de sedes Centre, Viver, PELL i Can Mercader.

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

El Centre d'empreses comunicacions disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- T20SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicado (a càrrec de l'adjudicatari)

2.0.-Can Mercader comunicacions

Manteniment dels equips per comunicacions de telefonia IP y senyalització entre sedes, així com vídeo porters, controls d' accessos, biometria, etc.

Equips dedicats a la BOVPN de sedes Centre, Viver, PELL i Can Mercader.

Manteniment de rack de comunicacions

- Patges
- Fibres
- Routers
- switches

Gestió d'usuaris i portal captiu

Manteniment d'equips

El Centre d'empreses comunicacions disposa del següent equipament de la marca Whatchguard

- T20SU3YC
- CSMR2D (a càrrec de l'adjudicatari)
- Servidor Syslog dedicado (a càrrec de l'adjudicatari)

2.- OBLIGACIONS I COMPLIMENT

El contractista haurà de prestar el servei objecte del contracte d'acord amb les prescripcions tècniques particulars establertes en aquest document, les quals tindran caràcter d'obligacions mínimes.

Compliment: el contracte s'executarà amb subjecció al seu clausurat i els PCAP i PPTP, i d'acord amb les Instruccions que doni al contractista el responsable del contracte designat per part de PROCORNELLÀ, d'acord amb l'article 311.1 LCSP.

Incompliments lleus

L'incompliment d'alguna de les obligacions mínimes establertes en el PPTP, es considerarà un incompliment lleu.

Per cada incompliment lleu s'aplicarà una pena de:

- Pel retard en el compliment de les obligacions mínimes subjectes a termini, s'aplicarà una pena per incompliment equivalent 0,60€/dia de retard per cada 1.000€ de preu del contracte, IVA exclòs.
- Per l'incompliment defectuós de la prestació i per l'incompliment de la resta d'obligacions mínimes, s'aplicarà per cada incompliment, una pena proporcional, amb el límit del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, que en conjunt, no podrà superar el 50% del preu del contracte.

Incompliment greus

La reiteració d'incompliment lleus es podrà considerar un incompliment greu que pot comportar, a més a més de l'aplicació de penes per incompliment, la resolució del contracte.

També es considerarà un incompliment greu, quan es vulneri alguna de les obligacions essencials següents:

- La no interrupció del funcionament dels sistemes wifi i de cable de l'empresa, tant pel funcionament intern de PROCORNELLÀ com extern o a favor de tercers als quals PROCORNELLÀ ofereix el servei.
- El control de les incidències, assegurant-se que aquestes siguin les mínimes i la seva durada sigui la menor possible, i en tot cas, se solucionaran sempre amb menys de 24 hores.
- Condició especial d'execució del contracte vinculada amb la qualitat del servei: el personal adscrit a la prestació objecte del contracte tingui el Certificat Certificació professional de la marca Whatchguard

Cornellà de Llobregat, a data de la signatura digital

Sgt. Eduardo Vélez

Departament d'informàtica de PROCORNELLÀ