

INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER A L'EXPLOTACIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS, ELECTRÒNICS I AUDIOVISUALS DE MITJANS DE COMUNICACIÓ

EXP. NÚM: X2025000050

TÍTOL: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER A L'EXPLOTACIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS, ELECTRÒNICS I AUDIOVISUALS DE MITJANS DE COMUNICACIÓ

S'emet el següent informe en compliment de l'art. 28 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en vigor des del 9 de març del 2018, justificant el mateix en els següents aspectes:

ANTECEDENTS

La Farga és una empresa de titularitat pública que pertany íntegrament a l'Ajuntament de L'Hospitalet, i el seu objecte social comprèn aspectes de gestió molt diferenciats com la gestió dels Mitjans de Comunicació Municipals, l'explotació del Centre d'Activitats i la gestió dels estacionaments regulats, aparcaments públics i Dipòsit Municipal de Vehicles.

El model dels Mitjans de Comunicació públics és el que consta al Contracte Programa dels Serveis de Comunicació Municipals de L'Hospitalet (en endavant SCMLH) 2023-2025 aprovat pel Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet en data 24 de maig de 2023. Entre aquests mitjans es troba Televisió L'Hospitalet, amb emissió continuada per TDT, streaming i OTT, el portal multimedia L'Hdigital.cat amb xarxes associades i la publicació en paper Diari L'Hospitalet.

Per dur a terme el servei públic que tenen encarregat, els Mitjans de Comunicació Municipals empren un ampli ventall d'infraestructura tècnica tant de la gamma audiovisual broadcast en resolució HD, com eines multimèdia o de maquetatció i tractament fotogràfic, plataformes al cloud CMS i CDN, així com programari d'us ofimàtic, integrant usos tan diferents sota un mateix domini que alhora s'ha de protegir dels problemes de ciberseguretat més presents cada dia en qualsevol entorn digital connectat inexorablement a Internet.

La gestió tècnica d'aquest equipament de branques tan diverses no es pot fer amb personal propi en no comptar amb els perfils adequats a la plantilla del Departament.

La prestació de serveis serà a l'edifici Francesc Casbas, seu dels Mitjans de Comunicació Municipals (*Plaça Francesc Macià, 25, de L'Hospitalet*) i serà dirigida i supervisada per la Unitat de Mitjans Tecnològics Multimèdia de La Farga.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de clàusules tècniques és descriure les necessitats i determinar les obligacions que corresponen a la contractació del Servei de suport tècnic per a l'explotació dels sistemes informàtics, electrònics i audiovisuals al servei de la producció dels SCMLH, existents en la seu de l'edifici municipal Francesc Casbas, durant el període contractual.

En el present moment hi ha contractat un servei de suport tècnic que vetlla pel correcte funcionament i actualització de la plataforma MAM Dalet Galaxy Five 7.5, eix central de la cadena de producció de continguts dels SCMLH. Aquest suport tanmateix correspon a un segon nivell d'actuació, lluny del servei de proximitat relacionat amb la resta de tasques diàries de suport al equip i plantilla de Mitjans, sigui a nivell de microinformàtica, gestió tecnològica, aplicació de protocols de seguretat, administració i interconnexió de xarxes, monitorització d'incidències i alerta de seguretat, etc. o simplement de suport al personal en l'ús divers dels programari i maquinari.

JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Els serveis que es demanen estan vinculats als àmbits del sistemes audiovisuals, hardware i software per a la gestió de media, i interconnexió i seguretat de xarxes. A l'annex I es relacionen els sistemes informàtics i audiovisuals objecte del servei.

Per mantenir el grau òptim d'operativitat dels sistemes amb la màxima sostenibilitat econòmica el servei de suport tècnic i manteniment s'ha de contractat com a prestació de servei i han de cobrir satisfactòriament un ampli ventall d'actuacions tant correctives com preventives donat que la producció audiovisual es basa en infraestructura informàtica i electrònica compartida i al

servei de la cadena de producció de continguts, de prestacions i taxes de rendiment superiors als del sector domèstic o d'oficines.

