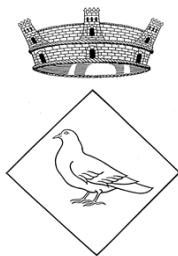


**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

Plec de prescripcions tècniques per la contractació de serveis de suport, manteniment informàtic i telefonia IP a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló

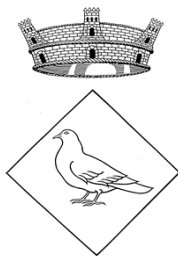
Expedient.- 3077/2025
Procediment.- Obert



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

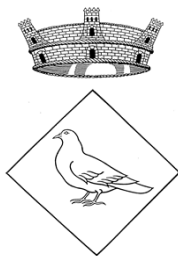
ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Objecte	4
2.	Abast.....	4
2.1.	Elements d'infraestructura informàtica.	4
2.2.	Seus incloses en el servei de veu IP / Analògic.....	5
3.	Serveis de suport i manteniment informàtic	6
3.1.	Descripció dels serveis.....	6
	El servei haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat, fent el seguiment i assegurant, en aquest cas també, la resolució de la incidència. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament i la seva evolució. Tasques a realitzar ...	6
3.1.1.	Tasques a realitzar	6
	• Establiment de processos d'operació	7
	• Administració i manteniment	8
	• Monitoratge	8
	• Gestió de la seguretat dels sistemes informàtics:	8
3.2.	Recursos humans	11
3.2.1.	Responsable del servei	12
3.2.2.	Equip tècnic	13
3.3.	Model de prestació del servei	14
3.3.1.	Canals de comunicació	14
3.3.2.	Horari	14
3.3.3.	Coordinació i seguiment del servei.....	14
3.3.4.	Propostes de millora continua.....	18
3.3.5.	Suport presencial periòdic.....	18
3.3.6.	Devolució del servei.....	18
3.4.	Gestió de nivells de servei	19
3.4.1.	Definicions i paràmetres del servei.....	19
3.4.2.	Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions, canvis i consultes	19



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3.4.3.	Nivells de servei i penalitats	20
4.	Serveis telefonia fixa de veu IP / analògica.....	24
4.1.	Descripció del servei.....	24
4.2.	Infraestructura actual.....	24
4.2.1.	Casa de la vila, Biblioteca Pilarín Bayés i Pavelló d'esports	24
	La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.	25
	Com a extensions, es disposa de 45 telèfons de sobretaula Grandstream 2160, 10 SNOM D735, 5 SNOM M110, 5 SNOM M430, 8 Gigaset DECT.....	25
4.2.2.	Escola Colònia Güell.....	25
4.2.3.	Escola Les Vinyes	25
4.2.4.	Sortides a internet i línies analògiques	25
4.3.	Resolució d'avaries i penalitats	27
5.	Pla de Posada en marxa i Pla de Devolució del servei	28
5.1.	Definicions.....	28
5.2.	Condicions generals.....	28
5.3.	Posada en marxa	28
5.4.	Devolució del servei	30
6.	Elements a gestionar dins del contracte.....	31
6.1.	Equipament a mantenir.....	31
6.1.1.	Servidors físics	31
6.1.2.	Servidors virtuals	32
6.1.3.	SAI Corporatiu.....	33
6.1.4.	Estacions de treball.....	33
6.2.	Connexions a internet	34
6.3.	Esquema de l'equipament de Telecomunicacions	34
6.4.	Terminals de telefonia.....	36
6.5.	Centraletes telefòniques	36
7.	Annex.....	37



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

1. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà la contractació del servei de suport, manteniment informàtic i telefonia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

2. Abast

El present document inclou les especificacions del suport que necessiten els sistemes informàtics i de comunicacions de veu IP i dades que donen servei a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló en tot allò que es refereix a la gestió de la infraestructura de servidors, xarxes i comunicacions, ordinadors personals, dispositius, telèfons IP i a la gestió del programari de base que es faci servir en la infraestructura anterior, així com l'administració i manteniment de telefonia IP, incloent especialment la substitució d'elements que puguin fallar en el sistema de telefonia IP.

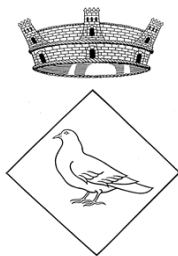
Si bé serà l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló qui marcarà les línies a seguir i definirà els requisits bàsics de configuració dels equips, es demanarà a l'empresa contractista que proposi millores en la qualitat del servei a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants.

Queda exclòs del present contracte l'adquisició de qualsevol tipus de maquinari o programari fora de l'explicitat en present plec.

2.1. Elements d'infraestructura informàtica.

La infraestructura informàtica es troba desplegada per les diferents seus de l'Ajuntament:

- **Casa de la Vila**
- **Biblioteca Pilarín Bayés**
- **Centre Cívic Can Baruta**
- **Centre de Recursos Juvenils Can Carletes**
- **Escola Colònia Güell**
- **Escola Pla de les Vinyes**
- **La Klau – Centre Obert Joves**
- **Llar d'infants Municipal Rojas Feliu**
- **Pavelló Municipal de Santa Coloma de Cervelló**
- **Edifici Ajuntament Vell**
- **Consultori Mèdic Colònia Güell**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

La infraestructura informàtica que dona servei a les tasques de l'Ajuntament es troba explicitada a la clàusula d'elements d'aquest document (vegeu punt 6).

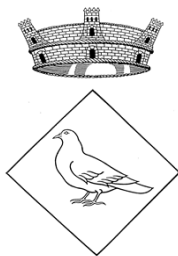
2.2. Seus incloses en el servei de veu IP / Analògic.

Els manteniment dels serveis de telecomunicacions de veu IP han d'incloure les següents seus municipals:

- **Casa de la vila**
- **Biblioteca Pilarín Bayés**
- **Pavelló d'esports**
- **Centre Cívic Can Baruta**
- **Centre de Recursos Juvenils Can Carletes**
- **La Klau – Centre Obert Joves**
- **Llar d'infants Municipal Rojas Feliu**
- **Ed. Ajuntament Vell**
- **Consultori Mèdic de la Colònia Güell**

Les següents seus han de mantenir el servei de veu analògica amb una centraleta IP:

- **Escola Colònia Güell**
- **Escola Pla de les Vinyes**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3. Serveis de suport i manteniment informàtic

3.1. Descripció dels serveis

S'inclouran essencialment les següents activitats:

- Resolució i seguiment d'incidències
- Gestió de canvis i peticions
- Monitoratge dels sistemes TIC
- Administració i manteniment dels sistemes TIC
- Manteniment de l'inventari TIC
- Manteniment de la maqueta de les estacions de treballs
- L'establiment i millora de processos d'operació dels sistemes TIC
- Documentació de les infraestructures TIC
- Gestió de la seguretat
- Pla de treball periòdic
- Manteniment del Quadre de Comandament
- Formació als treballadors de l'ajuntament
- Altres necessàries per l'acompliment de l'objecte del contracte
- Administració Sharepoint i Exchange

El servei haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat, fent el seguiment i assegurant, en aquest cas també, la resolució de la incidència. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament i la seva evolució. **Tasques a realitzar**

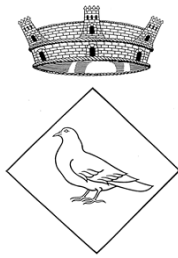
3.1.1. Tasques a realitzar

3.1.1.1. Planificació estratègica

Consisteix en la recopilació de dades amb la finalitat de establir un marc on exposar un pla estratègic de treball pel següent exercici pressupostari (vegeu punt 3.3.3.5, seguiment anual) basat en la informació recopilada durant l'execució del contracte.

Aquest pla de treball incorporarà com a mínim:

- **Un quadre de Comandament amb els indicadors, entre d'altres, de les millores realitzades durant el període en curs.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **El Pla d'activitats a realitzar a l'exercici següent. Entre d'altres, ha d'incloure una sèrie de propostes de millora (vegeu el punt 3.3.4) per evitar la degradació / obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:**
 - **Substitució/incorporació de nova infraestructura (servidors, ordinadors personals,...).**
 - **Contractació de nous serveis.**
 - **Evolutius sobre aplicacions i serveis actuals.**
 - **Estudis de reducció de costos.**
 - **Pla de reducció d'incidències.**
 - **Incorporació de noves tecnologies.**

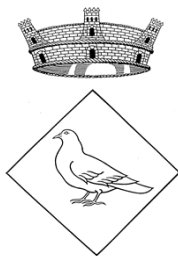
3.1.1.2. Gestió ordinària dels sistemes informàtics

La gestió ordinària dels sistemes informàtics haurà d'incloure com a mínim:

- **Documentació de les infraestructures TIC**

On s'hauran de mantenir els següents inventaris, mitjançant una eina CMDB (Configuration Management Data Base) proveïda opcionalment com a millora per l'empresa contractista:

- **Inventari complet d'Ordinadors / Servidors / Dispositius.**
Entre d'altres, s'ha de complementar:
 - Propòsit de l'ordinador o dispositiu.
 - Data d'adquisició
 - Tipus i data de finalització de la garantia
 - Disposició física: Característiques dels equips, dispositius connectats, etc.
 - Disposició lògica: S.O., aplicacions instal·lades, etc.
- Inventari d'aplicacions
- Inventari d'usuaris
- **Establiment de processos d'operació**
 - Procedimentar les actuacions ordinàries, amb el nivell de detall dient, perquè qualsevol tècnic pugui dur-les a terme. Aspectes a incloure:
 - Freqüència de realització.
 - Si l'operació no és periòdica, definir els criteris per dur-la a termini.
 - Sistemes implicats.
 - Criticitat.
 - Pla de volta enrere (si aplica).



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- Notificacions i informacions als actors implicats.

- **Administració i manteniment**

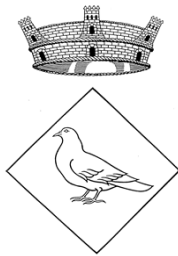
- Dels servidors, instal·lats a l'ajuntament o allotjats externament (en altres instal·lacions o en el núvol).
- De la xarxa d'abast local (LAN) de l'ajuntament i les seves seus
- De les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades, i la seva verificació.
- De la seguretat lògica: antivirus, tallafocs, intrusió, i la seva verificació.
- De la centraleta telefònica
- De la gestió d'usuaris i les condicions d'accés al sistema.
- Dels equips, en els vessants maquinari i programari.

- **Monitoratge**

- El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema 24x7 de monitoratge i alarma de la disponibilitat i capacitat dels sistemes. La disponibilitat per la notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat .
- En un moment donat els sistemes es troben en estat de servei satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell).
- L'ajuntament estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límit d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.
- El contractista actuarà 24x7 per resoldre situacions taronja i vermell.

