



X2025000792 PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE CONTROL DE ENDPOINTS DE NINJAONE PEL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY.

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és determinar les prescripcions tècniques que han de regir el subministrament de 150 llicències de control de Endpoints UEM de NinjaOne del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany necessita gestionar 150 equips informàtics de forma centralitzada perquè en breu ja no disposarà dels pools de VDI.

2. Descripció del subministrament

El subministrament consisteix en **150 llicències del software de UEM NinjaOne Advanced**, aquestes formen part de la plataforma de gestió IT "NinjaOne, Proactive Managed Workplace Services", que és una solució de supervisió i gestió centralitzada d'endpoints, que ofereix les característiques principals següents:

La gestió dels dispositius del lloc de treball maximitzant la seva eficiència, seguretat i experiència de l'usuari.

Permet la supervisió i gestió unificada de dispositius de manera remota, des de qualsevol lloc i en qualsevol xarxa.

Automatitza el procés d'aplicació de pegats als sistemes operatius i aplicacions, amb més granularitat i control sobre els pegats.

Proporciona dades en temps real sobre l'estat i el rendiment i facilita l'assistència proactiva de l'equip tècnic abans que afecti l'usuari.

Informes periòdics sobre l'estat del parc, incloent-hi recomanacions per a la millora de la productivitat.

Gestió de configuracions a endpoints per complir amb les polítiques i pràctiques establertes de seguretat.

Realitza un inventari automatitzat i detallat de maquinari, programari i llicències.

Facilita la instal·lació i actualització de programari als dispositius gestionats.

Possibilita la solució automàtica davant de situacions determinades.

Compatibilitat multiplataforma.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



3. Vigència de contracte

La vigència del contracte del servei serà de 1 any, prorrogable per 1 any més, a partir de la data de signatura del contracte.

La data d'inici de l'execució de contracte serà el dia següent al de la seva formalització.

4. Característiques Tècniques

4.1 Què és UEM?

UEM (de l'anglès Unified Endpoint Management), o gestió unificada de punts finals, és un programari per supervisar, gestionar i protegir tots els dispositius d'usuari final d'una organització (ordinadors d'escriptori i portàtils, telèfons intel·ligents, tablets, dispositius portàtils i més) des d'una única consola, independentment del sistema operatiu o la ubicació. UEM reforça la seguretat dels punts finals simplificant-la, el que permet als equips de seguretat i TI protegir tots els dispositius de punt final utilitzant una sola eina de manera coherent.

Amb una tecnologia relativament nova, UEM combina les prestacions de les solucions de gestió mòbil existent, incloent MDM (Mobile Device Management: gestió de dispositius mòbils) i MAM (Mobile Application Management: gestió d'aplicacions mòbils), amb les de les eines utilitzades per gestionar PC en local i en remot. També per gestionar programes BYOD (Bring Your Own Device: porti el seu propi dispositiu) i plantilles híbrides (combinació de llocs de treball en local i en remot), l'ús d'UEM s'ha disparat a mesura que els departaments de seguretat i TI s'estan adaptant per ampliar el suport al treball remot (des de casa) després de la pandèmia de COVID-19. Aquesta tendència sembla que es mantindrà en el futur proper.

4.2 L'evolució del UEM.

UEM és la més recent d'una sèrie d'eines de gestió de seguretat mòbil, que van sorgir i evolucionar en resposta als canvis en la relació entre organitzacions, empleats, dispositius mòbils i estils de treball en les darreres dues dècades.

4.3 Com UEM millora la seguretat dels punts finals.

L'ús de diverses eines de gestió de punts finals per gestionar i protegir diferents dispositius en diferents ubicacions genera una gran quantitat de treball manual i repetitiu per als equips de seguretat i de IT, a més d'augmentar la probabilitat d'inconsistències, errors de configuració i una altra classe d'errors que poden deixar exposats als punts finals i la xarxa a possibles atacs. UEM redueix en gran mesura el treball i el risc mitjançant la creació d'un únic panell de control central on els administradors de TI i els equips de seguretat poden veure, gestionar i protegir tots els dispositius connectats a la xarxa empresarial.

Les eines de UEM funcionen en tots els sistemes operatius de PC i mòbils, inclosos Apple iOS i MacOS, Google, ChromeOS, Android, Linux i Microsoft Windows.

