



**SERVEI DE MANTENIMENT DE LA XARXA SENSE FILS WIFI DE
L'AJUNTAMENT DE TERRASSA**

Plec de prescripcions tècniques

Contingut

1.	Introducció.....	4
2.	Objecte	4
3.	Situació actual.....	4
4.	Relació de serveis inclosos en la contractació	5
4.1.	Servei d'operació.....	5
4.2.	Garantia	5
4.3.	Proves.....	5
4.4.	Nivell de certificació	5
4.5.	Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu.....	5
4.6.	Cobertura horària del servei de manteniment correctiu	6
4.6.1.	Actuacions programades	7
4.7.	Categorització d'incidències.....	7
4.7.1.	Descripció de les prioritats.....	8
4.7.2.	Classificació de l'impacte	9
4.7.3.	Classificació de la urgència.....	9
4.8.	Acords de nivell de servei (ANS)	10
5.	Condicions d'execució del contracte.....	11
5.1.	Desplegament del servei.....	11
5.2.	Model de relació	11
5.2.1.	Responsable del contracte	11
5.2.2.	Suport a l'explotació	11
5.3.	Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari	11
5.4.	Lloc de prestació dels serveis	12
5.5.	Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis.....	12
5.6.	Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament	12
5.7.	Accés a les dependències de l'Ajuntament.....	12
5.8.	Proactivitat.....	13
5.9.	Conceptes i definicions	13
	Incidències.....	13
	Peticions de servei	13
	Temps de detecció.....	13
	Temps de resposta	14

Temps de resolució.....	14
Assistència remota	14
Manteniment preventiu	14
Manteniment correctiu.....	14
Manteniment evolutiu	14
Manteniment perfectiu.....	14
6. Obligacions de l'adjudicatari.....	15
7. Faltes i penalitats.....	15
7.1. Faltes greus.....	15
7.2. Faltes molt greus	15
7.3. Penalitats aplicables	16
Annex I. Llistat d'Access Points Extreme de l'Ajuntament de Terrassa.....	17
Annex II. Llistat de llicències XIQ a incloure.....	21

1. Introducció

L'Ajuntament de Terrassa ha apostat ferma i decididament per l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació com a palanca de valor per a la transformació i optimització de la pròpia organització interna i, per extensió, per a la millora dels serveis que presta a la ciutadania.

Cada vegada més, l'accés als serveis des de les pròpies dependències de la corporació (tant per usuaris interns com per a la ciutadania) a través de dispositius mòbils i amb connectivitat sense fils esdevé una forma habitual d'ús dels diferents serveis que els sistemes d'informació de la corporació ofereixen.

L'Ajuntament de Terrassa disposa d'una infraestructura de més de 240 access points del fabricant Extreme Networks desplegats a molts edificis municipals.

Aquesta contractació es centra en la renovació per un any del servei de manteniment d'aquesta infraestructura.

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del "SERVEI DE MANTENIMENT DE LA XARXA SENSE FILS WIFI DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics dels serveis i seguiment del contracte. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- a) Serveis per al control i operació de la instal·lació.
- b) Suport a l'explotació tècnica.
- c) Manteniment correctiu, evolutiu i perfectiu de la instal·lació.
- d) Garantia de tota la instal·lació durant el termini de vigència del contracte.

3. Situació actual

En l'actualitat, l'Ajuntament té desplegat un sistema de xarxa sense fils en dependències de diferents espais arreu de la ciutat. Aquesta xarxa proporciona serveis de connectivitat sense fils tant pels usuaris interns de la corporació com per a tercers sense vinculació a l'estructura orgànica de l'Ajuntament (proveïdors, ciutadania, etc).

La infraestructura actual està basada en dispositius i tecnologia del fabricant Extreme Networks, així com dels seus sistemes de control i operació centralitzats en el núvol.

4. Relació de serveis inclosos en la contractació

En aquest apartat s'indiquen els serveis que els licitadors han d'incloure en el marc d'aquesta contractació.