- **Gestió de la seguretat dels sistemes informàtics:**

- Realització d'una anàlisi de riscos dels sistemes TIC.
 - Cal identificar els actius de l'Ajuntament, categoritzar la seva importància i determinar els riscos als que es troben sotmesos.
 - La finalitat d'aquest estudi és poder establir mesures per controlar els riscos, reduir la seva probabilitat i preparar els processos per contenir-los una vegada es produeixin.
- Tenint en compte els riscos localitzats, generar els procediments de seguretat per la seva contingència.
- Aquest anàlisi s'ha proposat com a millora voluntària pels licitadors, en cas de no trobar-se inclosa, l'Ajuntament contractarà un anàlisi de riscos dels sistemes TIC.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

3.1.1.3. Gestió de canvis i peticions

Els **canvis i peticions** s'esdevindran per iniciativa tant de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló com de l'empresa contractista (per aquest darrer cas caldrà el vist-i-plau de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló) en resposta a problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora.

El procés de gestió de canvis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló inclourà l'elaboració d'un document que detallarà la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final.

L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, i de l'execució del canvi.

L'empresa contractista farà la gestió de canvis que s'hauran de registrar (vegeu punt 3.3.3.2), acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

Són exemples de canvis i peticions:

- **Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives.**
- **Creació i configuració de nous llocs de treball.**
- **Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.**

3.1.1.4. Gestió d'incidències i consultes

L'objectiu de la **gestió d'incidències** és la restauració, en cas de fallada, del servei òptim el més aviat possible.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball. També es consideraran incidències la correcció de les dades errònies i les consultes de l'àmbit tecnològic. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de qualsevol incidència reportada.

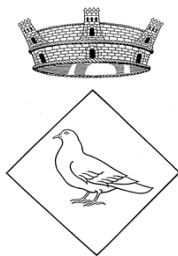
L'empresa contractista haurà de responsabilitzar-se de la gestió, resolució (en el primer nivell d'atenció) i seguiment de qualsevol incidència de servei, sigui quina sigui la causa que l'origini.

Es defineix la **gestió de consultes** com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i al manteniment i l'ús d'una base de coneixement referent a les incidències resoltes. Així doncs, l'empresa contractista ha de fer el seguiment de les actuacions i registrar-ne la resolució al sistema d'informació que recull l'activitat.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà una actuació *in situ*. El cost dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran inclosos en el cost d'aquesta contractació.

Són exemples d'incidències:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- Les que impliquen un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsics, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.
- Les que impliquen un mal funcionament de les estacions clients, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.
- Les relatives al Sistema d'Alimentació Ininterrompuda de:
 - Servidors.
 - Equipament i electrònica de xarxa
- Les que afectin a les comunicacions:
 - Xarxa local.
 - Equips de comunicacions
 - Enllaços externs
- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Eliminació de programari víric.

Si es detecta que l'avaria està provocada per la presència de programari víric, l'empresa contractista l'eliminarà. El sistema s'haurà de deixar en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament.

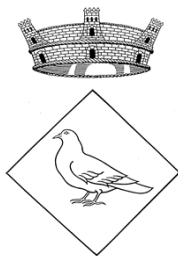
3.1.1.5. Adequació de l'entorn actual de servidors virtuals

Tal com es troba explicitat a l'apartat 6.1.2 (Servidors virtuals dins de l'equipament a mantenir) encara resten una sèrie de màquines virtuals a migrar al nou entorn de virtualització. Serà feina de l'adjudicatari migrar les màquines restants en aquest servidor, actualitzant el sistema operatiu d'acord amb les especificacions dels programaris que hagin d'estar instal·lats dins aquestes. El llicenciament necessari serà a càrrec de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

3.1.1.6. Formació

Es realitzaran jornades de formació en Ciberseguretat, per tal que els treballadors de l'ajuntament coneguin les millors pràctiques per poder evitar problemes de seguretat de la informació. Entre els punts a tractar s'hauran de trobar reflectits els següents aspectes:

- **Amenaces existents a internet.**
 - **Tipus: Ramsonware, trojans, keyloggers, phishing, etc.**
- **Enginyeria social**
 - **Com troben la informació i com efectuen els atacs.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **Fer servir els elements informàtics de forma segura**
 - o **Les estacions de treball de l'ajuntament.**
 - o **Els dispositius mòbils.**
 - o **El núvol**
- **Que cal fer davant la sospita d'un incident.**
 - o **Accions preventives.**
 - o **Com reportar-ho.**

S'haurà de realitzar un mínim de 3 sessions de 4 hores cadascuna per facilitar l'assistència dels treballadors i electes de l'ajuntament.

3.1.1.7. Adequació de l'Esquema Nacional de Seguretat

El servei inclourà les tasques d'anàlisi de l'auditoria realitzada per adequar-se a l'ENS, inclusió de les tasques a realitzar en un full de ruta, i serà el responsable de:

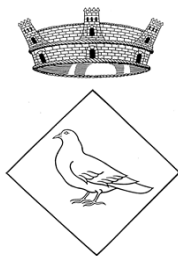
- Supervisar que aquestes tasques es van executant
- Supervisar l'assegurament del compliment de les mesures de seguretat aprovades.
- Assegurar que la documentació es troba actualitzada,
- Documentar els diferents cicles de vida dels serveis i els procediments de control que es necessites
- Supervisar que hi ha una valoració de les conseqüències d'un impacte negatiu sobre la seguretat dels serveis

3.2. Recursos humans

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà compost per:

- Responsable del servei
- L'equip tècnic

Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant tota l'execució del contracte. En el cas excepcional de què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir els mateixos requisits de formació i experiència i han d'estar en concordança amb les millores presentades dins dels criteris d'adjudicació. S'exigirà un període mínim de formació/traspàs de coneixement d'1 setmana, a càrrec del contractista.



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE CERVELLÓ

En el cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, l'Ajuntament podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir.

3.2.1. Responsable del servei

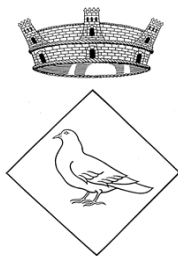
L'empresa contractista assignarà un Responsable del servei, amb les tasques d'interlocutor, que, per una part, centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i, per l'altra, coordinarà els tècnics de l'empresa que puguin intervenir en totes i cadascuna de les etapes esmentades en l'abast del contracte.

El Responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, així com de la Planificació Estratègica indicada al punt 3.1.1. Per part de l'Ajuntament es designarà un **Referent TIC** que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present contracte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida les següents responsabilitats seran, entre d'altres:

- Ser interlocutor entre l'empresa contractista i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i el Referent TIC de l'Ajuntament.
- Organitzar les tasques diàries de l'equip tècnic.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, periòdics i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores, tant puntual, com en l'àmbit de la planificació estratègica.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani l'Ajuntament.
- Supervisar l'aplicació dels procediments necessaris per a garantir els nivells de servei i la qualitat.
- Fer el seguiment del servei aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Gestionar els canvis.
- Gestionar els riscos.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

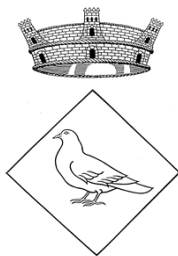
- Garantir la qualitat del servei.
- Avaluar i verificar el servei.

Tot i que no es preveu que el Responsable del servei realitzi la seva tasca presencialment a les dependències de l'Ajuntament, la seva presència podrà ser requerida en qualsevol moment, sense que suposi un cost addicional. Per aquesta raó es requerirà que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil dedicat a la seva localització.

3.2.2. Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de definir un equip de tècnics per realitzar les tasques encomanades a través del Responsable de servei o de l'Ajuntament i haurà de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats.

Dins d'aquest equip de tècnics, es definirà qui serà el tècnic de camp que treballarà per l'ajuntament, i qui seran els tècnics de suport, que el substituiran en períodes de situacions d'incidència laboral, permís o vacances.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3.3. Model de prestació del servei

3.3.1. Canals de comunicació

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i el contractista com a mínim una bústia de correu electrònic i un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el Referent TIC de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

3.3.2. Horari

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències serà, els dies no festius a Santa Coloma de Cervelló, de 8 a 18:30 hores de dilluns a dijous, i de 8 a 14:30 hores els divendres. Aquest horari es podrà veure reduït en períodes de vacances, segons el decret anual aprovat a l'efecte.

També es marca una intervenció presencial per a realitzar les tasques habituals i resoldre aquelles incidències que no requereixin resolució immediata. Com a mínim aquest serà de 6 hores setmanals dins de la jornada que s'acordi amb l'ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

3.3.3. Coordinació i seguiment del servei

3.3.3.1. Protocol de manteniment i gestió de les incidències.

L'objecte d'aquest punt és definir el protocol de treball per a la gestió i resolució d'incidències del sistema informàtic i de comunicacions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló. És a dir, el seguit de rols, responsabilitats i contactes necessaris per a resoldre amb solvència les incidències, avaries i operacions de manteniment.

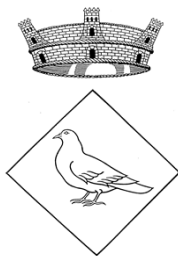
3.3.3.1.1 Primer nivell d'atenció

En aquest nivell el contractista rep, filtra i resol, segons l'horari de servei, tant:

- les incidències i consultes **enviades des de l'Ajuntament**
- com les alertes emeses pel **sistema de monitoratge**

El Primer Nivell rebrà notificacions sobre:

- **qualsevol incidència relativa a disfuncions en les estacions de treball.**
- **Incidències relacionades amb l'ús de les aplicacions corporatives i ofimàtiques.**
- **Incidències amb l'accés als servidors i als seus serveis.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **Incidències amb les comunicacions.**

El contractista haurà de registrar la incidència, donar suport i resoldre-la. Això podrà comportar:

- **Substitució temporal d'equips**

En els supòsits que determini l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, l'empresa contractista estarà obligada a substituir temporalment l'equip espatllat per l'equipament de reserva i comunicar l'avaria a l'Ajuntament, que gestionarà la seva reparació. L'equipament de reserva el proveeix i emmagatzema l'Ajuntament.

El traspàs d'informació i configuracions serà responsabilitat de l'empresa contractista del servei, que haurà de deixar el sistema substituït en correcte estat de funcionament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball i la instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i posteriorment es garantirà la destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

- **Reposició d'elements i retirada de suports**

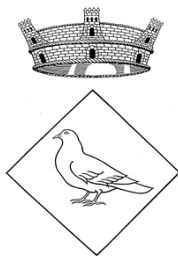
Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'una estació de treball l'empresa contractista s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha d'incloure la maqueta actualitzada i pertinent amb el programari base, el programari homologat específic de l'usuari de l'estació de treball o servidor i d'instal·lació dels perifèrics associats.

Abans de la retirada de qualsevol tipus d'equipament, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou equipament, i posteriorment es garantirà la destrucció de les dades i el compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

3.3.3.1.2 Altres nivells d'atenció

Aquelles incidències, on s'ha determinat que l'origen recau en un sistema no inclòs en l'abast d'aquet contracte:

- **Seran comunicades al referent designat per l'Ajuntament**
- **I posteriorment escalades al tercer responsable de l'aplicació o sistema objecte de la incidència o consulta.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3.3.3.1.3 Resolució

Quan l'empresa contractista rebí la notificació d'incidència, es posarà en contacte amb l'usuari i intentarà resoldre-la de manera remota. Si no fos possible, acordarà una visita amb el referent de l'Ajuntament per resoldre-la *in situ*.

