


CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del manteniment de sistemes LAN i WLAN, Plataformes de Veu, Sistemes de Seguretat i SAIS de diversos equipaments gestionats per PROMOCIO ECONOMICA DE SABADELL SL

CONTINGUT

1	INTRODUCCIÓ	1
2	OBJECTIU I ABAST	2
3	DESCRIPCIO DE LA SITUACIÓ ACTUAL	3
4	REQUERIMENTS GENERALS	6
	4.1 ACTITUD PROACTIVA.....	6
	4.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS.....	6
	4.3 CONFIDENCIALITAT	6
	4.4 PROTECCIÓ DE DADES	7
	4.5 PROVISIÓ DELS SERVEIS TIPUS “CLAUS EN MÀ”	7
	4.6 DURADA DEL CONTRACTE	7
	4.7 PLANIFICACIÓ DE LA TRANSICIÓ	8
	4.8 PLA DE QUALITAT.....	9
5	REQUERIMENTS DELS SERVEIS SOL·LICITATS	12
	5.1 MANTENIMENT DELS SISTEMES LAN I WLAN, PLATAFORMES DE VEU, SISTEMES DE SEGURETAT I SAIS	12
	5.1.1 SERVEIS DE MANTENIMENT	12
	5.1.2 SUPORT TÈCNIC.....	14
6	EQUIP DE TREBALL	18

1. INTRODUCCIÓ

Promoció Econòmica de Sabadell SL (Promoció Econòmica) és una empresa municipal de l'Ajuntament de Sabadell dedicada al suport a les persones per ajudar-les a canviar de feina o incorporar-se al mercat de treball, i al suport a les empreses per a que neixin i es consolidin al territori i alhora generin ocupació.


L'activitat principal de Promoció Econòmica és la prestació de serveis de formació, presencial i on-line, serveis d'ocupació mitjançant programes d'oficis, serveis d'orientació professional a les persones en procés de recerca de feina i borses de treball per empreses amb processos de selecció de personal, serveis de formació i assistència tècnica per a la implantació de noves empreses al municipi i la posada en marxa, el creixement, l'acceleració i la consolidació de projectes empresarials i atendre comandes d'informació de dades socioeconòmiques i laborals de la ciutat.

El present document conté les especificacions per a la contractació del manteniment dels sistemes LAN i Wireless LAN, de les plataformes de veu, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda, i el manteniment de l'equipament audiovisual.

El present Plec d'especificacions tècniques s'estructura en els següents capítols:

- ✓ El primer capítol conté la present introducció.
- ✓ El segon capítol inclou els objectius i abast globals del procediment.
- ✓ El tercer capítol presenta la situació actual.
- ✓ El quart capítol conté els requeriments de caràcter general en què s'ha dividit el procediment.
- ✓ El cinquè capítol conté els requeriments del servei.

Adicionalment, s'inclouen annexos que detallen alguns dels aspectes del Plec.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

2. OBJECTIU I ABAST


L'objectiu principal és la contractació del manteniment preventiu i correctiu dels sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de veu, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda, que formen part dels serveis actuals, amb les millors garanties. De l'objectiu principal se'n deriven els següents objectius:

- ✓ Mantenir les instal·lacions en un correcte estat operatiu i de conservació.
- ✓ Implementar una resposta àgil i eficaç davant qualsevol avaria que interfereixi en l'activitat que es desenvolupa a les instal·lacions.

L'abast de la present licitació es defineix en base a les ubicacions i serveis que ha de proporcionar l'adjudicatari.

- ✓ En quant a ubicacions:
 - Vapor Llonch (VAPOR), Ctra. de Barcelona, 208B, 08205 Sabadell
 - Centre de Formació Can Molins (MOLINS), C. dels Calders, 32, 08203 Sabadell
 - Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (CEI), C. de Can Fado, 2, 08202 Sabadell
 - Fira Sabadell (FIRA), C. de les Creus, 202, 08203 Sabadell
 - Centre de Promoció Empresarial (CPE), C. de les Creus, 236, 08203 Sabadell
 - Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE), Plaça Sardana, 6, 08203 Sabadell
 - Molí de Sant Oleguer (MOLI), Camí del Molí de Can Quadres 179, 08203, Sabadell
 - Granja del Pas (Parc Central), Carrer Ramon Albó, 1, 08204, Sabadell
 - Pista Coberta d'Atletisme de Catalunya, Camí de Can Quadres, 190, 08203, Sabadell
- ✓ En quant a serveis:
 - Serveis de manteniment:
 - Cobertura 8x5 i 24x7.
 - Actuacions preventives: el proveïdor adjudicatari realitzarà les actuacions preventives corresponents a tots els elements i sistemes implantats per a garantir el funcionament òptim.

