

Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte de subministrament de llicències NINJAONE Advanced Pro amb control remot per l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda

1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament necessita disposar d'una solució integral, moderna i centralitzada de gestió d'actius informàtics, monitoratge i automatització de TI, que permeti millorar l'eficiència operativa, garantir la seguretat, la continuïtat i l'estabilitat del servei informàtic i respondre proactivament a les amenaces emergents i a les necessitats de suport dels usuaris.

Amb l'increment de dispositius, la diversificació dels entorns de treball (local, remot i híbrid) i el creixement de ciberamenaces i incidents de seguretat, les plataformes convencionals resulten insuficients. NinjaOne Advanced Pro proporciona una gestió centralitzada dels dispositius, automatització avançada de tasques de manteniment (com desplegament d'actualitzacions i programari), monitoratge i alerta en temps real, automatització de còpies de seguretat i fluxos de treball, gestió d'inventari sempre actualitzat, i capacitat de resolució i suport remot segur i immediat.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament, en modalitat de subscripció (SaaS), de quatre-centes (400) llicències addicionals del producte "**NinjaOne Advanced Pro**", per a l'ampliació de la capacitat de gestió de la infraestructura TI de l'entitat.

Aquestes llicències tenen com a finalitat donar cobertura a nous dispositius i **s'hauran de subministrar afegint-les directament a la instància (tenant) de la plataforma NinjaOne que l'Ajuntament disposa i té operativa actualment.**

L'objectiu és garantir la gestió unificada, el monitoratge, el manteniment i la seguretat avançada de tots els dispositius (parc existent i nova ampliació) sota una **única consola centralitzada**, assegurant la continuïtat del servei, la integritat de les dades històriques i l'aplicació immediata de les polítiques de seguretat i configuracions ja definides per l'organització.

3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES I REQUISITS FUNCIONALS EXIGIBLES

Per tal de garantir l'operativa, la seguretat i l'eficiència dels serveis TIC de l'entitat, la solució proposada ha de complir estrictament amb els següents requisits funcionals i d'arquitectura:

3.1. Arquitectura "Cloud-Native" i sense Infraestructura Intermèdia

- **Model SaaS Pur:** La solució ha de ser 100% al núvol. No s'admetran solucions que requereixin la instal·lació de **servidors intermedis, sondes ("probes"), connectors o "appliances"** a la xarxa del client per realitzar tasques de descobriment, monitoratge o desplegament de pegats (patching).
- **Independència de la Xarxa (Sense VPN):** Totes les funcionalitats (gestió, terminal remot, instal·lació de programari i pegats) han de ser funcionals en equips fora de la xarxa corporativa sense necessitat que l'usuari final es connecti a una VPN corporativa.

3.2. Integració Nativa de Documentació TI (IT Documentation)

- **Gestió Documental Integrada:** La plataforma ha d'incloure, **dins la mateixa interfície de gestió (sense connectors externs ni obertura de pestanyes addicionals)**, un mòdul de documentació tècnica que permeti emmagatzemar credencials, documents, bases de coneixement i llistes de control (checklists) vinculades directament als dispositius monitorats.

3.3. Gestió de Pegats (Patch Management) d'Alta Velocitat

- **Motor de Pegats al Núvol:** El sistema ha de ser capaç d'instal·lar actualitzacions de Windows, macOS i Linux utilitzant l'arquitectura de núvol, on l'agent descarrega els pegats directament dels servidors del fabricant o del repositori al núvol de la solució, **sense dependre d'un servidor WSUS local ni d'un catàleg emmagatzemat localment**.
- **Suport de Tercers Granular:** La solució ha de suportar nativament l'actualització de **centenars d'aplicacions de tercers** (incloent-hi navegadors, eines de videoconferència, compressors, etc.) sense necessitat de crear scripts personalitzats (packaging) per a cadascuna d'elles.

3.4. Capacitats de l'Agent Unificat

- **Agent Lleuger Multifunció:** L'agent instal·lat ha de pesar menys de 20MB i ha d'incloure, en un únic executable, les capacitats de: monitoratge, accés remot, desplegament d'antivirus, i **motor de còpies de seguretat (Backup)**.
- **Gestió de Còpies de Seguretat Integrada:** La consola ha de permetre configurar, executar i restaurar còpies de seguretat d'imatge i d'arxius/carpetes directament des de la mateixa política de gestió del dispositiu, sense requerir una consola de *backup* separada.

3.5. Automatització i Scripting Avançat

- **Entorn de Scripting Multi-Llenguatge:** La plataforma ha de permetre l'edició i execució nativa d'scripts en PowerShell, Bash, JavaScript, VBScript, Batch i ShellScript.
- **Terminal Remot "Live" (Sense Interrupció):** L'administrador ha de poder obrir una consola de terminal (CMD o PowerShell) i un explorador de fitxers en segon pla en temps real amb latència de resposta instantània, sense necessitat d'iniciar una sessió de control remot gràfic ni interrompre l'usuari.

3.6. Interfície i Experiència d'Usuari

- **Cerca Global Instantània:** La interfície ha de disposar d'una barra de cerca global capaç d'indexar i trobar dispositius, usuaris, adreces IP, adreces MAC o tiquets de forma instantània sobre la totalitat del parc.
- **Autoservei d'Usuari Final:** L'agent ha de proporcionar una icona a la barra de tasques (System Tray) personalitzable que permeti a l'usuari final executar scripts d'autoreparació pre-aprovats pels tècnics (ex: netejar memòria cau, reiniciar cua d'impressió) sense intervenció de l'equip de suport.

3.7. Requisits d'integració

Atès que l'Ajuntament ja disposa d'una instància de **NinjaOne** en producció amb polítiques, scripts i configuracions desplegades, el subministrament objecte d'aquest contracte ha de complir els següents requisits d'interoperabilitat indispensable:

- **Integració en Instància Existent:** Les llicències subministrades no poden pertànyer a una nova instància o plataforma independent. Han de ser activades dins del *tenant* (identificador de client) actual de l'Ajuntament per permetre la gestió del nou parc des del mateix panell de control ("Single Pane of Glass") sense necessitat de migracions de dades ni reconfiguració de servidors o agents.
- **Unicitat de l'Agent:** Els nous dispositius han de poder ser gestionats amb el mateix agent de programari que ja està homologat i desplegat a la xarxa corporativa, evitant la coexistència de múltiples agents de gestió (RMM) que podrien causar conflictes de programari o consum excessiu de recursos.
- **Compatibilitat de Polítiques:** Les noves llicències han d'heretar automàticament les polítiques d'automatització, alertes i scripts de manteniment ja existents a la plataforma actual de l'Ajuntament.

4. REQUISITS DE SUPORT I SEGURETAT (SLA)

- **Ubicació de les Dades:** El licitador ha de garantir que les dades de la instància estan allotjades en territori de la Unió Europea

- **Suport Tècnic del Fabricant:** Accés a suport tècnic multicanal incloent xat en viu amb temps de resposta inferior a 60 minuts per a incidències crítiques.

Santa Perpètua de Mogoda, a data de la signatura electrònica