3.3.3.1.4 Notificació de resolució

L'empresa contractista, mitjançant el protocol que s'acordi, enviarà una notificació al referent de l'Ajuntament comunicant el moment concret de resolució de la incidència.

3.3.3.2. Registre i seguiment de tasques

A més de les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes (vegeu punt 3.1.1.2) l'empresa contractista també registrarà totes les incidències, peticions, canvis i consultes que rebí, les actualitzarà amb la informació addicional sobre el seu estat, escalat i resolució, i en farà el seguiment fins el seu tancament.

Prèviament, a més, enviarà comunicació al referent de l'Ajuntament.

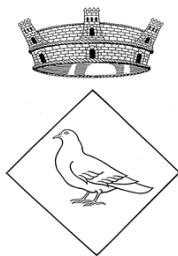
El contractista haurà de:

- Registrar qualsevol actuació.
- Categoritzar les incidències per tipus: petició, consulta, incidència lleu, incidència mitja, incidència bloquejant.
- Respectar l'acord de nivell de servei (SLA) per la resolució de cada tipus d'incidència (vegeu punt 3.4).
- Disposar dels mitjans perquè la incidència, si les seves característiques ho permeten, es pugui resoldre remotament.
- Concretar el règim de visites presencials per a la gestió ordinària i la resolució de peticions o consultes (vegeu punt 3.3.2).
- Aprovisionar, d'acord amb l'Ajuntament, un sistema de ticketing amb el qual fonamentar el registre de les incidències i seguiment de la seva resolució, accessible en ambdues funcionalitats pel Referent TIC de l'Ajuntament.

3.3.3.3. Seguiment continu

L'empresa contractista proporcionarà un accés a l'eina de seguiment on es podrà consultar l'estat i evolució de tots els serveis que es presten.

Les dades proporcionades per l'eina de seguiment s'acordaran amb el contractista a l'inici del servei. En qualsevol cas, aquesta inclourà un quadre de comandament que recollirà els indicadors necessaris per al seguiment del servei que, entre d'altres, seran els següents:



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus, etc.)
- Temps de resposta a incidències en general, entre petició i registre de la mateixa.
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.)
- Consultes (per prioritat, temps de resolució, pendents etc.)
- Peticions (per prioritat, temps de resposta, pendents, etc.)
- Canvis (per prioritat, temps de resposta, pendents, etc.)
- Realització còpies de seguretat per modalitats
- Utilització línies dades, agregades i per tipus de trànsit en la mesura que ho permetin els equips de comunicacions.
- En general totes les propostes de millora acordades (vegeu punt 3.3.4).

3.3.3.4. Reunions trimestrals

Coincidint amb els trimestres naturals hi haurà una **reunió de seguiment**. Aquesta reunió es farà dins de les dues setmanes del període següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el responsable del servei. En aquesta reunió es revisarà la informació generada, el funcionament dels processos i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del servei de l'empresa contractista com pel Referent TIC designat per l'Ajuntament.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres dies més, la definitiva.

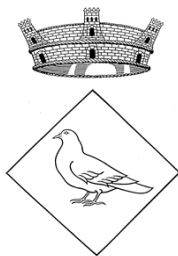
L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i, normalment, en català.

3.3.3.5. Seguiment anual

Coincidint amb la **reunions de seguiment de juliol i gener** l'empresa contractista presentarà un resum anual (de juny a juny, i de desembre a desembre) de l'evolució de tots els serveis que es presten i el quadre de comandament anual.

Al juliol, a la mateixa reunió, s'acordarà la **Planificació Estratègica** (vegeu punts 3.1.1.1 i 3.3.4) per l'any següent de cara a incorporar als pressupostos, si s'escau, les partides adients i necessàries.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

Al gener s'acompanyarà l'**Informe de l'Acompliment d'Objectius** de any previ.

El temps dedicat a les reunions de seguiment trimestrals (i anuals) formen part de la gestió ordinària del servei i no generaran en cap cas despesa addicional, computar com hores de servei o facturar-se a banda.

3.3.4. Propostes de millora continua

Es requereix que el contractista faci balanç de l'activitat i presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

La presentació de propostes es realitzarà a les reunions de seguiment trimestral o sota demanda, segons es determini per l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà demanar la valoració de solucions tècniques, assessorament o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora de la qualitat del servei, sense cost addicional, tant pel programari com pel maquinari.

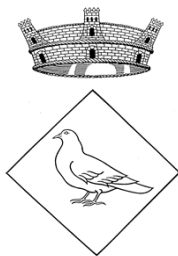
Es podran proposar canvis al quadre de comandament, per tenir els millors indicadors per fer un bon seguiment obviant aquells que esdevinguin obsolets.

3.3.5. Suport presencial periòdic

Es requereix que el contractista realitzi tasques de suport general i específic de forma presencial i periòdica a les seus de l'Ajuntament. Aquestes tasques presencials formaran part del servei a prestar dins el contracte, i requeriran la presència dels tècnics de camp i del responsable del servei, si s'escau.

3.3.6. Devolució del servei.

Al finalitzar el contracte amb el contractista, aquest ha de lliurar tota la informació necessària (claus, documentació, incidències, etc.) perquè un altre pugui continuar la gestió amb totals garanties (vegeu punt 5.4).



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3.4. Gestió de nivells de servei

3.4.1. Definicions i paràmetres del servei

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

- **Prioritat:** identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen (correcció o evolució).
- **Temps de resolució:** és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència o petició, des de la seva recepció fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

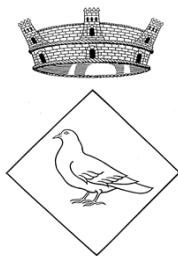
La prioritat està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat com a Referent TIC per l'Ajuntament, sense perjudici que una posterior anàlisi, **amb acord per ambdues parts, canviar el nivell de prioritat.**

3.4.2. Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions, canvis i consultes

La classificació de les incidències, peticions i canvis, segons la seva repercussió en l'operativa diària, serà:

- Nivell 1: **Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa a l'entorn de producció, i que no permet la realització de les tasques diàries de l'Ajuntament. En especial servidors i comunicacions.
- Nivell 2: **Mitjà.** Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès en pocs dies.
- Nivell 3: **Lleu.** Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat i/o no disponibilitat d'una aplicació o servei no crític pel funcionament ordinari de l'Ajuntament.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les incidències, peticions i canvis reportats. En qualsevol cas, el Referent TIC de l'Ajuntament podrà decidir i, en conseqüència assignar, la prioritat d'una incidència o d'una actuació concreta en funció de la gravetat d'aquesta.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

3.4.3. Nivells de servei i penalitats

A continuació s'exposen els nivells mínims de servei exigits per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i les penalitats en cas de no assolir-los. Les penalitats es calcularan per incidències, peticions, canvis i informes seguint les formules que es detallen a continuació, i s'aplicaran sobre la factura mensual amb un valor màxim del 50% del l'import de la factura, **sense IVA**.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la detecció de la incidència pel sistema de monitoratge, o la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de l'Ajuntament.

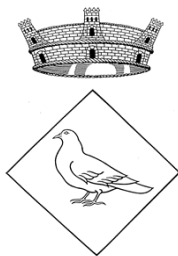
PROCÉS	Gestió d'incidències	NIVELL DE SERVEI		
INDICADORS		Nivell de qualitat (Temps de resolució)	Objectiu	Coefficient penalitat
A1. Percentatge d' incidències de nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat		2 hores	100%	0,1
A2. Percentatge d' incidències de nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat		4 Hores	95%	0,05
A3. Percentatge d' incidències de nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat		Dins de la següent visita programada	95%	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió d'incidències serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (A1, A2 i A3).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment mensual del servei.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

PROCÉS	Gestió de peticions	NIVELL DE SERVEI		
INDICADORS		Nivell de qualitat (Temps de resolució)	Objectiu	Coefficient penalitat
B1. Percentatge de peticions nivell bloquejant que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició		98%	0,05
B2. Percentatge de peticions nivell mitjà que compleixen el nivell de qualitat			98%	0,05
B3. Percentatge de peticions nivell lleu que compleixen el nivell de qualitat			98%	0,05

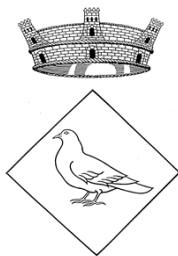
La penalitat mensual corresponent a la gestió de peticions serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (B1, B2 i B3).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment del servei.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

PROCÉS	Gestió de canvis	Nivell de servei	
INDICADORS		Objectiu	Coefficient penalitat
C1. Percentatge de canvis ajustats al procediment de l'Ajuntament		100%	0,1
C2. Percentatge de canvis finalitzats satisfactòriament (sense aplicar el procediment de volta enrere i complint planificació)		95%	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió de canvis serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (C1 i C2).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**

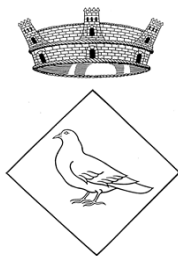
El valor assolit correspon al % real de compliment de l'indicador, que ha de sortir reflectit a l'informe de seguiment del servei.

PROCÉS	Informes	Nivell de servei	
INDICADORS		Objectiu	Coefficient penalitat
D1. Lliurament d' informe mensual de servei		El dia 10 del mes següent	0,05
D2. Lliurament de dos informes anuals de l'evolució del servei en els últims dotze mesos		Últim dia del mes següent o finalització del contracte	0,05

La penalitat mensual corresponent a la gestió d'informes serà el sumatori de les penalitats per a cadascun dels seus indicadors (D1 i D2).

Per a cada indicador, el càlcul de les penalitats mensuals a aplicar en cas d'incompliment del nivell de servei (valor assolit per sota de l'objectiu) correspon a la fórmula següent:

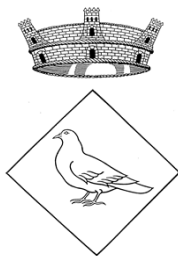
- **Penalitat = factura mensual, sense IVA x coeficient de penalitat**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de l'Ajuntament, el contractista podrà justificar la comptabilització del temps a causes alienes, sense que penalitzin els nivells de serveis acordats, excepte quan les tasques estiguin previstes en aquest plec. S'haurà de notificar a l'Ajuntament, per la seva acceptació, els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps. El còmput del temps tindrà en compte l'horari de servei indicat al present plec (vegeu punt 3.3.2).



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

4. Serveis telefonia fixa de veu IP / analògica

4.1. Descripció del servei

El contractista haurà de subministrar els següents serveis:

- Els serveis de telefonia fixa amb tecnologia VoIP i el trasllat de la centraleta virtual al núvol de l'actual proveïdor al seu propi entorn al núvol, i subministrament dels equips electrònics necessaris per a la correcta prestació del servei d'acord amb el que es preveu aquest plec tècnic.
- Els serveis, subministrament dels equips i programari, i el seu manteniment per assegurar en tot moment la correcta prestació del servei
- Servei de manteniment de les centraletes IP en aquells equipaments que no es troben connectats amb l'ajuntament i, per tant, amb la centraleta virtual al núvol.
- Servei de manteniment els equipaments de telefonia (terminals telefònics, Gateways i qualsevol altre element que formi part de la solució de telefonia)
- Serveis d'assessorament tècnic i formació.
- Servei tècnic (servei post-venda i assistència tècnica) amb la finalitat d'atendre les avaries que puguin sorgir.