UEM controla tots els dispositius a la xarxa, independentment del tipus de connexió, la freqüència amb què es connecten i des d'on es connecten. Fins i tot pot detectar dispositius connectats que els administradors d'equips de seguretat no coneixen, en temps real.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



5. Requeriments

El CCPE pretén acomplir els següents requisits, amb la incorporació d'una eina de gestió del lloc de treball.

Des d'aquest tauler de control central, els administradors poden realitzar o automatitzar tasques de gestió i seguretat crítiques per a qualsevol dispositiu, o per a tots ells, incloent :

Aplicació i compliment de les polítiques de seguretat: Els administradors poden especificar autenticació de multi-factor, la longitud i la complexitat de les contrasenyes, renovacions de contrasenya , mètodes de xifratge de dades i molt més . En permetre que els administradors distribueixin polítiques coherents en tots els dispositius amb una sola eina , UEM redueix en gran mesura el treball manual per als departaments de IT i el personal de seguretat.

Aplicació de pegats i actualitzacions : UEM pot analitzar els punts finals per detectar vulnerabilitats de programari, firmware o sistema operatiu i aplicar automàticament pegats on sigui necessari.

Control d' aplicacions: els administradors poden aprovar o prohibir l'ús d'aplicacions específiques, i impedir que les que no estiguin autoritzades accedeixin a les dades empresarials . Moltes eines de UEM permeten crear una botiga d' aplicacions, on els usuaris poden descarregar, instal·lar i actualitzar periòdicament aplicacions d' escriptori i mòbils aprovades per l'empresa.

Neteja i/o bloqueig de dispositius perduts , robats o al final del cicle de vida: com a última línia de defensa, UEM permet als administradors o equips de seguretat, ubicar, netejar, bloquejar i restaurar dispositius perduts, robats o retirats, impedir l'accés no autoritzat a la xarxa i evitar que les dades sensibles del dispositiu caiguin a les mans equivocades. També pot restablir dispositius donats de baixa per a un ús personal posterior.

El principal avantatge és que per a aquestes i altres tasques, l'enfocament integral de UEM permet que els departaments de seguretat i IT ignorin les distincions entre dispositius dins i fora de la organització, dispositius d 'escriptori i mòbils, sistemes operatius Windows, Mac, Chrome o Linux, i simplement se centrin en la gestió de la seguretat i els dispositius.

Algunes capacitats comunes de UEM han d'incloure :

Una interfície de panell únic per administrar dispositius d'escriptori, portàtils i mòbils.

Possibilitat d'enviar actualitzacions de sistema operatiu als dispositius .

Capacitat per aplicar polítiques de seguretat als dispositius administrats .

Esborrat remot que pot suprimir totes les aplicacions i dades d'un dispositiu perdut o robat .

Capacitats de gestió d'aplicacions. Enviar aplicacions empresarials a dispositius administrats o proporcionar als usuaris autoritzats accés a una botiga d'aplicacions empresarials on l'usuari pot descarregar aplicacions pel seu compte.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2025000792
Codi Segur de Verificació: b479e8d1-edb6-4c46-8a59-a65c824f320b Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2025_2909363 Data d'impressió: 16/07/2025 14:10:04 Pàgina 4 de 9		
SIGNATURES 1.- Jordi Brugués Collado (TCAT), 01/07/2025 09:01		



Visibilitat sobre tota la xarxa de IT i informe als administradors sobre qualsevol possible problema en dispositius Windows, macOS i Linux, andorid, IOS.

Implementació simplificada. Aprofitar les solucions dissenyades per al núvol per facilitar la instal·lació. Possibilitat d'accedir-hi mitjançant una interfície web. Als dispositius, es despleguen agents de supervisió per afegir-los al panell.

Millorar l'experiència com a administrador de IT. Administrar mitjançant un panell únic: els agents comuniquen els estats dels dispositius al programari, que dur a terme comprovacions i tasques amb la freqüència desitjada.

Aplicació de pegats. Aplicar pegats en qualsevol entorn de xarxa, de forma programada o sota demanda desplegant-los a les xarxes , dispositius o grups .