4.1. Servei d'operació

L'adjudicatari haurà de proporcionar els serveis professionals associats de configuració, control i monitorització de tota la plataforma instal·lada. L'adjudicatari realitzarà els serveis mitjançant la plataforma ExtremeCloud IQ al núvol, sense requerir cap tipus d'infraestructura tècnica ni programari en les dependències i sistemes de l'Ajuntament.

L'adjudicatari ha d'incloure en la seva oferta la subscripció al servei de ExtremeCloud IQ (XIQ) per a tots els dispositius especificats a l'annex II fins a la data 31/03/27. En aquest annex s'especifica la data d'inici de la subscripció per a cada dispositiu.

Sota el servei d'operació queden inclosos tots aquells canvis d'operació que l'adjudicatari haurà de realitzar a petició de l'Ajuntament, d'acord amb les necessitats particulars d'operació que es requereixi en cada cas, o per la incorporació de nous sistemes d'informació que n'hagin de fer ús.

4.2. Garantia

L'adjudicatari haurà de contractar al fabricant dels equips el manteniment de tots els dispositius especificats a l'annex I fins a la data 31/03/27. En aquest annex s'especifica la data d'inici del manteniment per a cada dispositiu.

L'adjudicatari gestionarà la garantia amb el fabricant de forma transparent a l'Ajuntament.

4.3. Proves

Correrà per compte de l'adjudicatari el disseny i realització de tots els jocs de prova necessaris per tal de garantir la correcta operació del servei, així com per garantir-ne la seva robustesa en aspectes associats a la seguretat.

4.4. Nivell de certificació

L'adjudicatari haurà de tenir un nivell de certificació en el fabricant de tipus Diamond. L'adjudicatari haurà d'aportar la documentació acreditativa d'aquesta certificació.

4.5. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu

L'adjudicatari proporcionarà els serveis de manteniment següents:

- a. **Preventiu:** al menys UNA (1) revisió semestral dels entorns tecnològics associats al servei per a detecció i correcció de possibles incidències futures. Aquesta revisió inclourà com a mínim els següents apartats:
- A. Estat de la infraestructura: nombre d'APs connectats i desconnectats, nombre d'APs amb la configuració actualitzada i desactualitzada, estat de salut dels APs (CPU, memòria, nivell d'alimentació PoE...).
 - B. Versió de la plataforma ExtremeCloud IQ
 - C. Configuració actual d'alertes
 - D. Proposta de neteja d'objectes que no estiguin en ús.
 - E. Revisió del llistat de llicències de la infraestructura
 - F. Inventari detallat de tots els APs i resum per model
 - G. Avís del fabricant de End-Of-Life, End-Of-Sale i End of Service Life dels models de APs de que disposa l'Ajuntament de Terrassa.
 - H. Versió de firmware dels APs i recomanacions d'actualització.
 - I. Proposta d'accions de millora de la infraestructura a executar per part de l'adjudicatari: actualització de la configuració dels AP, eliminació d'objectes de configuració no utilitzats, actualització de versions de firmware, revisió dels APs que apareixen desconnectats.

Aquesta revisió es plasmarà en un informe que s'enviarà semestralment a l'Ajuntament de Terrassa. L'Ajuntament revisarà l'informe i les propostes d'accions de millora i aprovarà l'execució de les que consideri adients.

- b. **Correctiu:** amb la cobertura horària i el nivell d'acords de servei especificats més endavant en aquest document. Quan una incidència hagi de ser escalada al fabricant, l'adjudicatari s'encarregarà de tota la gestió de forma transparent a l'Ajuntament de Terrassa.
- c. **Evolutiu:** sota aquest concepte es consideraran l'actualització del programari (firmware) dels access points com a conseqüència de recomanacions del fabricant per errors coneguts, pegats, etc...
- d. **De Seguretat:** l'adjudicatari enviarà un informe mensual on s'especifiqui el nivell de versions de software dels access points i si existeixen vulnerabilitats de seguretat conegudes per aquestes versions. En cas afirmatiu, proposarà a quina versió no vulnerable cal actualitzar els equips, acordarà amb l'Ajuntament de Terrassa les finestres de manteniment necessàries, i procedirà a actualitzar els equips tant aviat com sigui possible. En cas d'aparèixer una vulnerabilitat crítica anunciada pel fabricant, es durà a terme l'actualització necessària per corregir-la sense esperar a la revisió mensual.