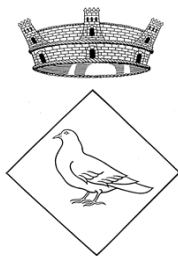
L'horari del servei en quant a la resolució d'avaries i degradacions serà, els dies no festius a Santa Coloma de Cervelló, de 8 a 18:30 hores de dilluns a dijous, i de 8 a 14:30 hores els divendres. Aquest horari es podrà veure reduït en períodes de vacances, segons el decret anual aprovat a l'efecte.

4.2. Infraestructura actual

4.2.1. Casa de la vila, Biblioteca Pilarín Bayés i Pavelló d'esports

Aquests tres equipaments fan servir en l'actualitat d'un servei de veu IP mitjançant centraleta virtual al núvol. El contractista haurà de proporcionar el mateix servei o superior, mantenint numeració i configuració actual. Aquest servei consta de:

- **Troncal SIP de 50 canals**
- **Tarifa Plana de 8.000 minuts mensuals a fix, mòbils i internacionals (Europa)**
- **Servei de FAX virtual contra correu electrònic.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **Túnel VPN per xifrar i protegir les connexions entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló i la Centraleta virtual.**

La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Com a extensions, es disposa de 45 telèfons de sobretaula Grandstream 2160, 10 SNOM D735, 5 SNOM M110, 5 SNOM M430, 8 Gigaset DECT.

4.2.2. Escola Colònia Güell

Disposa d'una centraleta IP que fa servir dos línies analògiques d'entrada. L'equipament connectat són dos conversors ATA Cisco SPA232D.

Aquesta centraleta també gestiona un sistema DECT (Digital European Cordless Telephony) i el porter automàtic de l'escola: La centraleta es troba integrada amb els dos sistemes de manera que envia la trucada a un telèfon sense fils que gestiona la conversa i l'apertura de la porta.

La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Tot l'equipament exposat prèviament és propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

4.2.3. Escola Les Vinyes

Disposa d'una centraleta IP que fa servir una línia analògiques d'entrada. L'equipament connectat és un conversor ATA Cisco SPA112.

Aquesta centraleta també gestiona el porter automàtic de l'escola: La centraleta envia la trucada a l'extensió telefònica designada per tal de gestionar l'apertura de la porta.

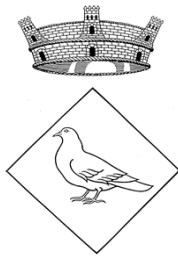
La configuració software d'aquesta centraleta es troba explicitada al punt 6.4.

Tot l'equipament exposat prèviament és propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

4.2.4. Sortides a internet i línies analògiques

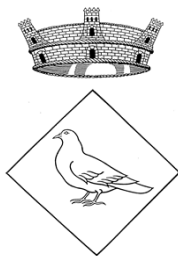
El servei haurà de cobrir-se fent servir les següents línies de dades i línies analògiques, que **en cap cas seran objecte de portabilitat a un altre operador:**

- **Casa de la vila: Connexió a internet mitjançant fibra òptica d'ample de banda de 5 00Mb baixada i 500Mb de pujada.**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **Biblioteca Pilarín Bayés:** Connectada amb l'ajuntament mitjançant WIMAX
- **Pavelló d'esports:** Connectada amb la Biblioteca mitjançant WIMAX i, per tant, amb l'Ajuntament a través d'aquesta.
- **Consultori Mèdic Colònia Güell:** Connexió a internet mitjançant fibra òptica d'ample de banda de 300Mb baixada i 300Mb de pujada.
- **Escola Colònia Güell:** Connexió a internet mitjançant d'ample de banda de 300Mb baixada i 300Mb de pujada i dos números analògics.
- **Escola Pla de les Vinyes:** Connexió a internet mitjançant d'ample de banda de 300Mb baixada i 300Mb de pujada i un número analògic.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

4.3. Resolució d'avaries i penalitats

El concepte **d'avaria massiva** comprèn tota comunicació o degradació en el funcionament de manera massiva al sistema de comunicacions definit en el present plec. Per arribar a aquesta consideració d'avaria massiva, hauran de veure's afectats un número d'elements individuals igual o superior al 40%.

El concepte **d'avaria individual** comprèn tota comunicació o degradació que no arribi a la definició anterior d'avaria massiva.

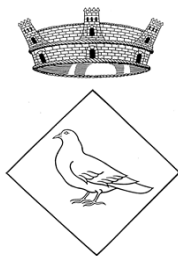
Per a tots aquells serveis (de sistemes de veu) on el compromís de garantia de servei no hagi estat especificat, s'entendran els següents terminis de resolució d'avaries, comptats a partir de la posada en coneixement de l'avaria o degradació (ja sigui per l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, o pel sistema de monitoratge del contractista):

Avaries Massives	Hores
Dins l'horari laboral	4 Hores
Fora de l'horari laboral	4 Hores dins la següent jornada laboral i per talls de corrent que facin saltar tot el sistema en Policia Local.

Avaries Individuals
Abans de finalitzar el següent dia laborable al del coneixement de l'avaria o degradació.

Les **penalitzacions** a aplicar venen especificades a continuació:

Quadre de penalitzacions		
Tipus	Objectiu	Penalització
Massiva	100% de les avaries o degradacions	5% del total de la quota de veu del mes anterior, sense IVA.
Individual	80% de les avaries o degradacions	50% de la quota del mes anterior, sense IVA, referida a la part del servei afectada per l'avaria o degradació.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5. Pla de Posada en marxa i Pla de Devolució del servei

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

5.1. Definicions

Fase de posada en marxa del servei: És el període de temps que comença quan el nou contractista es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei acordats. En aquesta fase el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

Fase de devolució del servei: Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló o a un tercer designat per ell.

5.2. Condicions generals

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari per part de l'Ajuntament o de l'anterior prestatari del servei.

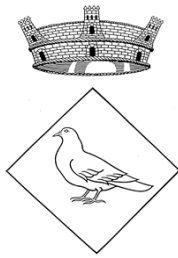
L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i mantenir permanentment actualitzada la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de l'Ajuntament.

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- La posada en marxa i devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- L'Ajuntament no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El Pla de posada en marxa i el Pla de devolució hauran d'estar aprovats per l'Ajuntament.

5.3. Posada en marxa

El contractista haurà de presentar en el **termini màxim de dues setmanes** des de la signatura del contracte el Pla de posada en marxa per a la validació per l'Ajuntament, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el pla de posada en marxa
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació
- Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva

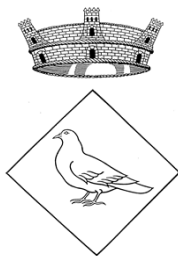


**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme
- Definició de com es durà a terme la migració de la documentació de la infraestructura tecnològica.
- Definició del pla d'implantació del sistema de monitoratge, indicant solució a implementar i elements monitoritzats.
- Pel servei de telefonia, caldrà seguir el procés actual de migració del sistema de telefonia, en una única intervenció o per fases (a consensuar amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló). Aquesta proposta ha d'incloure, entre d'altres que el contractista consideri, els següents punts:
 - Proposta de configuració de Xarxa:
 - Implementació de polítiques de rendiment: prioritització del tràfic de veu, configuració de la gestió de la QoS, segmentacions (VLAN) de xarxa necessàries, o altres configuracions necessàries per a aquesta instal·lació.
 - Avaluació de la resta de polítiques d'electrònica de xarxa, és a dir Seguretat (802.1x), Rendiment (802.1ad, Core, i altres), Redundància (802.1s i altres) i Gestió (Configuració, Alarmes, DHCP, i altres) per a que l'equipament de telefonia s'hi pugui implantar sense problemes.
 - Proposta de configuració dels equips.
 - Ha d'incloure la reprogramació de les centraletes sense pèrdua de servei durant el temps de migració i reprogramació dels terminals IP de l'Ajuntament per adaptar-los a les característiques que el nou operador designi
- Per a la interconnexió de seus a nivell de dades, caldrà configurar la integració de totes les seus remotes amb l'Ajuntament (actualment tenen visibilitat a nivell IP), especialment:
 - Configurar l'equipament informàtic amb les noves adreces IP
 - Configurar els usuaris dins el directori actiu principal
 - Instal·lar les aplicacions corporatives
 - Assignar permisos als usuaris als diferents recursos de la xarxa

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en el termini de dues setmanes des de la validació del Pla per part de l'Ajuntament (excepte la implantació del sistema de monitoratge, on caldrà acordar el termini amb l'ajuntament). A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats corresponents.

Es farà una presentació de l'equip tècnic i l'explicació del funcionament del servei als referents departamentals i responsable de l'Ajuntament.

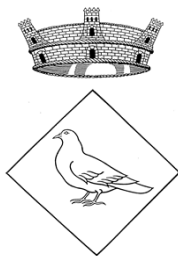


**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5.4. Devolució del servei

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar el traspàs del coneixement i tota la documentació a l'Ajuntament o en qui delegui.

El contractista haurà de presentar el **Pla de devolució del servei quatre setmanes** abans de la finalització del contracte. Tanmateix, aquest document s'haurà d'actualitzar una setmana abans de la finalització d'aquest contracte. Aquest pla haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

6. Elements a gestionar dins del contracte

6.1. Equipament a mantenir

6.1.1. Servidors físics

Servidor de virtualització ESX2

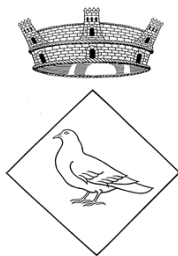
- Marca: HP ProLiant DL360 Gen10
- Característiques tècniques:
 - Processador: 1 x HPE Intel Xeon-S 4110 8-Core 32GB
 - Ram: 32 GB (2 x 16GB) 2666MHz
 - Emmagatzematge
 - Brut: 4 x HPE 600GB (RAID 5)
 - Net: 1,8 TB
 - 4 ports etèrnia a 1 Gb
- Sistema operatiu: VmWare VSphere 6.7
- Contractat suport del fabricant (3 anys) amb posterior renovació anual.

Servidor de virtualització ESX1

- Marca: HP ProLiant ML360e Gen8
- Característiques tècniques:
 - Processador: 1 x Intel Xeon CPU E5-2420 v2 @ 2.20GHz
 - Ram: 24 GB
 - Emmagatzematge: 1,5 TB RAID5
- Sistema operatiu: VmWare ESXi 5.5.0
- Ús: Servidor de virtualització

Servidor de virtualització ESX3

- Marca: HP ProLiant ML360 Gen6
- Característiques tècniques:
 - Processador: 1 x Intel Xeon CPU E5-5504 @ 2.00GHz
 - Ram: 32 GB
 - Emmagatzematge: 1 TB RAID1
- Sistema operatiu: VmWare ESXi 6.5.0
- Ús: Servidor de virtualització



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

6.1.2. Servidors virtuals

Es troben situats dins del "Servidor de virtualització (**Principal**)" prèviament esmentat.

