

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE SISTEMES, XARXES I EQUIPS INFORMÀTICS, VIDEOCÀMERES, TELECOMUNICACIONS, TELEFONIA I ALTRES ELEMENTS ANÀLEGS (262/2025)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I PRESTACIONS A EXECUTAR.

L'objecte del contracte de serveis de manteniment de sistemes, xarxes i equips informàtics, videocàmeres, telecomunicacions, telefonia i altres elements anàlegs comprèn les següents prestacions:

- a) Manteniment del sistema informàtic, hardware.
- b) Manteniment del sistema informàtic, software.
- c) Manteniment de les xarxes de comunicació
- d) Manteniment de les videocàmeres, tant les que es troben als diferents equipaments municipals com les que es troben repartides pel poble, inclosos els polígons industrials
- e) Manteniment dels equips i serveis de telecomunicacions
- f) Manteniment dels equips i serveis de telefonia
- g) Altres serveis anàlegs (per exemple, gestió de còpies de seguretat, xarxa Wifi, destrucció de material obsolet, gestió de la plataforma de so dels actes institucionals, etc.)
- h) Suport informàtic als diferents usuaris
- i) Suport informàtic en la tramitació i renovació de segells i certificats digitals i les seves auditories.
- j) Gestió de possibles migracions massives per canvis de programari.
- k) Inventariar i actualitzar els software i hardware de titularitat municipal.
- l) Fer periòdicament proves de seguretat i anàlisi de vulnerabilitats en les aplicacions.
- m) Assessorar a l'Ajuntament i facilitar informació sobre el àmbit de competència.

2. HORARI I DISPONIBILITAT

L'empresa adjudicatària executarà el contracte, de forma presencial, un dia a la setmana. Aquest dia serà, en principi, el divendres, però podrà ser modificat per l'Ajuntament, avisant com a mínim amb 24 hores d'antelació.

El dia que s'està presencialment a l'Ajuntament, l'horari és de 7 hores i mitja, d'acord amb el següent:

- a) Entrada: de 08:00 a 10:00 hores, d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament
- b) Sortida: de 15:30 a 17:30 hores, d'acord amb l'hora d'entrada que hagi assignat l'Ajuntament

La resta d'hores i de dies, atès el caràcter essencial del servei contractat, imprescindible per al normal funcionament de la Corporació, l'empresa ha d'estar localitzable i operativa per resoldre les incidències que es puguin donar en qualsevol moment i d'acord amb els temps de resposta i intervenció establerts a la clàusula 3a del Plec de Prescripcions Tècniques del contracte.

La resolució d'incidències en el temps establert és imprescindible per al normal funcionament de l'Ajuntament. Per tant, els incompliments de les condicions i terminis establerts en aquest plec de prescripcions tècniques es consideraran falta molt greu,



aplicant-se el règim de penalitats, amb la possibilitat de resolució anticipada del contracte i d'imposició de sancions per danys i perjudicis, establert a la clàusula 2.6 del plec de clàusules administratives particulars del contracte.

3. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES:

A l'hora de resoldre les incidències que pugui afectar a qualsevol persona treballadora de l'Ajuntament, s'hauran de respectar els següents temps de resposta en la seva gestió per part del servei d'informàtica:

- Temps resposta incidència (via telèfon): inferior a 30 minuts
- Temps intervenció in situ a demanda: 30 minuts

La resolució d'incidències en el temps establert és imprescindible per al normal funcionament de l'Ajuntament. Per tant, els incompliments de les condicions i terminis establerts en aquesta clàusula es consideraran falta molt greu, aplicant-se el règim de penalitats, amb la possibilitat de resolució anticipada del contracte i d'imposició de sancions per danys i perjudicis, establert a la clàusula 2.6 del plec de clàusules administratives particulars del contracte.