La prestació dels serveis professionals objecte del contracte pressuposa l'estudi previ i la presa de coneixement de l'entorn per part del licitador. Per aquest motiu, durant el primer mes de contracte el licitador realitzarà una auditoria amb el suport del responsable del contracte de La Farga, i compilarà la *documentació de suport* que ha de recollir els aspectes principals dels serveis que es demanen.

En tots els casos La Farga facilitarà els recursos necessaris per a la prestació del servei, quedant fora del contracte el subministrament per part del licitador de qualsevol material, eina o llicència.

Donat que els mitjans humans que el licitador destini a la prestació de serveis coneixeran i tindran accés a informació i dades de seguretat de La Farga, el licitador es comprometrà en tot allò que impliqui la normativa LOPD vigent, i haurà de destinar-hi 2 persones com a màxim. Totes les prestacions de servei són d'obligat compliment i no poden generar cap cost addicional per desplaçament o dietes.

Per les raons exposades i en compliment amb la Llei de Contractes del Sector Públic, atesa la duració del servei superior a l'any, es considera justificada la contractació del *Servei de suport tècnic per a l'explotació dels sistemes informàtics, electrònics i audiovisuals al servei de la cadena de producció de Mitjans de Comunicació municipals, de La Farga Gestió d'Equipaments Municipals, SA* (en endavant La Farga), durant el període contractual.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PROFESSIONALS A CONTRACTAR

En aquest document es descriuen els objectius a cobrir amb els serveis professionals a contractar així com les condicions generals de realització dels treballs descrits. Tots els requisits indicats regiran complementàriament amb els fixats en el Plec de Condicions Administratives Particulars.

Els serveis objecte del contracte, a prestar a l'edifici municipal Francesc Casbas, són:

- Manteniment del maquinari
 - Supervisió del funcionament del hardware amb anàlisi de successos i actuacions correctives sobre les disfuncions d'estacions i servidors: actualització de sistemes operatius i BIOS; substitució de components; actualització de drivers. En el cas del maquinari pertanyent a la plataforma

MAM, gestió de les corresponents incidències amb els fabricants o proveïdors.

- Configuració i control de perifèrics, impressores, unitats de memòria, switchs, etc. Updates i actuacions correctives, gestionant incidències amb fabricants.
- Equips del parc electrònic. Reparació d'elements com cablejat (AV, dades o senyals) i elements auxiliars com micròfons i auriculars. Primer nivell correctiu (revisió i recanvi de peces) d'equipament com càmeres, magnetos, previs, etc.
- Xarxes i seguretat
 - Gestió dels usuaris i configuració de permisos d'accés i actuació, establiment de polítiques de seguretat i sostenibilitat del sistema, sincronització d'equips, etc.
 - Tallafocs: configuració de connexions, control del tràfic i monitorització de les alertes i dels fluxos de dades.
 - Gestió del programari antivirus i antimalware del parc informàtic. Actuacions preventives i correctives davant intrusions i descontaminacions d'equips.
 - Gestió i supervisió de les còpies de seguretat i backup.
- Sistemes d'informació
 - Suport a l'explotació dels processos de la plataforma MAM Dalet i primer nivell d'assistència sobre incidències en els fluxos de media i de transcodificació de fitxers. En un segon nivell d'incidència, tramitació i seguiment d'aquestes.
 - Supervisió de la integració del MAM Dalet amb altres sistemes interns: continuïtat, documentació audiovisual i fotogràfic de Mitjans, grup de treball iOS, servidor de fitxers de propòsit general, etc com externs (Xal, AWS).
 - Instal·lació, configuració i actualització de programari multimèdia, ofimàtic, etc. en tot equip informàtic dels SCMLH.
- Suport tècnic en relació a:
 - Atenció al personal de Mitjans en disfuncions de caire informàtic (programari o maquinari) o en avaries en el material audiovisual que empren.
 - Gestió de l'inventari de l'equipament de Mitjans i actualització de la planimetria d'equips i infraestructures.

- Relació amb els SIATs dels diferents fabricants d'equips informàtics i electrònics (branca audiovisual) de Mitjans.
- Relació amb altres departaments tècnics a fi d'assegurar la connectivitat en directe per fibra, 4G/5G, streaming IP o altres.
- Gestió sobre la central de comunicacions VoIP i les extensions de telefonia.
- Assessoria quant a la implementació de millores en els fluxos de treball de Mitjans amb la proposta d'incorporació de noves solucions TIC.

CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis professionals del contracte pressuposa l'estudi previ i la presa de coneixement de l'entorn per part del licitador. Per aquest motiu, durant el primer mes de contracte el licitador realitzarà una auditoria i compilarà la *documentació de suport* que ha de recollir els aspectes principals dels serveis que es demanen.

En tots els casos SMCLH facilitarà els recursos necessaris per a la prestació del servei, no pas el licitador.

Donat que els mitjans humans que el licitador destini a la prestació de serveis coneixeran i tindran accés a informació i dades de seguretat de La Farga, el licitador es comprometrà en tot allò que impliqui la normativa LOPD vigent, i haurà de destinar-hi 2 persones com a màxim. Totes les prestacions de servei són d'obligat compliment i no poden generar cap cost addicional per desplaçament o dietes.

Horaris

L'horari normal de prestació de serveis s'estableix entre les 9:00 i les 20:00 h dels dies laborables de forma presencial en blocs de com a mínim 2 hores. Aquest horari s'acordarà amb el licitador setmanalment atenent les diferents necessitats de funcionament de Mitjans.

En aquest sentit, en ser els Mitjans de Comunicació un servei operatiu els 365 dies de l'any, s'hauran d'atendre necessitats puntuals fora de la franja horària anterior, emprant principalment la via telemàtica quan sigui possible, donat que l'actualització d'aplicatius, firmware d'equips de comunicació, còpies de seguretat i reinici de màquines, entre d'altres, són tasques ja establides a executar a partir

de les 22 hores, per no afectar l'explotació de sistemes per part del personal de Mitjans.

Dins de l'horari de funcionament de Mitjans, es podran fer consultes i/o comunicar incidències via telèfon, whatsapp i/o correu electrònic.

Atenció d'incidències

S'entén per temps de resposta el termini que transcorre des de la comunicació d'una incidència fins el moment en què l'adjudicatari hi actua de forma presencial o remota quan el tipus d'incidència així ho permeti.

En funció de l'afectació que les incidències s'estableixen diferents a l'atenció requerida. Es considera **nivell crític alt** quan s'atura la producció de continguts per manca d'accés local a aquests, es tallen les vies d'emissió a les diferents plataformes de sortida o es posa en risc la integritat de dades i/o sistemes per culpa d'avaries o fallides de seguretat, atacs cibernètics inclosos.

En cas d'incidència de nivell crític alt, es requerirà de la intervenció de suport tècnic (presencial o remot) amb un temps de resposta **màxim de 1 hora ja sigui en dies laborables o en cap de setmana donat que el centre de producció de Mitjans de Comunicació està obert tots els dies de l'any.**

Perfil professional

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a la prestació del contracte personal amb coneixements i experiència en Informàtica de sistemes i xarxes així com en Gestió de sistemes audiovisuals, igual que formació en Electrònica de dispositius i components.

A tal efecte es **requerirà** que el personal proposat estigui en possessió d'un títol de Cicle Formatiu de Grau Superior de les famílies professionals d'Informàtica i comunicacions, i/o Electricitat i electrònica, a més de haver cursat formació especialitzada en cursos i/o certificacions professionals TIC per cobrir les exigències de suport a Mitjans, que són:

- a) Reparació i manteniment de hardware i software. Primer nivell de reparació i manteniment d'equips electrònics de gamma audiovisual broadcast (càmeres, magnetoscòpis, amplificadors, auriculars, cablejat, patxs, etc).
- b) Experiència en implantació i administració d'entorn Windows Server (Active Directory-Domain Services). Configuració de controladors, implementació de

directives de grup, gestió de certificats i sincronització amb Microsoft Azure AD.