- **Màquina 1: SCCApeiron**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor Apeiron**
- **Màquina 2: SCCSRVDC02**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor Backup de Directori Actiu (DNS, AD, Catàleg, etc...)**

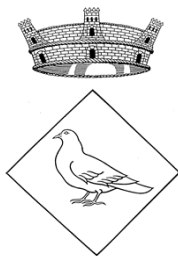
Es troben situats dins del "Servidor de virtualització ESX1:

- **Màquina 3: ApeironServer**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor de carpetes compartides**
- **Màquina 4: Win OMO**
 - o **S.O.: Windows Server 2012**
 - o **Ús: Controlador de Domini, DHCP, DNS, Print Server, Servidor SILTRA**
- **Màquina 5: 02SERVER**
 - o **S.O.: Windows Server 2003**
 - o **Ús: Servidor EXpedium**
- **Màquina 6: XSERVER**
 - o **S.O.: Windows Server 2003**
 - o **Ús: Antic servidor de dades / programes antics de comptabilitat**
- **Màquina 7: SRVMUX**
 - o **S.O.: Windows Server 2012**
 - o **Ús: DMZ amb l'AOC / Servidor Web APEIRON**

Serà feina de l'adjudicatari migrar les màquines restants en aquest servidor, actualitzant el sistema operatiu d'acord amb les especificacions dels programaris que hagin d'estar instal·lats dins aquestes. El llicenciament necessari serà a càrrec de l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló.

Es troben situats dins del "Servidor de virtualització ESX3:

- **Màquina 8:SCCDAD01**
 - o **S.O.: Windows Server 2016**
 - o **Ús: Servidor de carpetes compartides dept. Comunicació**
- **Màquina 9: SCCIT01**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

- **S.O.: Windows Server 2016**
- **Ús: Servidor carpetes dept TIC**

- **Màquina 10:SCCIT02**
 - **S.O.: Windows Server 2016**
 - **Ús: Servidor Consola Antivirus, Sistemes de Backup, programes TIC**

- **NAS Qnap TS432PXU**
 - **4x 8TB HDD**
 - **Repositori de còpies de seguretat**

6.1.3. SAI Corporatiu

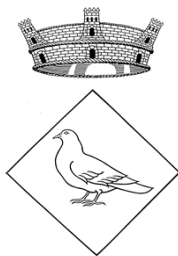
Es disposa del següent Sistema d'Alimentació Ininterrompuda, que dona servei als sistemes:

2 x SALICRU SLC TwinPro3 5KVA en paral·lel per les comunicacions i servidors
1 x Schneider Electric 3PH 20KH pels equips dels usuaris

6.1.4. Estacions de treball

Casa de la vila

Equips	Quantitat
Dell Inc.	30
OptiPlex 3040	16
OptiPlex 3050	12
Latitude 5580	2
Hewlett-Packard	14
HP 350 G2	3
HP 280 G1	2
HP Compaq Pro 6300 MT	1
HP Compaq Pro 6300 SFF	2
HP Pro3500 Series	5
HP ProDesk 490 G2 MT	2
HP Z420 Workstation	1
LENOVO	44
ThinkPad E590	5
10TX0010SP	8
ThinkCentre M710e	8



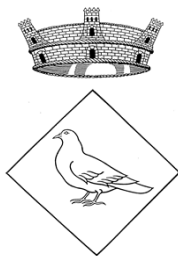
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

ThinkBook 15 G4	12
ThinkPad 15	11
ACER	10
Veriton X2670G	3
TravelMate P215-54	5
Altos P130 F9	2
Total general	98

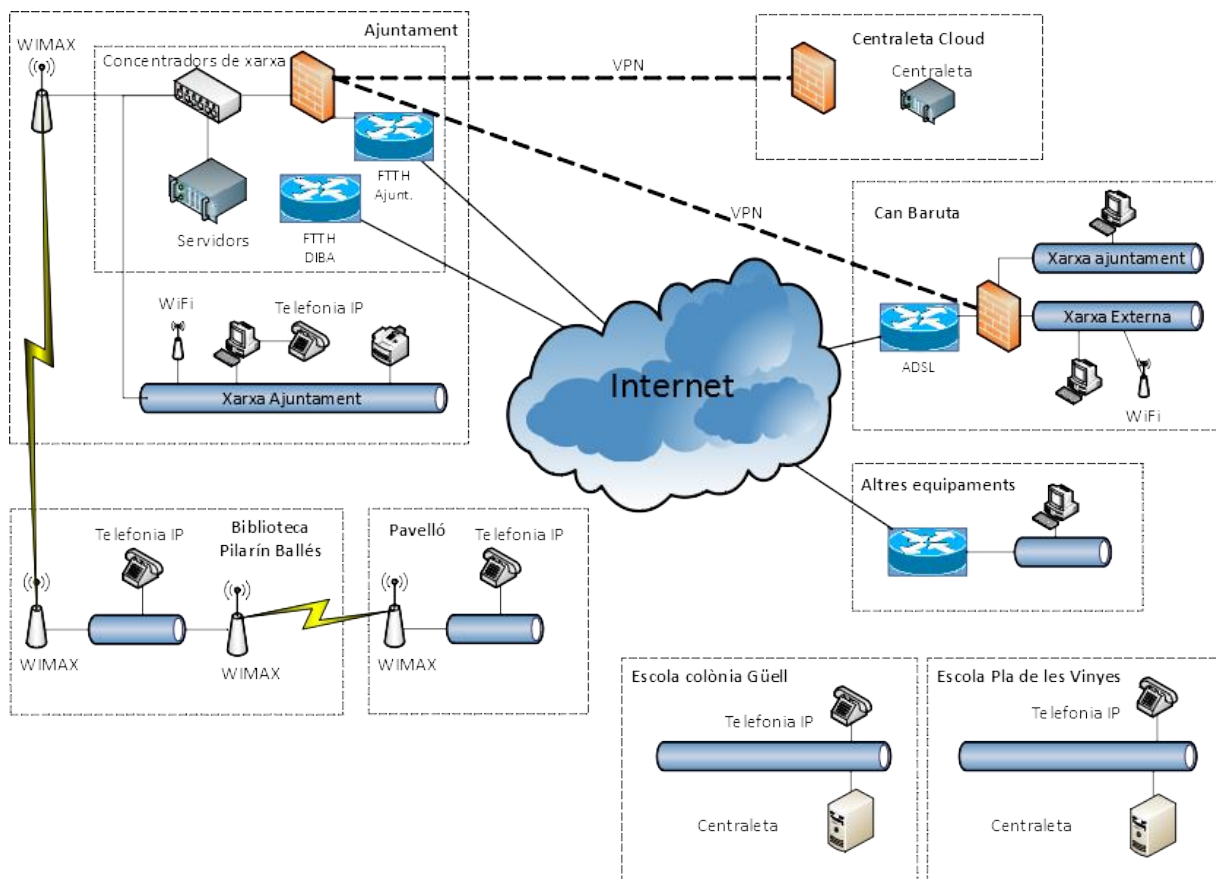
6.2. Connexions a internet

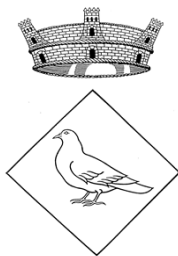
Tipus	Localització
FTTH	Ajuntament
FTTH	Ajuntament
FTTH	Pavelló Municipal
FTTH	Llar d'infants
FTTH	Biblioteca Colònia Güell
FTTH	Can Carletes
FTTH	Club de Feina (La Klau)
FTTH	Biblioteca
FTTH	Can Baruta
FTTH	Magatzem de la brigada
FTTH	Casal d'avis
FTTH	Consultori de la Colònia Güell

6.3. Esquema de l'equipament de Telecomunicacions



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**





**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

6.4. Terminals de telefonia

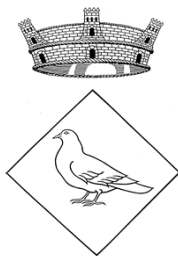
45 telèfons de sobretaula Grandstream 2160
10 SNOM D735
5 SNOM M110
5 SNOM M430
8 Gigaset DECT

6.5. Centraletes telefòniques

Es disposa de dues centrals telefòniques principals, aprovisionada de forma virtual en el CPD del proveïdor actual amb tecnologia 3CX i Asterisk, i dues de secundàries (escola Colònia Güell i Pla de les Vinyes) amb tecnologia Asterisk i ISSABEL. Totes quatre es troben configurades de la següent manera.

Per a la seva configuració, el contractista disposarà de l'exportació de dades de les centraletes (virtual i físiques) que es troben funcionant en l'actualitat..

- **Central telefònica nova 3CX:**
 - **Versió 20 Update 6**
 - **Llicència Professional de 24 canals.**
 - **El cost anual de llicències correrà a càrrec de l'adjudicatari**
- **Central telefònica Asterisk i central de la Escola Pla de les Vinyes:**
 - **Kernel Linux versió 2.6.18**
 - **FreeBPX versió 2.8.1 release 16**
 - **Hylafax versió 4.3.11 release 0rhel5**
 - **Iax modem versió 1.2.0 release 2**
 - **Elastix versió 2.4.0**
- **Central telefònica Escola Colònia Güell**
 - **Issabel Versió 5.0**



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

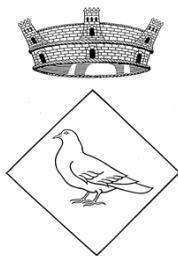
7. Annex

Es presenta un Annex amb una volumetria d'incidències.

Cal indicar que les dades son passades, i no condicionen aquesta licitació, en el sentit de que l'Ajuntament contracta un servei en "tarifa plana", no una bossa d'hores.