- Actuacions correctives: en cas d'avaria, el proveïdor haurà de substituir l'element avariament i aportar la mà d'obra necessària per a la restitució total del servei.
- Suport tècnic:
 - Servei de suport tècnic especialitzat per a la resolució de consultes.
 - Servei de suport tècnic in-situ per a la posada en marxa d'events.
 - Servei de suport tècnic in-situ per a la realització d'actes programats.
 - Servei de lloguer d'equips necessaris per a la realització d'aquests actes programats.
- Gestió comercial.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

En aquesta secció es resumeix la situació actual a les ubicacions indicades a l'abast:

- Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu.
- Equipament audiovisual.

Referent a **Vapor Llonch (VAPOR)**:

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu		
	LAN I SEGURETAT	SAIs	VEU
VAPOR	<ul style="list-style-type: none"> • 6 SW CISCO CATALYST 2960-24TCS • 1 FIREWALL CCR1009-7G • 1 ROUTER WAIRLINK MAMUT 1009 • 1 SERVIDOR HP DL360 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SOCOMEC NETYS RT UPS 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 TELEFONO GRANDSTREAM GRP2615 • 6 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604

Referent al **Centre de Formació Can Molins (MOLINS)**:

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu		
	LAN I SEGURETAT	SAIs	VEU
MOLINS	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SW NETGEAR M4100-26G 24P • 1 FIREWALL CCR1009-7G • 1 SERVIDOR HP PROLIANT DL380 • 1 SW HPE 1920S 24G • 11 SW CISCO 2960 24CTS 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SOCOMEC NETYS RT UPS 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604

Referent al **Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (CEI)**:

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu			
	LAN I SEGURETAT	WLAN	SAIs	VEU
CEI	<ul style="list-style-type: none"> • 1 FIREWALL CCR1036-12G • 2 SW CISCO 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 ARUBA 515 • 1 HOTSPOT EWS101 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 UPS WPHVR2K0 ON_LINE 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 TELEFONO GRANDSTREAM GRP2615

	<ul style="list-style-type: none"> CATALYST 2960S-48P • 1 SW NETGEAR GS110TPv3 • 1 SW NETGEAR GS324TP • 1 SERVIDOR HP PROLIANT DL360 		<ul style="list-style-type: none"> • 1 SOCOMEC NETYS RT UPS 	<ul style="list-style-type: none"> • 29 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604
--	--	--	--	--

Referent a **Fira Sabadell (FIRA) i Centre de Promoció Empresarial (CPE):**


CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu			
	LAN I SEGURETAT	WLAN	SAIs	VEU
FIRA	<ul style="list-style-type: none"> • 1 FIREWALL CCR1036-12 • 1 BALANCEADOR CCR1036-12G • 1 SERVIDOR HP PROLIANT DL350 • 4 SW NETGEAR GS752TPP 48P • 9 SW OMNISWITCH 6850 48P • 1 SW GS324TP 24P • 1 SW CISCO CATALYST 2960-24TCS • 1 SW GS110TPv3 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 AP EDGE-CORE • 2 ARUBA 135 • 1 HOTSPOT EDGE-CORE EWS5200 • 1 HOTSPOT EDGE-CORE EWS101 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 NeTYS VISION • 1 SOCOMEC NETYS RT UPS 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 CENTRALITA IP GRANDSTREAM 6301
CPE	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SW CISCO SF300-48P • 1 SW CISCO SG300-28P • 1 SW NETGEAR 324TP 24P • 1 SW NETGEAR GS752TP 48P 			

Referent a **Moli de Sant Oleguer (Moli):**

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu			
	LAN I SEGURETAT	WLAN	SAIs	VEU
MOLÍ	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SWITCH NETGEAR GS752TP 48P • FIREWALL CCR2004 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 AP ARUBA 515 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SAI SOCOMEC ITY3 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604

Referent a **Granja del Pas (Parc Central):**

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu		
	LAN I SEGURETAT	SAIs	VEU
PARC	<ul style="list-style-type: none"> • NETGEAR 24P • FIREWALL CCR2004 • 1 SAI SOCOMEC 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SOCOMEC NETYS RT UPS 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

