

|                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| DOCUMENT<br>Document en blanc                                                                                                                                                                                    | ÒRGAN<br>Àrea de Serveis Generals | REFERÈNCIA<br>B3202025000089 |
| Codi Segur de Verificació: 403aaceb-4715-4ddc-9bac-0e265bc95557<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081108_2025_7970624<br>Data d'impressió: 21/07/2025 11:24:22<br>Pàgina 1 de 2 |                                   |                              |
| SIGNATURES<br>1.- DOLORS MENDOZA HUGAS (TCAT), 27/06/2025 12:31                                                                                                                                                  |                                   |                              |



**Ajuntament de Malgrat de Mar**  
**Serveis Generals**  
**Informàtica**

Carme, 30 - 08380 Malgrat de Mar (Barcelona)  
 Tel. 93 765 33 00 - Fax 93 761 09 93  
 serveisgenerals@ajmalgrat.cat - www.ajmalgrat.cat  
 NIF: P0810900A

Codi d'expedient: B320. Contractació de serveis  
 Número d'expedient: B3202025000089

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

### Renovació i ampliació de les llicències del programari Kaspersky i del servei de suport associat al llicenciament

#### Antecedents

L'Ajuntament de Malgrat de Mar disposa en l'actualitat de la solució de seguretat Kaspersky desplegada en els diferents equipaments informàtics tant a nivell de dispositius de sobretaula, servidors i portàtils. La solució desplegada és en modalitat *onpremise* en un servidor central de l'Ajuntament amb la consola de gestió del producte.

#### Consideracions tècniques del llicenciament a renovar

El llicenciament a renovar és el següent:

- Producte : Kaspersky Next EDR Optimum (Kaspersky Endpoint Detection and Response Optimum)  
 Número de llicències : 195  
 Data de venciment : 20/10/2025  
 Tipus de llicència : Renewal (10 són de nova adquisició)
- Producte: Kaspersky Next EDR Foundation (Kaspersky Endpoint Security for Business – Select)  
 Número de llicències : 95  
 Data de venciment : 20/10/2025  
 Tipus de llicència : Renewal (25 són de nova adquisició)

#### Servei de suport i manteniment del sistema

La proposta presentada de renovació del llicenciament, ha d'incloure una proposta de suport i manteniment anual del sistema de seguretat implantat i que inclourà com a mínim el següent:

- Servei de resolució de dubtes de funcionament del sistema i incidències amb un nivell de servei NBD (següent dia laborable) en horari d'oficina.
- Servei de resolució d'incidents de seguretat. Aquesta resolució es realitzarà pel personal informàtic de l'organització i amb el suport de tècnics especialitzats de l'empresa adjudicatària o directament amb el fabricant del sistema. S'hauran de facilitar les eines i instruccions concretes per la resolució d'aquests incidents complint amb els següents nivells de servei:

|                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| DOCUMENT<br>Document en blanc                                                                                                                                                                                    | ÒRGAN<br>Àrea de Serveis Generals | REFERÈNCIA<br>B3202025000089 |
| Codi Segur de Verificació: 403aaceb-4715-4ddc-9bac-0e265bc95557<br>Origen: Administració<br>Identificador document original: ES_L01081108_2025_7970624<br>Data d'impressió: 21/07/2025 11:24:22<br>Pàgina 2 de 2 |                                   |                              |
| SIGNATURES<br>1.- DOLORS MENDOZA HUGAS (TCAT), 27/06/2025 12:31                                                                                                                                                  |                                   |                              |



- Incidents de nivell baix : amb una afectació a menys del 10% dels dispositius d'usuari amb resposta en modalitat NBD (següent dia laborable) en horari d'oficina.
- Incidents de nivell alt : amb una afectació a més del 10% dels dispositius d'usuari o caiguda d'algun servidor o servei amb resposta el mateix dia laborable en horari d'oficina.
- Manteniment preventiu trimestral. S'hauran de realitzar 4 revisions durant l'annualitat sent la primera al inici de cada anualitat del contracte. Aquestes jornades tindran com a mínim una durada de 4 hores. Els serveis de revisió han de incloure les següents tasques com a mínim:
  - Revisió de l'estat del funcionament de la solució de seguretat.
  - Comprovació del correcte funcionament del sistema.
  - Actualització de tots els components amb les últimes versions.
  - Comprovació de les polítiques de seguretat.
  - Anàlisi dels registres de la consola central i aplicació, si fos necessari, de canvis en les configuracions o en les polítiques de seguretat.
  - Resolució de incidències i aclariments de dubtes.
  - Elaboració de recomanacions per la millora del funcionament de la plataforma.
  - Informe de les tasques dutes a termes en el manteniment preventiu trimestral, detallant els canvis realitzats en la plataforma i les recomanacions de millora.

#### Documentació a incloure

La proposta presentada ha de incloure el següent:

- Detall dels canals de comunicació i contacte d'incidències, els horaris d'atenció i els temps de resposta segons es tracti de resolució de dubtes i incidències i resolució d'incidents de seguretat..
- Pla de revisió trimestral proposat amb el detall de les tasques que es duren a terme en cada revisió incloent com a mínim les detallades en el plec.
- Detall del suport tècnic ofert directament com a partner.
- Detall del suport tècnic ofert directament amb el fabricant.

#### Equip de treball

Els serveis realitzats durant el contracte han de ser realitzats per tècnics certificats per Kaspersky. L'Ajuntament podrà exigir en qualsevol moment del contracte la certificació corresponent.

#### Data de inici dels serveis i lliurament del llicenciament

El llicenciament ha de ser entregat 15 dies abans de la data de finalització del contracte actual. En el inici del contracte s'establiran les dates de les revisions trimestrals.

Dolors Mendoza Hugas  
Tècnica Informàtica