Automatització. Accediu a centenars de scripts desenvolupats de manera interna o per altres clients que estan usant característiques d'automatització, per a la resolució de les incidències mes comunes.

Administració de dispositius mòbils. Facilitau la supervisió, manteniment i seguiment dels dispositius mòbils propietat tant dels empleats com de l'empresa.

Elaboració d'informes. Genereu informes sòlids que facilitin la implementació de l'estratègia de IT i empresarial.

Ajustament d'escala. Cal afegir tants endpoints com la corporació necessita a cada nivell .

Formació. L'aplicació ha de tenir portals on els administradors de IT puguin trobar tota la informació i dubtes sobre l'administració i configuració de la mateixa i l'ús i gestió dels dispositius dels entorns de treball a través de l'eina.

El CCPE necessitarà 150 llicències Standard anomenades "NinjaOne Advanced"

Els Sistemes operatius en que haurà de funcionar l'eina seran: Windows 10, Windows 11 i Ubuntu

Aquests dispositius es troben en diferents subxarxes i, n'hi ha que disposen de mobilitat i treballen en remot.



6. Suport i garantia

El servei de suport i garantia serà ofert directament pel fabricant NinjaOne i en cap cas pel distribuïdor.

El fabricant NinjaOne ens ofereix els següents acords de servei (SLA):

6.1 Disponibilitat del Servei:

NinjaOne garanteix que el temps d'activitat de disponibilitat del servei serà igual o superior al 99,9% en cada mes natural, excepte durant el temps d'inactivitat exclòs ("Garantia de temps d'activitat").

6.2 Crèdit de Servei:

En el cas que NinjaOne no compleixi la garantia de temps d'activitat en un mes natural determinat, NinjaOne proporcionarà un crèdit de servei subjecte als termes i condicions següents:

- a) L'import del crèdit de servei és igual al percentatge de crèdit de servei aplicable que s'estableix a continuació, multiplicat per 1/12 de la quota de subscripció anual del servei.

Nivell de temps d'activitat de la disponibilitat del servei	Percentatge de crèdit de servei
99.00 – 99.89%	10%
98.00 – 98.99%	12%
97.00 – 97.99%	15%
96.00 – 96.99%	17%
Menys de 96.00%	20%

- b) Per tenir dret a un Crèdit de servei, serà necessari notificar a NinjaOne, la notificació, es dura a terme mitjançant un correu electrònic al vostre gestor de compte de NinjaOne, i s'informarà que s'està sol·licitant el Crèdit de servei en un termini de 5 dies a partir de la data de l'últim esdeveniment que ha donat lloc al Crèdit de servei.
- c) Un cop NinjaOne confirmi el dret i l'import del crèdit de servei, NinjaOne aplicarà el crèdit de servei contra el següent pagament que s'hagi de pagar a NinjaOne en virtut del contracte a través de distribuïdor.
- d) Serà responsabilitat del CCPE sol·licitar al distribuïdor el traspàs de crèdit de servei per tal de poder fer-ne us, NinjaOne no haurà de compensar-vos directament per cap crèdit de servei al qual tingueu dret a continuació.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



- e) El crèdit de servei és l'única compensació disponible si NinjaOne no compleix amb la garantia de disponibilitat.

No tindreu dret a cap crèdit de servei i NinjaOne quedarà exempt de proporcionar cap crèdit de servei en els següents casos:

- L'esdeveniment que va donar lloc al crèdit de servei, no va ser un error de nivell de prioritat 1 o va ser causat per la acció o inacció del CCPE, o una fallada, interrupció, interrupció o qualsevol altre problema amb qualsevol programari, maquinari, sistema, xarxa, instal·lació o qualsevol altre assumpte no subministrat directament per NinjaOne d'acord amb el Contracte;
- El CCPE no està totalment al corrent de pagament en referència al contracte.
- El CCPE està infringint el Contracte.