Referent a **Pista Coberta de Sabadell (Pista Coberta)**:

CENTRE	Sistemes LAN i Wireless LAN, sistemes de seguretat i d'alimentació ininterrompuda i sistemes de veu		
	LAN I SEGURETAT	SAIs	VEU
PISTA	<ul style="list-style-type: none"> • 1 SW AT- x600-24P. • 1 RT Mitrastar GPT 2741GNAC, • 1 RT HUAWEY RT-600 • 1 SW Baseline 3com 24P. • 2 SW Cisco Catalyst 2960 • 2 SW AT8000GS 		<ul style="list-style-type: none"> • 3 TELEFONOS GRANDSTREAM GRP2604

A banda de l'equipament indicat, als diferents centres es disposa de serveis de veu i dades connectats als diferents sistemes i que no formen part de l'abast de la present licitació:

- ✓ Accés de dades de 300M a VAPOR, MOLINS, CEI i FIRA.
- ✓ Accés de dades de 600M a CPE
- ✓ Accés a Internet descentralitzat FTTH a VAPOR, a MOLINS i al CEI, i ADSL a VAPOR.
- ✓ Accessos primaris XDSI de veu al CEI i a FIRA.
- ✓ Accessos bàsics XDSI de veu a VAPOR, MOLINS, CEI i FIRA. Als centres de VAPOR i MOLINS un dels bàsics del centre estaria connectat a la centraleta Panasonic.

4. REQUERIMENTS GENERALS

Hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que es detallen a continuació:

4.1 ACTITUD PROACTIVA

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja que l'operador dels sistemes i serveis sigui un veritable soci tecnològic del client. Això implica entre altres:

- ✓ Informar al client de nous serveis, sistemes, actualitzacions, etc. que poden ser d'interès.
- ✓ Facilitar els requeriments per la electrificació, comunicació entre sistemes, integracions o d'altres aspectes no contemplats en el present document que són requeriment per la posada en funcionament dels elements i serveis contemplats.
- ✓ Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- ✓ Facilitar la informació necessària als responsables d'altres sistemes per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuen amb el sistema subministrat.

4.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

El client és un organisme dinàmic i això comporta, entre altres:

- ✓ Canvis i modificacions d'obra amb afectació en el disseny dels sistemes de telecomunicacions.
- ✓ Accions no previstes amb necessitats de serveis de telecomunicacions.
- ✓ Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- ✓ Renovacions i ampliacions de l'equipament a mantenir. **L'adjudicatari ha de preveure dins del seus serveis i del seu cost una augment màxim del 20% de l'equipament a mantenir. Aquest augment pot venir donat tant per la renovació o ampliació d'equipament com per la posada en funcionament de nous edificis i no ha de suposar un increment de cost del servei.**


L'adjudicatari haurà d'adequar els sistemes a la realitat del client en cada moment.

4.3 CONFIDENCIALITAT

A excepció de què així consti en la present licitació i en els futurs contractes de serveis, tota la informació comunicada per una de les parts a l'altre, ja sigui amb anterioritat o amb posterioritat a la data d'entrada en vigor, en relació amb la preparació o compliment del contracte, s'entendrà confidencial, utilitzant-les exclusivament per a les finalitats del contracte (en endavant, la "Informació Confidencial").

D'igual forma, cadascuna de les parts vetllarà perquè la Informació Confidencial no es posi en coneixement de més persones que els empleats, representants o assessors que requereixin el seu coneixement per garantir l'adiert desenvolupament del contracte o pel compliment de les seves tasques. Totes aquestes persones hauran d'assumir prèviament compromisos expressos de confidencialitat i secret sobre la mateixa.

El licitador/adjudicatari es compromet a mantenir confidencial tota la informació i dades del client que se li facilitin o que arribin a conèixer com a conseqüència del desenvolupament i execució del present contracte, assegurant que aquesta informació no sigui duplicada o divulgada a tercers per cap mitjà, i garanteix que no difondrà el seu contingut a no ser que disposi de l'autorització prèvia expressa i per escrit del client.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

L'incompliment del deure de confidencialitat pactat implicarà la obligació del licitador/adjudicatari d'indemnitzar al client pels danys i perjudicis ocasionats.