4. TITULACIÓ DE LA PERSONA QUE HA D'EXECUTAR EL CONTRACTE

La persona que ha d'executar efectivament, tant pel que fa a la part fixa com a la part variable, de tenir una d'aquestes titulacions:

- a) Llicenciatura en informàtica
- b) Enginyeria superior en informàtica

5. MANTENIMENTS DE CÀMERES INTERIORS I EXTERIORS:

En quant als manteniments a realitzar relatius a les càmeres interiors i exteriors, l'execució d'aquesta prestació inclou, entre d'altres:

- El manteniment de videocàmeres Axis i Dahua Exteriors.
- Reparacions d'instal·lacions de les videocàmeres instal·lades a l'exterior i interior de l'Ajuntament, ja sigui per tema cablejat de xarxa, elements intermitjos o de la pròpia càmera (Les càmeres d'exterior estan a una alçada d'entre 4 i 7 metres)
- Configuració de videograbadors Dahua.
- Utilització del programari d'Axis tant de les càmeres de presència com de matrícules.

Els treballs en alçada, el manteniment i la gestió de les càmeres, inclosa l'adequació dels sistemes per la compra de nou software de gestió de les càmeres, s'entén inclòs dins el contracte i per tant no suposarà cap cost addicional per l'Ajuntament.

6. INFRAESTRUCTURES INFORMÀTIQUES:

L'execució del present contracte implica la gestió i manteniment de software i de hardware. Pel que fa al segon dels aspectes, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents funcions:

- Instal·lació i gestió d'infraestructures informàtiques i Telecomunicacions d'interior i exterior. Això implica qualsevol tipus de treball en aquests àmbits: cablejat, instal·lació, etc.
- Capacitat per fer instal·lacions de dispositius Wifi (incloent cablejat fins al rack respectiu), dispositius de fitxatge (incloent cablejat elèctric i de xarxa), obridors de porta amb empremta digital i gestionats des del servidor amb accés client des del PC de Recursos Humans.



En cas que s'hagin de realitzar treballs en alçada o de qualsevol altre tipus, això no podrà suposar cap cost per l'Ajuntament.

7. FIBRA ÒPTICA:

El manteniment de la xarxa de fibra òptica inclou la reparació de línies de fibra òptica existents amb la corresponent fusió si calgués.

La seva gestió i manteniment, inclosos els treballs en alçada, possibles canvis de cablejat, etc., són compresos dins l'àmbit del present contracte i, per tant, no suposaran cap cost addicional per l'Ajuntament.

8. REPARACIONS DE HARDWARE:

L'execució del contracte inclou la reparació d'avaries hardware en ordinadors i portàtils, incloent capacitat de diagnòstic d'avaría, canvi o reparació dels elements malmesos i restauració del sistema operatiu i aplicatius, si fos necessari, pel correcte funcionament del dispositiu de l'usuari.

En cas d'avaries i canvi de peces o elements malmesos, podrà ser l'Ajuntament, a la seva elecció, qui demani ofertes dels elements a canviar o reparar a diferents proveïdors d'acord amb les indicacions (només en quan a les característiques de la maquinària a pressupostar). L'adjudicatari no podrà repercutir-ne cap cost a l'Ajuntament per la mà d'obra, en estar aquests treballs inclosos en l'objecte del contracte.

9. PLATAFORMA DE SO:

Per a la realització d'actes i sessions al saló de sessions, l'adjudicatari del contracte executarà la gestió de la plataforma de so d'aquest espai (sistema de debat amb unitat de president i unitats de delegat, amplificador, receptor i emissor de ma, supressor d'efecte Larsen, altaveus distribuïts).

En cas de canvis en la configuració de l'equip de so, l'adjudicatària haurà de seguir prestant la prestació, adequant-se als nous requeriments, sense cap cost per a l'Ajuntament.

D'altra banda, i en cas d'adquisició d'un nou equip de so, la seva instal·lació i posada en funcionament s'entén inclosa dins de l'objecte del contracte, sense que pugui suposar cap cost per l'Ajuntament.