4.6. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatari haurà de proporcionar els serveis de manteniment.

Calendari	Franja Horària	Resolució d'incidències segons prioritat			
		1	2	3	4
De Dilluns a Divendres (laboral)	De 8:00h a 18:00h	SI	SI	SI	SI
	De 18:00h a 8:00h	SI	NO	NO	NO
Dissabtes, Diumenges i Festius	De 0:00h a 24:00h	SI	NO	NO	NO

Figura 1 Cobertura horària dels serveis de manteniment

4.6.1. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. L'Ajuntament es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus. Tot i això i amb caràcter general, es procurarà que aquest tipus d'actuacions siguin realitzades durant la franja horària de 8:00h a 18:00h.

4.7. Categorització d'incidències

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic de l'Ajuntament, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- b) **IMPACTE:** mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- b) **URGÈNCIA:** amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei IT que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb el SLA establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

		IMPACTE			
		Organització	Edifici Departament	Usuaris múltiples	Usuari
URGÈNCIA	CRÍTICA	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	ALTA	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	MITJA	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3
	BAIXA	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Figura 2 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- **CRÍTIQUES** les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
- **NO CRÍTIQUES** les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa)

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que l'Ajuntament precisi incorporar.

4.7.1.Descripció de les prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

- Prioritat 1 (CRÍTICA)

Associada a les aplicacions més crítiques, atenció al ciutadà (OAC's), amb impacte a tota la organització, departaments, edificis sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té

impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No hi ha “*workarounds*” (solucions temporals provisionals).

- Prioritat 2 (ALTA)

Associada amb problemes de VIP's, aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un “*workaround*”, altres situacions amb degradació del servei.

- Prioritat 3 (MITJA)

Incidències de VIP amb baixa urgència, afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.

- Prioritat 4 (BAIXA)

Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'han indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada per l'operador d'atenció al CAU.

4.7.2. Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- Organització: afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris del consistori i/o ciutadà (p.e. accés a Internet, Directori Actiu no disponible, etc).
- Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (aplicacions específiques, etc).
- Usuaris múltiples: afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- Usuari: afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

4.7.3. Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas,

per aquest. La urgència mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als ANS establerts en el catàleg de serveis.

- CRÍTICA

Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.

- ALTA

La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.

- MITJA

L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.

- BAIXA

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

4.8. Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a les diferents tipologies d'incidències.

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (max)	Temps de resolució (max)
Prioritat 1	IMEDIAT	2 hores
Prioritat 2	1 hora	8 hores
Prioritat 3	4 hores	NBD
Prioritat 4	4 hores	72 hores

Figura 3 Acords de nivell de servei (manteniment correctiu)

En els cassos de Prioritat 1 i 2, l'adjudicatari dedicarà recursos de manera continuada en el cas que es superin els terminis de resolució fixats, incloent festius o caps de setmana en els cassos de prioritat 1.

5. Condicions d'execució del contracte

5.1. Desplegament del servei

En tractar-se un contracte de serveis de manteniment, aquests serveis començaran a executar-se des del primer dia de contracte. En els primers 15 dies del contracte es duran a terme les reunions necessàries entre l'adjudicatari i els tècnics de l'Ajuntament de Terrassa per a establir els canals de comunicació necessaris, informació de contactes i tot el necessari per al desenvolupament correcte dels serveis.

5.2. Model de relació

L'adjudicatari designarà els perfils que s'indiquen a continuació per tal de portar a terme l'execució del servei, tant en la fase de desplegament com durant l'operació i ús del sistema. El licitador pot contemplar el desenvolupament de les funcions que s'indiquen sota el mateix perfil professional si ho considera adient.