Les obligacions de secret establertes en el redactat anterior cediran davant dels següents supòsits:

- ✓ Qualsevol requeriment administratiu, judicial o un altre imperatiu legal que ho contradigui.
- ✓ En el cas de què la seva transmissió hagi estat consentida prèviament i per escrit per la part d'on procedeix la informació.

Les obligacions establertes en aquesta clàusula es mantindran vigents per temps indefinit, inclús amb posterioritat a la resolució del contracte de serveis, qualsevol que sigui el motiu d'aquesta resolució.

4.4 PROTECCIÓ DE DADES

Les dades i informació del client que siguin processades i gestionades per els licitadors durant el present procés del licitació, i posteriorment per l'adjudicatari del present concurs, seran i romandran propietat del client, i seran retornades a aquest immediatament després de la data d'expiració o terminació dels respectius contractes. Les dades i informació no seran utilitzades pels licitadors i/o adjudicataris per cap propòsit que no sigui la execució del serveis d'acord al previst en la present licitació i els futurs contractes de serveis. Durant la vigència dels mateixos, els licitadors i/o adjudicataris implantaran i mantindran dispositius externs de seguretat en local que previnguin contra la destrucció, pèrdua, manipulació o alteració de les dades de caràcter personal que estiguin a la seva possessió.

Les parts garantiran el compliment de la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementària en aquest àmbit, que afectin a cadascuna d'elles, i en concret:

- ✓ El licitador/adjudicatari no aplicarà ni utilitzarà les dades de caràcter personal continguts en els fitxers amb cap fi diferent del que figuri en el contracte, ni amb cap finalitat diferent a les establertes a les instruccions del client.
- ✓ El licitador/adjudicatari mantindrà el secret professional respecte a les dades de caràcter personal que tracti amb el fi de complir l'objecte de la present licitació/futur contracte, fins i tot després de finalitzar la seva relació amb el client.
- ✓ El licitador/adjudicatari adoptarà les mesures d'indole tècnica i organitzativa que, d'acord amb la LOPD, RGPD i qualsevol regulació complementària, garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Un cop finalitzada la prestació dels serveis objecte de la present licitació, el licitador/adjudicatari i qui intervingui en qualsevol fase del tractament de dades de caràcter personal, destruiran o retornaran les dades de caràcter personal al client d'acord amb les seves instruccions, així com qualsevol suport o document a on hi consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

4.5 PROVISIÓ DELS SERVEIS TIPUS “CLAUS EN MÀ”

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests. Això inclou tots els costos de material, ma d'obra i desplaçaments per qualsevol dels serveis demandats al plec.

És a dir, el client no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors a les seves propostes.

D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal del client, en tasques associades a la posada en funcionament, ni espai per a l'emmagatzematge d'equipament pendent d'instal·lació.

4.6 DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial prevista per a la contractació dels serveis objecte del present concurs serà d'un any, prorrogable un any addicional + 1 any addicional, per un total de 3 anys de contracte. Aquesta durada inclourà les fases de transició i de provisió del servei.

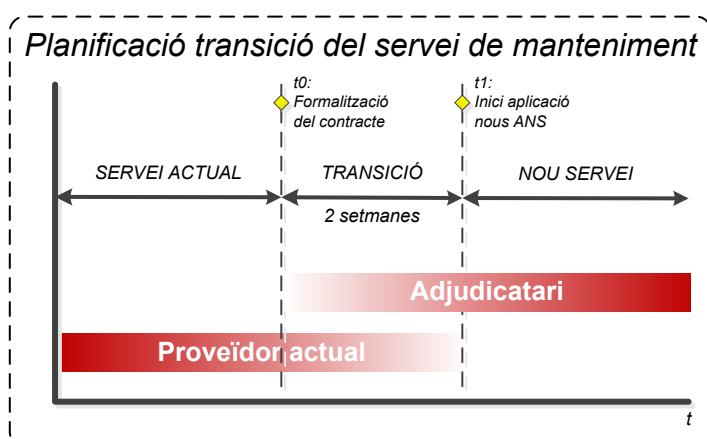
4.7 PLANIFICACIÓ DE LA TRANSICIÓ


Un cop adjudicats els diferents serveis sol·licitats en el present concurs, s'hauran de seguir les fases metodològiques per assolir l'inici de prestació del servei, de manera coordinada amb l'equip designat pel client.