10. SISTEMES DE PROJECCIÓ:

La gestió dels sistemes de projecció a les diferents sales de l'Ajuntament inclou, entre d'altres, possibles avaries de la pantalla elèctrica i projectors amb distribució d'aplicatius a través de la xarxa.

En cas d'adquisició d'un nou sistema de projecció, la seva instal·lació i posada en funcionament s'entén inclosa dins de l'objecte del contracte, sense que pugui suposar cap cost per l'Ajuntament.

11. MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA:



L'adjudicatari haurà de fer el manteniment de la infraestructura existent (ordinadors, routers, impressores, instal·lacions de xarxa i wifi) en els edificis annexos: Casal de Joves, Oficina de Turisme, Brigada Municipal, Escola de Música, Jutjat, Radio Súria i Escola d'Adults.

El fet d'haver d'anar a executar les prestacions objecte del contracte a edificis diferents de la casa consistorial o realitzar treballs diversos, incloent treballs en alçada, no implicarà cap cost per l'Ajuntament.

12. TELEFONIA MÒBIL I FIXA

L'execució de la prestació del manteniment de la xarxa de telefonia fixa i mòbil inclou:

- Administració de la plataforma de mòbils de l'Ajuntament, incloent els aplicatius necessaris i les incidències que puguin existir.
- Configuració de correus corporatius, gestiona mòbil, Firmadoc mòbil, certificats i en el cas de la Policia configuració de les càmeres existents als dispositius mòbils.
- Gestió de la telefonia fixa existent: reparació a primer nivell de les avaries, programació dels diferents tipus de dispositius telefònics existents, gestió de la centraleta virtual.

El possible canvi dels dispositius mòbils i la seva configuració i posada en marxa durant el termini de vigència del contracte s'entendrà dins l'objecte d'aquest, sense que en cap cas pugui implicar un cost per a l'Ajuntament.

13. GESTIÓ I DESTRUCCIÓ DE MATERIAL OBSOLET:

En cas de canvi de material obsolet o avariament, l'execució del present contracte inclou la seva gestió i transport a la deixalleria sense cap cost addicional per l'Ajuntament.

La retirada del material obsolet o avariament es farà el mateix dia de la instal·lació del nou material, no podent quedar material obsolet o avariament en cap dependència de l'Ajuntament sota cap concepte, donant un ús adequat en la gestió dels residus ocasionats.

14. GESTIÓ I MANTENIMENT DE PROGRAMARI:

La correcta execució de l'objecte del contracte inclou la gestió i el manteniment del següent programari

- Gestiona
- Pack Office
- Windows en les diverses versions
- Altre Programari Ajuntament (Autocad, IteC, MicroStation, etc)
- Programació Access (aplicatius Urbanisme), solventar errors, implementar noves funcionalitats, etc.
- Administració i programació en Wordpress (webs Ajuntament)
- Administració i programació en Sharepoint de Microsoft (Intranet Brigada)
- Programació en PHP (webs Ajuntament)
- Xarxes, Servidors Windows, Hyper-V, Synology, Axis, Unifi, Macrium
- Coneixements en la administració i utilització d'aplicatius de la Administració: Firmadoc, esPublico, Hestia, Dipcopago

La seva gestió i manteniment, en ser imprescindible per al normal funcionament de l'Ajuntament, seran executats d'acord amb allò establert a les clàusules segona i tercera del present plec de prescripcions tècniques.

Els incompliments de les condicions i terminis establerts es consideraran falta molt greu, aplicant-se el règim de penalitats, amb la possibilitat de resolució anticipada del contracte i



d'imposició de sancions per danys i perjudicis, d'acord amb la clàusula 2.6 del plec de clàusules administratives particulars del contracte.