En els anys 2024 i 2025 s'han realitzat les següents hores, essent el següent quadre una aproximació de la dedicació que s'espera:

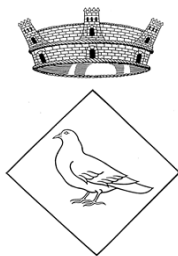
Item (orientatiu)	Volum
Hores anuals (servei)	Quant.
Hores Remotes	180
Hores Presencials	454
Desplaçaments	52
Incidències 24x7	20
Formació Ciberseguretat	48
Reunions trimestrals	16
Total	770
Hores inicials al projecte	Quant.
Completar integració seus	114
Completar telefonia	72
Total	186
Hores (millores)	Quant.
Auditoria de Seguretat (millora)	40
Desplegament Netflow (millora)	98
Desplegament SDWAN (millora)	84
Desplegament inventari (millora)	118
Desplegament contrasenyes (millora)	22
Desplegament panell al núvol (millora)	70
Desplegament detecció d'intrusos (millora)	48
Total	480



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

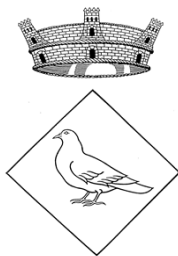
Subministraments	Quant.
Reparacions telefonia (hardware)	1
SIP Trunk de backup i minutatge	1
Hosting Cloud	1
Llicència 3cx	1
Subministraments (millors)	Quant.
Equipament SDWAN	1

Any	Id	Solic.	Temps	Assumpte
2024	27321	tic.scc	02:00:00	Copia Anual externa i comprovació
2024	27322	tic.scc	09:00:00	Aturada general de sistemes per canvi de SAI
2024	27323	klt.scc	01:00:00	Can Baruta - Comprovació VPN amb Ajuntament-reinici UTM
2024	27324	spt.scc	01:00:00	Comprovació connexions scanner Pavelló
2024	27325	klt.scc	04:00:00	Comprovació xarxa punt Omnia amb tècnic Generalitat
2024	27326	hsd.scc	01:30:00	Preparació equip nou usuari Dept. Hisenda
2024	27327	urb.scc	01:00:00	Reconfiguració accessos remots D.Perez
2024	27356	oac.scc	00:30:00	Reconfiguració horaris Centraleta
2024	27479	tic.scc	02:00:00	Copia Quinzenal USB
2024	27480	tic.scc	06:00:00	Copia Anual sistemes (AD, Xdocument, etc...)
2024	27663	adm.scc	01:00:00	Configuració DHCP i proves equip C.Almoril
2024	27664	sec.scc	02:00:00	Supervisió instal·lació elèctrica camp futbol Colonia Güell
2024	27665	spt.scc	02:00:00	Supervisió incidència FTHH Colonia Güell
2024	27666	adm.scc	02:00:00	Actualització Siltra - Conf. versió equip C.Almoril
2024	27759	spt.scc	02:30:00	Revisió contingència Camp Futbol Colonia Güell
2024	27760	adm.scc	02:30:00	Actualització Siltra RRHH i servidor
2024	27952	tic.scc	02:30:00	Copia Mensual Externa i comprovació
2024	27953	sec.scc	01:00:00	Desinstal·lació software alternatiu J.Sabat
2024	27954	tic.scc	02:00:00	Comprovació updates servidors



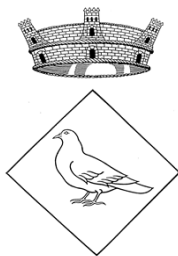
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 4	2807 6	urb.scc	03:00:00	Revisió xarxa urbanisme
202 4	2807 7	urb.scc	01:30:00	Comprovació funcionament enllaços E.Cano
202 4	2807 8	tic.scc	02:30:00	Reinici servidor ESXi1 i comprovació màquines virtuals
202 4	2831 0	tic.scc	02:30:00	Copia Quinzenal i revisió
202 4	2831 1	adm.scc	01:00:00	Regeneració certificat p12 web
202 4	2831 2	edu-llim.scc	02:00:00	Revisió connexió timbre Escola Les Vinyes (Amb Quim B.)
202 4	2831 3	urb.scc	02:00:00	Revisió cablejat xarxa urbanisme
202 4	2831 4	urb.scc	01:00:00	Reinstal·lació programari Adobe equip J.Serra
202 4	2831 5	tic.scc	03:00:00	Reinici sistemes i canvi connexions switx per fallada total sistemes - Loopback
202 4	2831 6	adm.scc	02:00:00	Configuració VPN usuàries (M.Olle, G.Freixa...)
202 4	2831 7	ssc-sal.scc	03:30:00	Revisió connexions xarxa serveis socials - reinici dispositius armari rack SS
202 4	2847 9	urb.scc	01:00:00	Reunió planificació canvi CPD
202 4	2848 0	tic.scc	03:00:00	Copia quinzenal i revisió
202 4	2848 1	tic.scc	02:00:00	Revisió xarxa Serveis Socials - reconexió switx
202 4	2848 2	bib.scc	01:00:00	Revisió connexions Biblioteca per alarma
202 4	2848 3	urb.scc	01:00:00	Revisió nova instal·lació elèctrica CPD amb Edison
202 4	2848 4	klt.scc	02:00:00	Revisió connexions Punt Omnia - Xarxa Can Baruta
202 4	2864 4	tic.scc	04:00:00	Aturada sistemes i canvi connexions elèctriques
202 4	2864 6	bib.scc	03:00:00	Reconfiguració xarxa Biblioteca - Nova Alarma i equips addicionals
202 4	2864 7	tic.scc	01:00:00	REconfiguració i reinici serveis DHCP Ajuntament
202 4	2880 5	tic.scc	02:30:00	Copia quinzenal USB i comprovació
202 4	2880 6	ssc-sal.scc	02:30:00	Alta i configuració nova usuària R.Ruiz Serveis Socials
202 4	2880 7	tic.scc	02:00:00	Actualització Java equips
202 4	2880 8	klt.scc	01:00:00	Preparació i configuració portàtil per M.Barcelo
202 4	2880 9	urb.scc	02:00:00	Recuperació arxius urbanisme any 2014
202 4	2881 0	oac.scc	01:00:00	Canvi horaris Centraleta
202 4	2903 0	tic.scc	01:30:00	Copia quinzenal USB i comprovacions
202 4	2903 1	oac.scc	01:00:00	Canvi horaris centraleta
202	2903	edu-llim.scc	02:30:00	Revisió noves connexions telefonia Consultori Colonia Güell



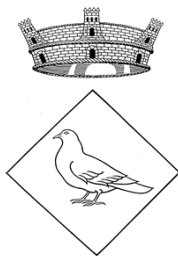
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

4	2			
202 4	2903 3	adm.scc	01:00:00	Revisió equip M.Ollé
202 4	2903 4	adm.scc	01:00:00	Configuració calendaris Outlook M.Olle
202 4	2919 3	tic.scc	02:00:00	Neteja arxius sistema VAULT
202 4	2919 4	edu-llim.scc	03:00:00	Canvi de configuracions Centraleta Escola CG
202 4	2919 5	adm.scc	00:30:00	Revisió connexió remota M.Olle
202 4	2919 6	klt.scc	01:30:00	Comprovació i captura paquets xarxa externs Can Baruta
202 4	2936 2	oac.scc	01:00:00	Reinici i comprovació centraleta 3CX
202 4	2936 3	tic.scc	01:30:00	Copia Quinzenal USB i revisió
202 4	2936 4	sec.scc	02:00:00	Neteja arxius servidor Vault
202 4	2936 5	adm.scc	00:30:00	Actualització Sitra
202 4	2936 6	urb.scc	01:30:00	Supervisió tècnic Salicru
202 4	2936 7	edu-llim.scc	01:30:00	Comprovació cobertures Wifi LLar d'Infants per ampliació
202 4	2936 8	hsd.scc	01:30:00	Reunió per implementació servei SICAP
202 4	2937 0	hsd.scc	02:30:00	Creació equip virtual W10 per programa consulta SICAP
202 4	2950 3	tic.scc	01:00:00	Configuració VPN O.Carmona i comprovació nou portàtil
202 4	2950 4	tic.scc	02:00:00	Configuració permisos 3Cx per Omar
202 4	2950 5	tic.scc	02:30:00	Comprovació periòdica de servidors
202 4	2977 9	tic.scc	01:00:00	Copia Quinzenal i revisió backups
202 4	2978 0	tic.scc	01:00:00	Creació perfil gateway Schneider Electric
202 4	2978 1	adm.scc	01:30:00	Gestió de certificats per alta a Agencia Tributaria
202 4	2978 2	tic.scc	04:00:00	Supervisió nova instal·lació SAIS CPD
202 4	2978 3	tic.scc	01:30:00	Configuració alertes nous SAIS
202 4	2993 8	adm.scc	01:00:00	Revisió sistema sorteig meses electorals
202 4	2993 9	tic.scc	02:30:00	Reunió seguiment anual Loops
202 4	2994 0	spt.scc	02:00:00	Revisió connexions Camp de Futbol
202 4	2994 1	tic.scc	01:00:00	Reconfiguració Kaspersky - Control USB
202 4	2994 2	klt.scc	01:00:00	Reconfiguració desviaments telèfon Ràdio SCC
202 4	2994 3	sec.scc	02:00:00	Reconfiguració accessos RDP visor càmeres policia



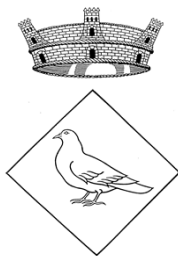
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 4	2994 4	oac.scc	01:00:00	Revisió funcionament centraleta
202 4	3006 0	spt.scc	00:30:00	Revisió connexions nova instal·lació alarma Camp Futbol
202 4	3006 2	edu-llim.scc	03:00:00	Configuració telèfons SNOM Escola Colonia Güell
202 4	3006 3	tic.scc	02:00:00	Comprovació servidors CPD
202 4	3021 7	klt.scc	03:00:00	Comprovació connexions xarxa Punt Omnia
202 4	3021 8	tic.scc	02:00:00	Tràmits amb Schneider per configuració IT Gateway
202 4	3021 9	tic.scc	02:30:00	Aturada i reinici de servidors ESXi per actualitzar serveis DNS
202 4	3037 0	klt.scc	01:00:00	Configuració formularis pdf Xenia
202 4	3037 1	klt.scc	04:30:00	Revisió i sanejament xarxa Can Baruta-Punt Omnia
202 4	3037 2	tic.scc	02:00:00	Backup quinzenal USB i comprovació
202 4	3037 3	klt.scc	02:00:00	Copia NAS Cultura - revisió RAID
202 4	3048 3	adm.scc	01:00:00	Configuració signatures Adobe
202 4	3048 5	tic.scc	04:30:00	Configuració màquina virtual W2019 a Proxmox
202 4	3048 6	tic.scc	03:00:00	Instal·lació servei Gateway Ecostruxture Schneider
202 4	3051 4	tic.scc	01:00:00	Configuració i programació Backup NAS Can Baruta
202 4	3051 5	tic.scc	02:00:00	Backup Quinzenal Extern
202 4	3061 8	tic.scc	02:30:00	Actualització Apeiron
202 4	3061 9	tic.scc	01:30:00	Recepció nou equipament informàtic
202 4	3062 0	adm.scc	01:00:00	Configuració accés sistemes M.Olle
202 4	3062 1	sec.scc	02:00:00	Supervisió ple municipal
202 4	3073 8	tic.scc	03:00:00	Configuració portàtils nous regidors
202 4	3073 9	ssc-sal.scc	02:00:00	Configuració portàtil formació Consell Comarcal
202 4	3074 0	tic.scc	02:00:00	Actualització i comprovació centraleta 3CX
202 4	3077 7	oac.scc	01:00:00	Canvi configuracions centraleta 3CX
202 4	3091 0	tic.scc	01:30:00	Copies Quinzenals a USB i comprovació
202 4	3091 1	tic.scc	04:30:00	Reinici servidor PDC - Neteja Spool i temporals
202 4	3091 2	tic.scc	02:00:00	Configuració VPN regidors
202 4	3091 3	oac.scc	02:00:00	Comprovació i reinici servidor SRVMUX
202	3104	edu-llim.scc	05:00:00	Instal·lació nous telèfons Escola Colonia Güell



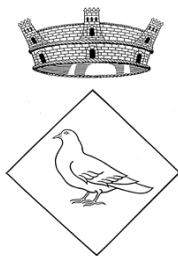
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