Els licitadors hauran de presentar un pla de transició detallat que contempli com a mínim el següent:

Serveis de manteniment

- ✓ La següent figura resumeix la planificació de la transició de serveis prevista després de l'adjudicació dels serveis.



CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

- ✓ **La fase de transició** és el període que compren entre l'entrada en vigor del contracte i l'inici de prestació del servei (en el que començaran a aplicar els ANS establerts).
 - La durada màxima comprendrà un màxim de 2 setmanes des de la data de formalització del contracte.
 - Durant aquesta fase el proveïdor actual donarà suport al nou adjudicatari, i li facilitarà i col·laborarà en el traspàs de coneixement i l'establiment de la operació.
 - Un cop finalitzada la transició, es considerarà formalment l'inici de prestació del servei en el que aplicaran per tant els ANS detallats al present concurs.

4.8 PLA DE QUALITAT

La qualitat del servei prestat pel adjudicatari es controlarà mitjançant els indicadors de nivell de servei. El proveïdor haurà de generar, mensualment, la informació necessària sobre compliment dels ANS. L'adjudicatari i Promoció Econòmica establiran conjuntament el procediment i aplicacions de l'acceptació d'aquesta informació.

A les seves propostes els licitadors han d'incloure:

- ✓ Metodologia del licitador per garantir el compliment dels compromisos (especificar matriu d'escalat).
- ✓ Procediments de càlcul dels ANSs per part dels licitadors.
- ✓ Procediments de contrastació de dades dels ANS amb les de Promoció Econòmica.
- ✓ Termini màxim d'entrega dels indicadors ANS a Promoció Econòmica.
- ✓ Procediments i calendari per fer efectives les penalitzacions per incompliment ANS.
- ✓ Procediments per afegir nous ANS.

Referent als paràmetres del pla de qualitat, es distingeixen:

- ✓ **Acords de Nivell de Servei (ANS, SLA en anglès).** Paràmetres crítics amb un model per incompliment d'ANS o incompliment associat.
- ✓ **Objectius.** Paràmetres sense model establert per incompliment ANS associat, però necessaris per avaluar determinades activitats. El client es reserva el dret d'incorporar els paràmetres objectius en els ANS segons la necessitat.

Promoció Econòmica es reserva el dret d'afegir nous paràmetres i d'afegir/modificar els proposats amb la finalitat de garantir la màxima qualitat dels serveis prestats pel compliment de les necessitats pròpies de Promoció Econòmica.

Promoció Econòmica podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o amb recursos externs, per aquest motiu l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la informació requerida per a realitzar aquestes comprovacions i la realització de les tasques associades i col·laborar amb els mitjans necessaris.

Atenció i resposta a consultes

A continuació es defineixen els paràmetres ANS amb relació a l'atenció i respostes a consultes.

Temps màxim de resposta	
Definició	<p>Temps màxim transcorregut des de la petició d'oferta de serveis/projectes o consulta tècnica per part de Promoció Econòmica fins a la recepció d'aquesta per part de l'adjudicatari.</p> <p>Promoció Econòmica podrà considerar com no retornades aquelles ofertes que no s'adeqüin a la sol·licitud.</p> <p>Promoció Econòmica podrà, en cas de necessitat, sol·licitar resposta de forma urgent.</p> <p>Atenció i resposta a consultes: Temps màxim de resposta comercial (peticions urgents) Inferior a 2 dies hàbils des de la sol·licitud (*)</p> <p>Atenció i resposta a consultes: Temps màxim de resposta comercial (peticions normals) Inferior a 5 dies hàbils des de la sol·licitud</p> <p>Atenció i resposta a consultes: Temps màxim de resposta comercial (resposta implica estudi especial) Inferior a 15 dies hàbils des de la sol·licitud</p> <p>Atenció i resposta a consultes: Temps màxim de resposta per a peticions que no requereixen d'estudi/ projecte previ. Inferior a 2 dies hàbils des de la sol·licitud</p>
Aplicació	$Temps_resposta_comercial = T_{resposta} - T_{sol\cdot licitud} - T_{aturada}$

Avaries

A continuació es defineixen els paràmetres ANS amb relació a les avaries dels serveis.