6.3 Serveis de Suport:

1. General

- NinjaOne ofereix serveis de suport dins d'un model de serveis compartits.
- NinjaOne ofereix suport global als nostres clients d'acord amb els estàndards generalment reconeguts de la indústria.
- NinjaOne proporcionarà Serveis d'Assistència als teus administradors designats durant l'Horari Comercial (dilluns a divendres de 9 del matí a 6 de la tarda).
- Per rebre Serveis d'Assistència, caldrà obrir incidència a través de: L'aplicació Ninja, el Ninja Dojo o per telèfon durant l'Horari Comercial (dilluns a divendres de 9 del matí a 6 de la tarda).
- NinjaOne pot proporcionar serveis d'assistència mitjançant el cas d'assistència, una trucada, una sessió remota o qualsevol combinació d'aquests mètodes.



6.4 Nivells de gravetat i temps de resposta objectiu
NinjaOne respondrà als incidents de nivell de servei d'acord amb el calendari següent.

Nivell de gravetat del problema	Descripció del problema	Temps de resposta objectiu
Error de nivell de prioritat 1	Un error, problema o mal funcionament del Servei ha fet que el Servei no estigui disponible per al seu ús. El Servei és, a tots els efectes, inutilitzable.	4 hores laborals després que NinjaOne rebí el vostre informe.
Error de nivell de prioritat 2	Un error en el Servei ha provocat una pèrdua de funcionalitat i/o degradació del rendiment, de manera que es requereix un nivell notable d'intervenció de l'usuari i/o de les operacions. Les activitats normals han tingut un impacte mesurable.	8 hores laborals després que NinjaOne rebí el vostre informe.
Error de nivell de prioritat 3	Un error en el Servei ha provocat una pèrdua de funcionalitat i/o una degradació del rendiment. Es requereix alguna intervenció d'usuari i/o operacions. Impacte mínim a les activitats normals.	18 hores laborals després que NinjaOne rebí el vostre informe.
Error de nivell de prioritat 4	Una pregunta o problema d'ús general que pot ser de naturalesa estètica o relacionat amb la documentació.El Servei funciona sense cap limitació funcional.	24 hores laborables després que NinjaOne rebí el vostre informe

NinjaOne té el dret exclusiu de determinar, a la seva discreció raonable:

- En què constitueix un incident de nivell de servei;
- El nivell de prioritat d'un incident de nivell de servei.

Els problemes que s'han confirmat com a defectes o problemes que es resoldran amb una millora de les funcions del producte no es consideren incidents de nivell de servei.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12





6.5 Nivell d'esforç

NinjaOne farà els esforços comercialment raonables per:

- Respondre dins del Temps de resposta objectiu aplicable indicat anteriorment.
- Resoldre un Incident de Nivell de Servei, però NinjaOne no garanteix que pugui respondre dins d'aquest període de temps específic ni que qualsevol Incident de Nivell de Servei es resolgui. NinjaOne en cap moment garanteix una "solució" per a cap incident de nivell de servei. L'incompliment d'aquests Temps de resposta objectiu o la resolució d'un incident de nivell de servei no són incompliments d'aquest Acord o del Contracte.

6.6 Exclusió de Serveis de Suport

Els serveis de suport no inclouen desenvolupament personalitzat, consultoria o serveis professionals. També s'exclouen:

- Modificacions no autoritzades del servei.
- Ús del servei no autoritzat.
- Productes de tercers no autoritzats.
- Formació d'administradors o usuaris finals.
- Suport d'scripts o aplicacions personalitzades.
- Instal·lació o resolució de problemes no associats directament amb el servei.
- Configuració de l'entorn.
- Resolució de problemes de dades no causats pel servei.
- Suport in situ.

6.7 Modificació

NinjaOne pot modificar els termes i condicions de l'acord a la seva discreció. Si no acceptes la modificació, pots rescindir el contracte i rebre un reemborsament proporcional de les tarifes prepagades per la part no utilitzada del contracte, sempre que notifiquis per escrit a NinjaOne dins dels 60 dies posteriors a la notificació de la modificació.

Codi Segur de Verificació: b479e8d1-edb6-4c46-8a59-a65c824f320b
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L06090026_2025_2909363
Data d'impressió: 16/07/2025 14:10:04
Pàgina 9 de 9

SIGNATURES
1.- Jordi Brugués Collado (TCAT), 01/07/2025 09:01



7. Cost del preu del subministrament.

El pressupost del subministrament és de 4.183,58€, amb el desglossament següent:
3.457,50€ de principal i 726,08€ en concepte d'Impost sobre el Valor Afegir al tipus del 21%.