15. SUPORT INFORMÀTIC ALS DIFERENTS USUARIS:

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de suport tècnic integral destinat a tots els usuaris de l'Ajuntament, incloent personal administratiu, tècnic i polític. Aquest suport haurà de ser accessible, ràpid i eficaç. La prestació del servei inclourà la resolució d'incidències, consultes, en l'ús de les aplicacions i sistemes, així com l'assessorament en la implementació de noves eines o actualitzacions. També s'haurà de garantir la documentació adequada i la transferència de coneixement per facilitar la autonomia dels usuaris. La qualitat del servei haurà de complir amb els estàndards de qualitat i els terminis establerts en aquest plec.

16. SUPORT EN LA GESTIÓ DE RENOVACIÓ DE SEGELLS I CERTIFICATS DIGITALS I LES SEVES AUDITORIES.

El contractista haurà de donar suport i gestionar el procés de tramitació, renovació i gestió dels segells i certificats digitals dels diferents departaments i usuaris de l'Ajuntament, quan així se li requereixi. Això inclou la gestió, càrrega de certificats, verificació de la validesa, la renovació en temps i forma, i la gestió de possibles incidències o caducitats. A més, haurà de garantir la correcta auditoria de totes aquestes operacions, mantenint un registre detallat que permeti assegurar la traçabilitat, la seguretat i la conformitat amb la normativa vigent. La gestió haurà de complir amb els estàndards de seguretat i confidencialitat, així com amb els requisits tècnics i legals aplicables.

17. MIGRACIÓ MASSIVA

En el possible canvi del programari, la coordinació amb els implantadors del nou software s'entén inclòs dins el contracte i no implicarà cap cost addicional per a l'Ajuntament, tret de les hores invertides i justificades a l'apartat de cost variable en preus unitaris.

18. INVENTARIAR I ACTUALITZAR ELS SOFTWARE I HARDWARE DE TITULARITAT MUNICIPAL.

El contractista haurà de realitzar un inventari complet i actualitzat dels recursos de software i hardware de titularitat municipal. Així mateix, haurà de mantenir aquest inventari actualitzat, gestionant les actualitzacions, manteniments i substitucions necessàries per garantir la seguretat, eficiència i compatibilitat dels sistemes.

19. FER PERIÒDICAMENT PROVES DE SEGURETAT I ANÀLISI DE VULNERABILITATS EN LES APLICACIONS

L'adjudicatari haurà realitzar de manera regular proves de seguretat en totes les aplicacions i sistemes de l'Ajuntament. L'objectiu d'aquestes proves serà identificar possibles vulnerabilitats, errors de configuració o punts febles que puguin ser explotats per agents malintencionats. L'objectiu és detectar i solucionar proactivament riscos de seguretat abans que puguin ser aprofitats, garantint així la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació municipal. La periodicitat d'aquestes proves haurà de ser acordada en funció de la criticitat dels sistemes, però en cap cas haurà de ser inferior a una vegada cada sis mesos.



20. ASSESSORAR A L'AJUNTAMENT I FACILITAR INFORMACIÓ SOBRE L' ÀMBIT DE COMPETÈNCIA

L'Adjudicatari haurà de prestar assessorament tècnic i informació a l'Ajuntament en tot allò relacionat amb la seva àrea de competència. Això inclou proporcionar informació actualitzada sobre les millors pràctiques, normatives, tendències tecnològiques i possibles solucions per a la millora dels sistemes i serveis informàtics municipals. La seva funció serà actuar com a suport expert, facilitant a l'Ajuntament la informació necessària per a la presa de decisions informades i assegurant que les solucions proposades siguin eficients, segures i alineades amb els objectius municipals.

DOCUMENT SIGNAT I DATAT ELECTRÒNICAMENT AL MARGE.

Miguel Àngel Montaña Merino
El Regidor Delegat d'Hisenda

Montserrat Castellà Llobet
Tècnica mitja de secretaria

Albert Coberó Aymerich
L'Alcalde