Temps de resposta a incidències	
Definició	<p>Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una incidència i el reconeixement o negació d'aquesta per part de l'adjudicatari.</p> <p>Avaries: Temps de resposta a incidències Resolució d'avaries amb criticitat alta. Inferior a 4h des de la seva notificació</p>
Aplicació	$Temps_resposta_incidències = T_{resposta} - T_{notificació} - T_{aturada}$

Temps de resolució d'avaries amb criticitat alta

Definició	<p>Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una incidència d'avaría amb criticitat alta i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.</p> <p>Avaries: Temps de resposta a incidències Resolució d'avaries amb criticitat alta. Inferior a 30 min.</p>
Aplicació	$Temps_resolució_incidències_criticitat_alta = T_{resposta} - T_{notificació}$

Temps de resolució d'avaries amb criticitat mitja / baixa

Definició	<p>Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una incidència d'avaría amb criticitat mitja o baixa i la resolució d'aquesta per part de</p>
------------------	---

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

	l'adjudicatari. Avaries: Resolució d'avaries amb criticitat mitja o baixa. NBD (Next Business Day) des de la seva notificació
Aplicació	$T_{\text{resposta}} = \text{Temps_resolució_incidències_criticitat_mitja/baixa}$

Presentació d'informes

A continuació es defineixen els paràmetres ANS amb relació a la presentació d'informes.

Termini d'entrega d'informes	
Definició	Termini màxim per entregar els informes sol·licitats en el present plec. Presentació d'informes: Entrega d'informes d'operació i incidències. Mensual, abans del dia 20 del mes següent Presentació d'informes: Entrega d'informes de SLAs. Mensual, abans del dia 20 del mes següent Presentació d'informes: Entrega d'informes sota demanda. Acordar abast i planificació des de la sol·licitud (màxim 30 dies)
Aplicació	$T_{\text{entrega_informes}} = T_{\text{entrega}} - T_{\text{màx}} - T_{\text{aturada}}$

Penalitzacions

Promoció Econòmica es reserva el dret a modificar i incorporar nous ANS, així com a definir nous per a nous serveis que s'incorporin al contracte tramitant la corresponent modificació, en base a:

- ✓ L'aplicació de penalitzacions similars a serveis comparables.
- ✓ L'aplicació de penalitzacions per a nous serveis segons els paràmetres pactats per serveis comparables i els ANS obtinguts, els quals es documentaran en els corresponent document d'ampliació de serveis.

Promoció Econòmica podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o recursos externs, amb aquest motiu l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la informació requerida per realitzar aquestes comprovacions i col·laborar amb els mitjans necessaris:

El detall de les penalitats es troben recollides en el punt S de l'Annex 1 Quadre Resum.

En el cas que l'adjudicatària hagi millorat els terminis dels VLSA's es tindrà en compte aquests terminis millorats per l'aplicació de la penalització.

5. REQUERIMENTS DELS SERVEIS SOL·LICITATS

5.1 MANTENIMENT DELS SISTEMES LAN I WLAN, PLATAFORMES DE VEU, SISTEMES DE SEGURETAT I SAIS

Els serveis sol·licitats contemplen els següents aspectes:

Serveis de manteniment:

- Manteniment dels equips de la xarxa LAN i WLAN.
- Manteniment dels equips del sistema de seguretat.
- Manteniment dels SAIs.
- Manteniment de les plataformes de veu.
- El conjunt de serveis associats a l'explotació dels serveis inclosos.


Suport tècnic.

5.1.1 SERVEIS DE MANTENIMENT

L'objectiu del serveis és el d'oferir un servei de manteniment que garanteixi un correcte estat operatiu i de conservació, així com implementar una resposta àgil i eficaç davant qualsevol avaria que interfereixi en l'activitat que es desenvolupa a les instal·lacions.

L'abast dels serveis de manteniment és:

- ✓ Pel que fa a ubicacions:
 - Vapor Llonch (VAPOR)
 - Centre de Formació Can Molins (MOLINS)
 - Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (CEI)
 - Fira Sabadell (FIRA)
 - Centre de Promoció Empresarial (CPE)
 - Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE)
 - Molí de Sant Oleguer (MOLI)
 - Granja del Pas (PARC CENTRAL)
 - Pista Coberta d'Atletisme (PISTA)
 - Edificis incorporats a la gestió de Promoció Econòmica de Sabadell, SL
- ✓ Pel que fa a sistemes:
 - Sistemes LAN.
 - Sistemes Wireless LAN.
 - Sistemes de seguretat i alimentació ininterrompuda.
 - Sistemes de veu.
- ✓ Pel que fa a serveis:
 - Servei de manteniment preventiu.
 - Servei de manteniment correctiu.


CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

Les condicions mínimes dels serveis de manteniment son:

- ✓ La **cobertura** del servei de manteniment contemplat ha de ser:
 - Horari d'oficina, amb finestra única d'atenció, pel suport tècnic.
 - 8x5 amb finestra única d'atenció d'incidències, pels manteniments preventiu i correctiu.
 - 24x7 amb finestra única d'atenció pel manteniment correctiu en cas d'averies del Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (CEI), Fira de Sabadell (FIRA) i Centre de Promoció Empresarial (CPE).
 - L'adjudicatari rebrà les notificacions d'incidències i de peticions mitjançant l'eina pròpia de tíqueting de Promoció Econòmica i estarà obligat a reportar i mantenir actualitzada la informació. L'accés a aquesta eina la podrà realitzar via web (Portal de Promoció Econòmica).
- ✓ **Manteniment preventiu:** l'empresa adjudicatària realitzarà tasques de manteniment preventiu de tots els elements i sistemes implantats per tal de garantir el funcionament òptim del sistema de comunicacions implantat. La periodicitat pel manteniment preventiu serà mensual. El pla de manteniment ha d'incloure el llistat de les tasques a realitzar, el nombre de persones dedicades, perfils i hores dedicades per a la realització d'aquest manteniment.
- ✓ Dins del pla de manteniment preventiu han de constar tots els procediments que formen part del pla de manteniment i en cada procediment tots els punts d'inspecció inclosos amb la seva descripció.
- ✓ **Manteniment correctiu:** en cas d'avaria, l'empresa subministradora ha de substituir l'element avariats i aportar la mà d'obra necessària per la restitució total del servei.
 - Serà responsabilitat de l'adjudicatari gestionar i reparar les averies que puguin sorgir amb independència de si impliquen desplaçament de personal, mà d'obra, etc. tant a ubicacions de Promoció Econòmica, com del mateix adjudicatari. Tots els costos de reparació són a càrrec de l'adjudicatari.

- El proveïdor haurà de substituir l'element avariament i aportar la mà d'obra necessària per a la restitució total del servei. L'avaria o incidència es resoldrà mitjançant la substitució del subsistema o component avariament o defectuós, emprant recanvis originals o d'iguals/superiors característiques i funcionalitat. Les peces de recanvi emprades a les reparacions quedaran en propietat de Promoció Econòmica, si no s'especifica el contrari. Les avariades passaran a ser propietat de l'empresa adjudicatària del servei de manteniment.
 - Es podrà contemplar la substitució provisional de l'equip avariament per un equip de característiques equivalents o superiors, en aquells casos on no es pugui realitzar la reparació on-site, i sigui necessari retirar d'equip a un Laboratori per a procedir a la seva reparació, si així ho autoritza Promoció Econòmica.
 - Si per a resoldre una incidència és necessari reiniciar una plataforma, servei, realitzar un upgrade de firmware, versió... o qualsevol altra acció que impliqui afectació al servei, aquestes es realitzaran sempre fora d'horari 8x5.
 - En relació a les plataformes de veu: s'inclourà el manteniment i pla de garanties, llicències d'actualitzacions i suport oficial del fabricant per a tots els elements hardware i software durant la durada del contracte.
 - L'adjudicatari haurà d'informar amb la suficient antelació de les parades programades del servei i comptar amb l'aprovació del client, per substituir, actualitzar o reconfigurar equips i sistemes obsolets, avariats o no adequadament parametrizats.
 - Un cop realitzades les actualitzacions, instal·lacions, reparacions o qualsevol altre tipus d'intervenció sobre el hardware o el software dels diferents sistemes contemplats al servei, es garantirà que els equips sobre els que s'ha realitzat la intervenció queden operatius, amb les noves funcionalitats als casos que es necessiten, sense pèrdua o reducció de prestacions i evitant col·lisions entre productes o versions de programes.
 - En cas de substitució d'equips, la substitució suposarà la instal·lació al nou equip físic de tots els equips lògics de base, d'aplicació i dades existents a l'equip físic substituït. Així mateix, totes les operacions de trasllat i instal·lació dels equips afectats seran assumides per l'empresa adjudicatària del servei de manteniment.
 - L'empresa adjudicatària del servei de manteniment disposarà d'un stock de recanvis suficient que permetin actual de manera ràpida front avaries hardware que puguin sorgir.
- ✓ Temps de resolució, a partir de la comunicació al Servei d'Atenció d'Avaries de l'empresa adjudicatària:
- **4 hores** per avaries de criticitat alta.
 - **24 hores** per avaries de criticitat mitja / baixa.
- ✓ El pla de manteniment ha d'incloure el procediment a seguir en cas d'avaria i el nombre de persones i perfils de les persones designades pel manteniment correctiu.
- ✓ Dins del pla de manteniment han de constar tots els procediments que formen part del pla de manteniment i en cada procediment tots els punts d'inspecció inclosos amb la seva descripció.

