

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/10530

Assumpte: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A LA RENOVACIÓ DEL SUPORT DEL PROGRAMARI MILESTONE XPROTECT EXPERT I DE LES LLICENCIES DE LES CAMERES DE VIDEOVIGILANCIA VINCULADES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A CONTRACTAR EL SERVEI DE RENOVACIÓ DEL SUPORT DEL PROGRAMARI MILESTONE XPROTECT EXPERT I LES LLICENCIES DE LES CÀMERES DE VIDEOVIGILÀNCIA VINCULADES.

1. Objecte

L'objecte del present contracte és el servei consistent en la renovació i manteniment del suport oficial del programari XProtect Expert a última versió existent (actualment 2025 R2) per a 86 càmeres de videovigilància, destinades al control perimetral dels edificis municipals i a la vigilància interior d'algunes dependències de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.

Aquest suport garanteix la continuïtat del servei, l'accés a actualitzacions de seguretat i de funcionalitat, així com l'assistència tècnica oficial per part del fabricant o distribuïdor autoritzat.

L'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Renovació del contracte de suport i manteniment del programari XProtect Expert última versió existent (actualment 2025 R2) , amb accés a les darreres actualitzacions i millores.
- Renovació del suport i actualització de 86 llicències de càmera XProtect vinculades a la plataforma actual.
- Garantia de compatibilitat amb el sistema de videovigilància ja desplegat a l'Ajuntament.
- Accés a les actualitzacions i parxes de seguretat publicats pel fabricant durant la vigència del contracte.
- Suport tècnic de nivell oficial (fabricant o distribuïdor certificat), amb canals d'incidències oberts en horari laboral.
- Assistència per a la gestió d'activacions, renovacions o incidències relacionades amb les llicències.

2. Necessitat i idoneïtat de la contractació

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa d'un sistema de videovigilància basat en el programari XProtect Expert 2022 de la marca Milestone Systems, amb un total de 86 càmeres actives distribuïdes entre diversos edificis municipals i dependències internes.

Aquest sistema és essencial per al control perimetral de seguretat i per a la protecció d'espais interiors sensibles, així com per donar suport a les tasques de seguretat i protecció del patrimoni municipal.

La vigència actual de les llicències i del contracte de suport finalitza properament, fet que podria deixar el sistema sense cobertura de manteniment, actualitzacions i assistència tècnica oficial, la qual cosa comportaria un risc greu de seguretat i de mal funcionament del sistema.

Per aquest motiu, resulta necessari procedir a la renovació del suport i manteniment oficial del programari i de les llicències de les 86 càmeres, assegurant la continuïtat del servei i la seva actualització.

La renovació del suport i llicències oficials de Milestone és la única opció viable per garantir:

- Accés a actualitzacions de seguretat i funcionalitat del programari XProtect Expert.
- Compatibilitat tècnica amb la infraestructura de videovigilància actual.
- Suport tècnic oficial per a la resolució d'incidències.
- Garantia de continuïtat en el funcionament del sistema ja desplegat.

Cap altre programari de tercers pot oferir cobertura tècnica ni legal sobre les llicències XProtect ja instal·lades, de manera que la solució més adequada és la renovació oficial del suport i de les llicències.

Aquesta actuació assegura la continuïtat d'un servei essencial per a la seguretat municipal, optimitzant la inversió ja realitzada en el desplegament del sistema de videovigilància.

La renovació de llicències és econòmicament més eficient que la substitució de la plataforma per un altre sistema, que requeriria noves adquisicions, migració i costos molt superiors.

3. Característiques tècniques particulars

3.1 Descripció dels productes a contractar:

Producte	Descripció	Quantitat
Y3XPETBL	Suport per a 3 anys del software Xprotect Expert a última versió existent (actualment XProtect Expert – 2025 R2).	1
Y3XPETDL	Suport per a 3 anys de les llicències càmeres actuals per a Xprotect Expert.	86

3.2 Requeriments

El suport contractat haurà de ser oficial de Milestone Systems (fabricant de XProtect) o a través d'un partner certificat.

El servei haurà d'incloure:

- Actualitzacions de versió i de seguretat publicades pel fabricant: Les actualitzacions mantindran el sistema a la darrera versió estable i suportada pel fabricant
- Assistència tècnica amb canals d'incidències en horari laboral (8h–20h).
- Temps de resposta màxim:
 - Incidències crítiques (caiguda del sistema): ≤ 4 hores.
 - Incidències altes (degradació del servei): ≤ 8 hores.
 - Incidències menors: ≤ 24 hores laborables.
- Temps de resolució estimada: segons SLA establert pel fabricant.
- Disponibilitat de canals de suport telemàtic i telefònic.

Aquests paràmetres constitueixen un **Nivell de Servei (SLA)** exigible i el seu incompliment podrà donar lloc a penalitats.

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat del servei sense interrupció en el sistema de videovigilància.

La renovació de suport i llicències ha de realitzar-se mitjançant el fabricant Milestone Systems o a través de partners oficialment autoritzats, atès que només aquests poden garantir la validesa de les actualitzacions i l'accés a les funcionalitats i millores oficials, per tant, l'adjudicatari ha d'estar autoritzat per a la provisió a l'estat espanyol dels productes inclosos en l'apartat 3.1.

Per acreditar-ho, el licitador haurà de presentar certificat d'autorització expedit pel fabricant o documentació equivalent. Aquesta exigència es formula de conformitat amb l'article 132 LCSP, que obliga a justificar adequadament les especificacions tècniques que puguin restringir la competència i respon a la necessitat de garantir que el suport i les llicències són subministrats per canals legals i amb cobertura oficial. Això assegura que les actualitzacions i serveis tècnics tenen plena validesa i mantenen la garantia del fabricant.

L'Ajuntament vetllarà per una estratègia de compatibilitat i migració futura mitjançant la realització de documentació sobre configuració i actualitzacions, accés a informes i versions aplicades i possibilitat de recuperar les dades i configuracions en formats estàndard.

4. Protecció de dades i seguretat

El contractista haurà de complir la normativa de protecció de dades personals (Reglament (UE) 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018) i actuar com a encarregat del tractament, subscriuint el corresponent acord amb l'Ajuntament.

Així mateix, haurà de garantir que:

- Les dades es processen i custodien en servidors ubicats a la UE, sense transferències internacionals sense base legal.
- Es compleixen mesures de seguretat equivalents a ISO 27001 i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Es disposa de sistemes de còpia de seguretat xifrada i de restauració.
- Qualsevol subcontractació vinculada a tractament de dades haurà de ser comunicada i autoritzada prèviament.

5. Comprovació de l'execució

El correcte compliment de la prestació es verificarà mitjançant:

- Validació del Responsable TIC municipal, que comprovarà l'operativitat del sistema.
- Possibilitat de fer auditories tècniques o requeriments addicionals de comprovació.

Aquestes mesures garanteixen la traçabilitat i control efectiu de l'execució.

6. Lloc d'entrega o de prestació del servei

La prestació del servei objecte del contracte es fa de manera telemàtica des de les dependències del licitador i sota autorització i control de la Unitat de TIC i Gestió Territorial.

Els servidors on cal fer l'actualització es troben a la Plaça de la Concòrdia, 7, de Calonge i Sant Antoni.