4	8			
202 4	3120 6	tic.scc	02:00:00	Copies quizenals USB i revisió
202 4	3120 7	klt.scc	02:00:00	Canvi disc defectuos NAS Can Baruta - Reconstrucció RAID
202 4	3120 8	tic.scc	02:00:00	Revisió nous swixos H3C
202 4	3120 9	tic.scc	02:00:00	Reconnexió servidors IBM a SAI paral·lel
202 4	3121 3	tic.scc	01:00:00	Actualització Centraleta 3CX
202 4	3136 3	urb.scc	01:00:00	Configuració antivirus G.Saumell
202 4	3136 4	tic.scc	02:30:00	Configuració plugins GLPI per inventari
202 4	3136 5	sec.scc	02:00:00	Revisió codecs càmeres Policia
202 4	3144 0	tic.scc	04:00:00	Revisió sistemes per tall corrent general
202 4	3144 2	adm.scc	02:30:00	Configuració nou portàtil Alcaldia
202 4	3144 3	sec.scc	02:00:00	Tràmits amb Critical per programa càmeres
202 4	3158 8	adm.scc	00:30:00	Revisió correu J.Bartolomé
202 4	3158 9	tic.scc	01:30:00	Backup quizenal USB i comprovacions
202 4	3159 0	tic.scc	03:30:00	Connexió i comprovació panells entrada Biblioteca
202 4	3159 1	urb.scc	01:00:00	Reconfiguració BLFs telèfons Urbanisme
202 4	3165 0	tic.scc	01:00:00	Caiguda i recuperació tunels amb Cloud - Revisió telefonia
202 4	3202 7	edu-llim.scc	02:00:00	Revisió sistemes Escola Colonia Güell - Dispositius malmesos
202 4	3202 9	tic.scc	01:00:00	Revisió sistemes per microtalls de corrent deguts a tempestes
202 4	3203 0	sec.scc	02:00:00	Tràmits de recepció material Diputació
202 4	3203 1	tic.scc	02:00:00	Copia quizenal servidors - revisió
202 4	3203 2	urb.scc	02:00:00	Revisió i configuració equips Urbanisme
202 4	3203 3	ssc-sal.scc	02:00:00	Configuració nova usuaria S.S.
202 4	3203 5	spt.scc	01:30:00	Revisió equip i digitalitzadora Esports
202 4	3215 3	urb.scc	02:00:00	Configuració One Drive Dept. Urbanisme
202 4	3215 4	bib.scc	02:00:00	Revisió i comprovació gravacions càmeres Biblioteca
202 4	3215 5	urb.scc	01:00:00	Comprovació configuració hardware equip E.Prats
202 4	3215 6	ssc-sal.scc	02:00:00	Configuració acces sistema Savia equips S.S.
202 4	3215 7	ssc-sal.scc	02:00:00	Configuració usuaria M.J. Gonzalez



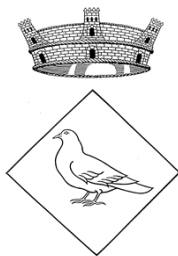
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 4	3215 8	edu-llim.scc	01:00:00	Revisió Outlook M.Del Amo
202 4	3215 9	tic.scc	01:00:00	Canvi horaris Centraleta
202 4	3216 1	tic.scc	02:30:00	Copies Quinzenals i revisió
202 4	3231 8	ssc-sal.scc	02:30:00	Configuració portàtil nova usuaria Serveis Socials
202 4	3231 9	tic.scc	02:30:00	Actualització Antivirus usuaris
202 4	3232 0	tic.scc	02:00:00	Copies sistemes AD
202 4	3232 1	tic.scc	07:00:00	Supervisió Ple Municipal
202 4	3244 9	tic.scc	01:30:00	Reinici servidors ESXi
202 4	3245 0	tic.scc	04:00:00	Reinici switxos i comprovació sistemes
202 4	3245 1	sec.scc	02:00:00	Preparació nous portàtils regidors
202 4	3247 2	tic.scc	00:30:00	Configuració filtre Mac Wifi nous portàtils
202 4	3252 0	edu-llim.scc	04:00:00	Configurar repetidor i nova extensió
202 4	3265 6	sec.scc	04:00:00	Actualització antivirus Kaspersky estacions treball
202 4	3265 7	tic.scc	01:00:00	Revisió portàtil IT
202 4	3265 8	tic.scc	01:00:00	Reinici servidor Apeironserver
202 4	3265 9	tic.scc	02:30:00	Copia Quinzenal i revisió
202 4	3280 7	adm.scc	00:30:00	Actualització versió Siltra
202 4	3280 8	tic.scc	04:00:00	Actualització antivirus
202 4	3295 5	tic.scc	04:00:00	Actualització antivirus usuaris
202 4	3295 6	tic.scc	01:00:00	Revisió sistema per tall de corrent linia SAI 1
202 4	3295 7	tic.scc	01:00:00	Reinici i neteja centraleta 3Cx
202 4	3311 4	adm.scc	01:00:00	Actualització Siltra 3.7.1 Servidor RRHH
202 4	3322 6	urb.scc	03:00:00	Configuració portàtil per teletreball G.Aragones
202 4	3322 7	adm.scc	02:00:00	Comprovació cablejat sala regidors
202 4	3336 7	tic.scc	02:30:00	Copia Quinzenal i comprovació
202 4	3336 9	pol.scc	02:30:00	Configuració i proves VPN Tablets Policia Local
202 4	3337 0	oac.scc	01:00:00	Proves programes Freeze per equips d'usuari OAC
202 4	3337 1	tic.scc	01:30:00	Comprovació enviaments i recepció incidències correu scc.suport
202	3337	adm.scc	01:30:00	Revisió programes connexió portàtil A.Rovira



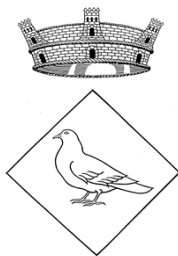
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

4	2			
202 4	3347 9	tic.scc	01:00:00	Configuració i renici DHCP
202 4	3348 0	tic.scc	01:30:00	Neteja servidor SCCIT01
202 4	3348 1	adm.scc	00:30:00	Reconfiguració portàtil A.Rovira
202 4	3348 2	tic.scc	03:00:00	Configuració inicial servidor FTP per intercanvi informació AOC
202 4	3348 3	tic.scc	01:30:00	Configuració servidor Proxmox
202 4	3356 1	adm.scc	01:30:00	Reconfiguració xarxa interna A.Rovira
202 4	3356 2	tic.scc	02:00:00	Backup quinzenal i comprovar
202 4	3368 7	klt.scc	02:00:00	Reunió programació sistema control d'inventaris
202 4	3368 8	tic.scc	02:00:00	Revisió instal·lació GLPI
202 4	3368 9	tic.scc	02:00:00	Seguiment incidències Correu Diputació
202 4	3369 0	klt.scc	00:30:00	Revisió correu M.Barcelo
202 4	3384 6	tic.scc	01:00:00	Comprovació sistemes per tall de corrent
202 4	3384 7	adm.scc	03:00:00	Recuperació arxius regidors any 2023
202 4	3384 8	tic.scc	02:00:00	Muntatge sistema suport videoconferències
202 4	3397 9	tic.scc	02:00:00	Creació noves còpies quinzenals i comprovació
202 4	3398 0	oac.scc	01:00:00	Canvi configuració centraleta
202 4	3398 1	ssc-sal.scc	04:00:00	Configuració portàtils i accessos VPN usuaris S.S.
202 4	3424 1	urb.scc	01:00:00	Configuració app 3CX mòbils departament
202 4	3424 2	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
202 4	3424 3	tic.scc	05:00:00	Incidència sistema NAS de backups, es reconfigura NAS provisional i còpies de seguretat
202 4	3424 4	adm.scc	01:30:00	Trasllat nou Alcalde
202 4	3424 5	tic.scc	01:30:00	Reconfiguració connexions OpenVPN
202 4	3430 8	hsd.scc	00:30:00	Revisió usuari VPN A.Santana
202 4	3430 9	tic.scc	02:00:00	Reinici servidors ESXi i Switxos Core
202 4	3434 8	tic.scc	02:00:00	Copia Quinzenal a USB - comprovació NAS
202 4	3434 9	tic.scc	01:30:00	Activació mac address nous portàtils



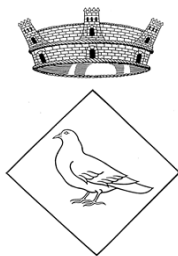
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

Any	Id	Solic.	Temps	Assumpte
2025	34502	tic.scc	05:00:00	Creació de còpies anuals dels sistemes i arxivat de backups
2025	34503	ssc-sal.scc	01:00:00	Configuració VPNs Serveis Socials
2025	34504	tic.scc	05:30:00	Manteniment setmanal
2025	34528	oac.scc	01:00:00	Canvi configuració horaris centraleta
2025	34694	tic.scc	02:30:00	Revisió sistemes per tall de corrent linia SAI1
2025	34695	adm.scc	05:00:00	Supervisió proves selecció informàtica
2025	34696	tic.scc	03:30:00	Configuració i preparació nou sistema NAS de backup
2025	34697	tic.scc	04:00:00	Reprogramació còpies periòdiques
2025	34845	tic.scc	01:00:00	Actualització firmware APs
2025	34846	adm.scc	01:00:00	Configuració i proves FTP per Administració Oberta
2025	34848	edu-llim.scc	02:00:00	Configuració repetidors Escola Colonia Güell
2025	34849	tic.scc	03:00:00	Manteniment setmanal Ajuntament
2025	34850	tic.scc	01:00:00	Actualització centraleta 3CX
2025	35003	edu-llim.scc	03:00:00	Revisió connectors telefonia Escola Colonia Güell
2025	35004	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial setmanal
2025	35198	tic.scc	02:00:00	Copies Quinzenals i revisió
2025	35200	urb.scc	02:30:00	Revisió sistemes per canvi quadre elèctric
2025	35202	tic.scc	02:30:00	Manteniment presencial
2025	35326	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
2025	35548	tic.scc	02:00:00	Copia Quinzenal USB
2025	35550	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
2025	35689	klt.scc	02:30:00	Revisió xarxa punt Omnia
2025	35690	adm.scc	02:30:00	Revisió correus Diputació-Regidors
2025	35691	tic.scc	02:30:00	REconfiguració sistema de còpies
2025	35914	adm.scc	02:00:00	Reconfiguració correu i accessos regidor D.Quilabert
2025	35915	urb.scc	01:30:00	Configuració portàtil i connexions G.Aragones
2025	35916	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
2025	35917	tic.scc	02:30:00	Reinici 3Cx i actualització firmware telèfons