Les taules a continuació mostra els nivells de manteniment requerits:

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

Cobertura

CENTRE	COBERTURA	
	8X5	24X7
VAPOR	X	
MOLINS	X	
CEI		X
FIRA		X
CPE		X
OAE	-	-
MOLI	X	
PARC CENTRAL	X	
PISTA		X

Criticitat

CENTRE	CRITICITAT			
	LAN	WLAN	SAI	VEU
VAPOR	ALTA	-	ALTA	BAIXA
MOLINS	ALTA	-	ALTA	BAIXA
CEI	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA
FIRA	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA
CPE	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA
OAE	-	-	-	-
MOLÍ	MITJA	MITJA	MITJA	MITJA
PARC CENTRAL	MITJA	MITJA	MITJA	MITJA
PISTA	MITJA	MITJA	MITJA	MITJA


5.1.2 SUPORT TÈCNIC

Es requereix d'un suport tècnic especialitzat en els següents àmbits:

- ✓ Suport especialista en les tecnologies objecte del contracte.
- ✓ Suport en el desenvolupament de nous projectes interns.
- ✓ Tasques de suport a la definició i generació de nous entorns, tant interns com suport a projectes.

- ✓ Tasques de suport en la re-configuració i implementació d'entorns temporals (formacions, events a la FIRA, etc.).

El suport tècnic haurà d'estar disponible en horari laboral 8x5, i inclourà un mínim de 520 hores/any consumibles sense caducitat durant la totalitat de la duració del contracte. El nivell de servei del suport es regirà d'acord amb els ANS d'*Atenció i resposta a consultes i peticions*.

CODI DE VERIFICACIÓ	 5Q0H 0X26 6C0J 3J5Y 0598				
EXPEDIENT NÚM.	JIA/2026/37	DOCUMENT NÚM.	JIA1AI00H2	DATA	24-02-2026
UNITAT	Jurídic Promoció Econòmica				
ASSUMPTE	CONTRACTE PEL MANTENIMENT DE SISTEMES DE DIVERSOS EQUIPAMENTS GESTIONATS PER PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL, SL				

6. EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball assignat al servei constarà, com a mínim, dels següents perfils:

- ✓ Responsable del servei, serà el màxim responsable de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment, i realitzarà com a mínim les següents tasques:
 - Interlocució i coordinació amb Promoció Econòmica.
 - Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.
 - Gestió dels equips de treball.
 - Detecció d'oportunitats de millora.
 - Entrega d'informes de prestació del servei.
 - Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria i un mínim de 4 anys d'experiència.

- ✓ Coordinador Tècnic, amb un gran coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present concurs:
 - Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i manteniment.
 - Entrega d'informes de prestació relatius a incidències.
 - Esdevindran l'escalat de les incidències del Nivell 1, i realitzaran l'escalat d'incidències a nivells superiors.
 - Planificació de les tasques de manteniment preventiu.
 - Dissenyar i mantenir els procediments dels serveis de suport i manteniment
 - Proposar millores.
 - Aquest recurs haurà de disposar d'un mínim de 2 anys d'experiència.

- ✓ Tècnics Especialistes (Suport tècnic i manteniment), amb un bon coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present concurs:
 - Atenció d'incidències i peticions de Nivell 1. Intervencions in situ.
 - Escalat d'incidències a Nivell 2.
 - Suport i execució de procediments de servei i tasques periòdiques programades i manteniment preventiu.
 - Execució de les peticions i re-configuracions.

L'equip de treball mínim sol·licitat es compona per:

- 1 Responsable del servei.
- 1 Coordinador tècnic.
- 3 Tècnics especialistes.

Sabadell, a data de la signatura electrònica

La tècnica responsable

Nuria Alcántara Martín
Cap de Negociat d'Atenció i Logística