- c) Coneixements avançats de Networking Microsoft Windows Server (DNS, IPv6, accessos remots, VPNs, virtualització Hyper-V, SDN). Implementació de connexió entre sistemes Windows, MacOS i Linux. Virtualització amb VMWare.
- d) Experiència en configuració de networking i seguretat per a xarxes i sistemes: tallafocs, enrutadors. Implementació de VPNs i VLANs. Seguretat anti-intrusions i anàlisi d'amenaçes. Solucions en local i al cloud.
- e) Coneixements avançats sobre l'explotació de la plataforma MAM Dalet dels SCMLH i generals sobre les d'altres plataformes com la XAL, per a la correcta interconnexió entre elles (encapsulament de fitxers, formats audiovisuals i aplicatius).
- f) Coneixements generals de telefonia VoIP i de sistemes operatius iOS i Android de dispositius mòbils. Coneixements generals de programari d'usuari: suite Office, suite Adobe Creative Cloud i la seva integració en dominis Windows Server.

L'experiència es considerarà acreditada amb:

- Còpies del títol oficial pel que fa als estudis per a la formació reglada.
- Acreditacions d'haver cursat certificacions TIC amb aprofitament (no es requereix de la possessió dels certificats expedits pels fabricants).
- Acreditació mitjançant certificats expedits per empreses on s'hagin desenvolupat serveis de característiques similars a l'objecte del contracte durant els últims 3 anys amb un volum mínim total de 500 hores.

VOLUM DE SERVEIS A CONTRACTAR

El preu hora màxim en la present contractació és de 35 €.

El volum d'hores anual necessari per a la prestació de serveis a Mitjans de Comunicació Municipals s'estima en 600 hores. Això equivaldria a un total de 50 hores mensuals, si bé aquesta presència mensual no es considera fixada sinó que el volum d'hores es distribuïran anualment d'acord amb les incidències o tasques esdevingudes a Mitjans.

Es contempla la necessitat de preveure un servei correctiu addicional d'hores per cobrir eventuais necessitats del servei i variables segons les circumstàncies de l'activitat de Mitjans. Es considera que el valor estimat anual d'aquest servei addicional seria com a màxim de 3.000€ pel total del contracte.

L'import del contracte es farà efectiu de forma mensual, de forma prorratejada, i anualment, si s'escau, es girarà factura amb les hores addicionals realitzades aquell exercici.

DURACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de **12 mesos** a comptar des de la resolució motivada signada per l'adjudicatari, o si fos el cas, des de la formalització del contracte.

El contracte es podrà **prorrogar per 3 anys addicionals** per mutu acord entre les parts, en períodes d'un any. En el supòsit de pròrroga no s'aplicarà cap revisió/actualització en els preus licitats.

No obstant això i per al cas de finalització o extinció del contracte, La Farga podrà requerir a l'adjudicatari per tal que continuï en la prestació del servei fins un termini no superior a 3 mesos.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat màxim per a tota la durada del contracte, incloses les 3 pròrrogues, és de 87.000 € (IVA no inclòs).

VALORACIÓ D'OFERTES

L'adjudicació recaurà en el licitador que, en conjunt, faci la proposta més avantatjosa d'acord amb criteris avaluable de forma automàtica o mitjançant fórmules.

Valoració de l'oferta econòmica (60 punts)

Els licitadors hauran de presentar la seva oferta econòmica segons el model especificat als plecs de clàusules administratives particulars.

La puntuació màxima per a la prestació habitual del servei és de 60 punts, aplicant-se la següent fórmula sempre que el preu hora ofert sigui inferior als 35€:

$$\text{Puntuació oferta Y} = \frac{\text{Preu de l'oferta més baixa} * 60}{\text{Preu de l'oferta Y}}$$

Experiència en prestació de serveis en empreses públiques locals (20 punts)

S'assignarà 1 punt per cada bloc de 100 hores acreditades de serveis prestats en empreses públiques locals de municipis de més de 20.000 habitants, en els darrers 5 anys. L'experiència es podrà acreditar amb certificats, factures i/o contractes.

Experiència en entorns de gestió d'actius multimèdia (20 punts)

S'assignaran 4 punts per any d'experiència en entorns MAM o PAM en centres de producció audiovisual o entitats del sector formatiu d'aquest sector en els darrers 5 anys. L'experiència es podrà acreditar amb certificats, factures i/o contractes, etc.

Oscar Sánchez Martín

Director dels Mitjans de Comunicació de L'Hospitalet

L'Hospitalet de Llobregat, a 23 de juliol de 2025