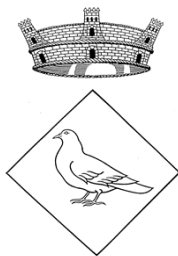
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 5	3608 7	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
202 5	3628 9	tic.scc	01:00:00	Revisió sistemes per tall electric al Municipi
202 5	3629 0	tic.scc	05:00:00	Manteniment presencial
202 5	3629 1	adm.scc	01:00:00	Configuració VPN nous equips Regidors
202 5	3644 8	tic.scc	02:00:00	Tràmits amb Qnap per incidència amb NAS de còpies
202 5	3645 0	spt.scc	02:00:00	Revisió sistemes dept. Esports per tall de corrent
202 5	3645 1	adm.scc	02:00:00	Configuració VPN d'usuaris amb sistema de consultes Ministeri
202 5	3645 2	tic.scc	01:00:00	Reconfiguració backups
202 5	3666 1	jov.scc	03:00:00	Configuració xarxa Wifi i AP's Ajuntament Vell
202 5	3666 2	tic.scc	03:00:00	Canvi memòria i comprovacions sistemes copia NAS
202 5	3666 3	sec.scc	01:00:00	Configuració carpetes compartides Secretaria
202 5	3666 4	tic.scc	01:00:00	Actualització firmware NAS Qnap
202 5	3666 5	tic.scc	02:00:00	Revisió còpies seguretat
202 5	3682 9	oac.scc	04:00:00	Trasllat equips Registre Civil
202 5	3683 0	tic.scc	05:00:00	Reconfiguració backups
202 5	3683 2	urb.scc	01:00:00	Configuració portàtil i VPN G.Aragonés
202 5	3699 0	tic.scc	01:00:00	Reconfiguració horaris centraleta
202 5	3699 1	hsd.scc	01:00:00	Revisió sistema M.Correas per enviament Spam
202 5	3699 2	oac.scc	00:30:00	Revisió sortida num.telèfon D.Perez
202 5	3699 3	oac.scc	01:00:00	Reconfiguració horaris centraleta
202 5	3699 5	tic.scc	01:30:00	Revisió sistema backups
202 5	3711 7	oac.scc	03:00:00	Creació extensió Registre Civil. configuració desviament i gravació de locucions
202 5	3711 8	sec.scc	02:00:00	Revisió alimentació càmeres Camp Futbol
202 5	3714 9	tic.scc	01:30:00	Supervisió remota proves linia entrada SAI1
202 5	3724 2	tic.scc	06:00:00	Supervisió sistemes per tall corrent general
202 5	3728 7	tic.scc	03:00:00	Canvi NAS Backup i reconfiguració còpies
202 5	3728 8	sec.scc	02:00:00	Recuperació gravacions càmeres de seguretat
202 5	3749 6	sec.scc	01:00:00	Revisió estat càmeres vigilància
202	3749	jov.scc	03:00:00	Revisió wifi Aj. Vell



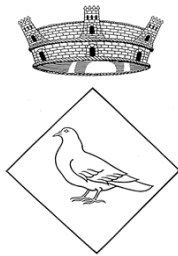
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5	7			
202 5	3749 8	adm.scc	02:00:00	Configuració dispositius portàtils regidors
202 5	3749 9	oac.scc	01:30:00	Canvi d'horaris i gravació noves locucions centraleta
202 5	3764 5	tic.scc	01:00:00	Comprovació sistemes per tall de corrent general
202 5	3764 6	tic.scc	03:00:00	Supervisió proves línies elèctriques principals
202 5	3764 7	edu-llim.scc	02:00:00	Configuració 3Cx app equips educació
202 5	3764 8	oac.scc	01:00:00	Gravació i configuració noves locucions festius 3Cx
202 5	3781 7	adm.scc	01:00:00	Actualització Siltra equips Administració
202 5	3781 8	tic.scc	02:00:00	Generació fitxers log SAI Schneider Ajuntament
202 5	3782 0	tic.scc	03:00:00	Actualització Kaspersky
202 5	3782 1	tic.scc	01:00:00	Supervisió Ple Municipal
202 5	3795 0	oac.scc	01:00:00	Gravació noves locucions Registre Civil i canvi d'horaris
202 5	3795 1	tic.scc	02:00:00	REvisió SAI Schneider amb tècnics
202 5	3795 2	hsd.scc	02:00:00	Configuració equip teletreball E.Retamero i proves amb Sicap
202 5	3795 4	tic.scc	02:00:00	Actualització antivirus equips P-1
202 5	3817 4	urb.scc	02:00:00	Supervisió canvi quadre elèctric SAI principal
202 5	3817 5	tic.scc	02:00:00	Enracat de sistema de còpies, comprovació i actualització firmware
202 5	3817 7	hsd.scc	02:00:00	Configuració portàtils teletreball usuaris Hisenda
202 5	3830 8	adm.scc	04:00:00	Revisió equip M.Olle per enviament SPAM
202 5	3830 9	klt.scc	02:00:00	Revisió connexions Can Baruta
202 5	3847 9	tic.scc	03:30:00	Còpies Quinzenals a USB i revisió backups
202 5	3848 0	adm.scc	02:00:00	Comprovació sistema Diputació M.Olle
202 5	3848 1	urb.scc	02:00:00	Preparació sala plens per reunions
202 5	3848 2	adm.scc	02:00:00	Revisió certificats Entitat
202 5	3859 6	adm.scc	01:00:00	REconfiguració correu M.Olle, proves ok
202 5	3859 7	adm.scc	04:00:00	Configuració nova usuaria Comunicació i Cultura
202 5	3859 8	klt.scc	02:00:00	Configuració permissos Cultura i joventut
202 5	3859 9	oac.scc	01:00:00	Reconfiguració horaris 3CX
202 5	3876 4	pol.scc	02:00:00	Revisió càmera policia



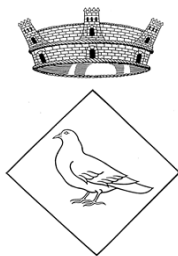
**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 5	3876 5	edu-llim.scc	02:00:00	Comprovació i reinici centraleta Escola Colonia Güell
202 5	3876 6	urb.scc	02:00:00	Configuració correus usàries Urbanisme
202 5	3876 7	tic.scc	03:00:00	Revisió sistemes per continus talls de corrent al Municipi
202 5	3890 1	urb.scc	04:30:00	Recuperació BBDD sistema Expedium
202 5	3890 2	urb.scc	03:30:00	Configuració portàtils usuaris Serveis Territorials
202 5	3890 3	tic.scc	02:00:00	Actualització i reinici sistemes NAS i Xdocumentserver
202 5	3890 4	tic.scc	03:30:00	Suport a usuaris per absència Dani
202 5	3903 2	urb.scc	05:00:00	Configuració usuaris app 3CX
202 5	3903 3	adm.scc	01:30:00	Reunió planificació absència responsable TIC per baixa
202 5	3916 1	spt.scc	00:30:00	Revisió Acrobat R.Palomero
202 5	3916 2	adm.scc	05:30:00	Preparació equips i supervisió procés de selecció
202 5	3916 4	tic.scc	06:30:00	Canvi tenant MS365
202 5	3916 5	adm.scc	05:30:00	Supervisió Ple Municipal
202 5	3916 6	tic.scc	04:00:00	Canvi configuració usuaris per canvi de tenant MS365
202 5	3922 3	tic.scc	02:30:00	Migració tenant MS365
202 5	3924 4	tic.scc	01:00:00	Comprovació connexions Servidor ESXI01
202 5	3924 5	pol.scc	02:30:00	Revisió connexions càmera seguretat policia
202 5	3924 6	adm.scc	03:00:00	Creació i configuració nous usuaris
202 5	3924 7	spt.scc	02:00:00	Revisió sistemes amb tècnics nou programa Esports
202 5	3930 8	kl.t.scc	00:30:00	Actualització Apeiron C.Perella
202 5	3930 9	ssc-sal.scc	01:00:00	Configuració nou telèfon OAC Serveis Socials
202 5	3942 5	adm.scc	03:00:00	Configuració nou tenant 365 a usuaris
202 5	3942 6	spt.scc	06:00:00	Supervisió i suport a nova instal·lació sistemes Pavelló
202 5	3948 4	hsd.scc	00:30:00	Configuració usuaris Hisenda
202 5	3948 5	pol.scc	00:30:00	Configuració accessos remots Cap Policia
202 5	3948 6	tic.scc	05:00:00	Comprovació amb Vodafone del routers de les Seus
202 5	3959 6	tic.scc	03:00:00	Revisió sistemes i rearrencada servidors per tall de corrent
202 5	3972 4	pol.scc	01:00:00	Suport per actualització Citrix i connexions Policia
202	3972	spt.scc	01:00:00	Comprovació funcionament wifi Pavelló-Camp de Futbol



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

5	5			
202 5	3972 6	spt.scc	01:30:00	Reconfiguració xarxa equips Pavelló
202 5	3986 4	edu-llim.scc	00:30:00	Revisió arrencada Centraleta Escola Colonia Güell
202 5	3986 5	adm.scc	01:00:00	Configuració psts M.Olle
202 5	3986 6	pol.scc	02:00:00	Reinstal·lació i comprovació citrix equips policia
202 5	3986 7	urb.scc	02:00:00	Configuració diferents usuaris Urbanisme
202 5	3996 1	tic.scc	02:00:00	Reconfiguració de còpies de seguretat
202 5	3996 2	pol.scc	02:30:00	Tràmits amb Mossos d'Esquadra per connexions SIP
202 5	3996 3	adm.scc	02:00:00	Preparació nou equip M.Olle
202 5	4007 1	oac.scc	01:00:00	Canvi horaris i locucions centraleta
202 5	4007 2	pol.scc	03:00:00	Instal·lació nous certificats DGP equips policia
202 5	4007 3	urb.scc	02:30:00	Exportació dades MySql Expedium cap a Apeiron
202 5	4022 5	adm.scc	00:30:00	Actualització Siltra
202 5	4022 6	tic.scc	06:00:00	Reinici sistemes i comprovació servidors després d'aturada total
202 5	4022 7	oac.scc	06:00:00	Actualització centraleta a3CX v.20
202 5	4022 8	tic.scc	02:45:00	Copia mensual a USB extern i comprovació
202 5	4055 1	klt.scc	03:30:00	Revisió connexions punt Omnia
202 5	4055 2	spt.scc	02:30:00	Canvi i configuració UTM Camp de Futbol
202 5	4055 3	tic.scc	03:00:00	Revisió espai lliure servidors
202 5	4075 1	tic.scc	03:30:00	Copia a USB i esborrat carpetes 01 Servidor QGF
202 5	4075 2	klt.scc	02:00:00	Reconfiguració UTM Can Baruta
202 5	4075 3	adm.scc	04:00:00	Instal·lació certificats d'usuari a sistema SAVIA
202 5	4075 4	adm.scc	02:00:00	Configuració nou equip i VPN J.Sabat
202 5	4075 5	ssc-sal.scc	00:30:00	Reconfiguració horaris centraleta Serveis Socials
202 5	4090 1	urb.scc	02:00:00	REvisió i canvi capçal Plotter departamental
202 5	4090 2	edu-llim.scc	02:30:00	REconfiguració sistemes Tablets Llar d'Infants
202 5	4090 3	tic.scc	02:00:00	Actualització firmware sistemes
202 5	4103 7	edu-llim.scc	03:00:00	Configuració noves Wifis Llar d'Infants
202 5	4103 8	klt.scc	02:00:00	Reconfiguració i proves xarxa Punt Omnia



**AJUNTAMENT DE
SANTA COLOMA DE CERVELLÓ**

202 5	4103 9	adm.scc	01:30:00	Configuració nou equip M.Olle
----------	-----------	---------	----------	-------------------------------

Signatura electrònica