5.2.1. Responsable del contracte

Vetllarà pel compliment de les condicions establertes en la contractació i serà l'interlocutor facultat per tots aquells temes que estiguin relacionats amb les condicions d'execució i aspectes legals i econòmics de la contractació.

5.2.2. Suport a l'exploració

Referent tècnic per a la resolució dels aspectes associats a configuració del sistema, incidències i altres qüestions associades al manteniment del servei.

5.3. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a) La variació del personal de l'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b) La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al projecte sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

5.4. Lloc de prestació dels serveis

L'adjudicatari prioritzarà la realització del servei des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst o impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en la L'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la L'Ajuntament diferents a les VPN, excepte en aquells cassos que resulti ineludible.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís i/o recomanable, l'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de l'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat de la L'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en les dependències.

5.5. Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis

Com a criteri general, exceptuant els cost de les llicències de ExtremeCloud IQ, correran per compte de l'adjudicatari el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei, així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

5.6. Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal de l'Ajuntament, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8:00h a les 19:00 de dilluns a divendres.

L'anterior no exclou que l'adjudicatari podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal de l'Ajuntament fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

5.7. Accés a les dependències de l'Ajuntament

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al servei. L'Ajuntament facilitarà, si és oportú, la tarja acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències que així ho requereixin. El personal de seguretat de la L'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació a les seves BBDD. El personal tècnic desplaçat a dependències de l'Ajuntament està obligat a

portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estança en el centre. L'adjudicatari comunicarà qualsevol canvi en la relació de personal que està vinculada al servei.

5.8. Proactivitat

L'adjudicatari haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir aquelles actuacions proactives en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

5.9. Conceptes i definicions

En aquest apartat es defineixen una sèrie de conceptes que seran utilitzats a l'hora de realitzar els serveis objecte d'aquesta contractació.

Incidències

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid possible, amb el menor impacte pel negoci i l'usuari, i amb el menor cost possible. Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC.

Es pot tenir coneixement de l'existència d'incidències en la infraestructura TIC a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de la informació proporcionada pels sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al CAU.

Pel correcte tractament de les incidències s'utilitzarà un esquema de prioritats que s'indica més endavant en aquest document.

Peticions de servei

Les peticions de servei són aquelles sol·licituds dels usuaris orientades a:

- Sol·licitud d'informació o consell
- Peticions de canvis estàndard
- Peticions d'accés a serveis TIC
- Altres...

Les peticions de servei hauran d'estar identificades amb el catàleg de serveis que l'organització dels serveis TIC posa a disposició dels seus usuaris. La gestió de les peticions de servei s'atendrà segons els criteris de l'Ajuntament.

Temps de detecció

És el temps que passa des que hi ha una fallida en la infraestructura TIC fins que la organització TIC té constància de la mateixa (ja sigui directament o a través de tercers).

Temps de resposta

És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema.

Temps de resolució

És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís.

Assistència remota

L'assistència remota és aquella que es duu a terme a través de connexions a distància amb l'equip o sobre la infraestructura sobre la que es vol intervenir.

Manteniment preventiu

El manteniment preventiu s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'adjudicatari haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera.

Manteniment correctiu

El manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la infraestructura tecnològica donant compliment als SLA establerts. Aquest manteniment té aplicació tant a nivell de maquinari com de programari. En aquest darrer supòsit, no serà falta imputable a l'adjudicatari els errors de programari de sistema provocats pel fabricant dels equips, si fos el cas.

Com a criteri general, el manteniment correctiu (maquinari i programari) podrà ser requerit a petició del personal autoritzat del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació enfront una situació de no disponibilitat de la infraestructura TIC que no hagi estat detectada pel propi adjudicatari.

Manteniment evolutiu

Les activitats associades al manteniment evolutiu s'orienten a mantenir actualitzada, en tot moment, la plataforma tecnològica segons les recomanacions i actualitzacions de programari que proporciona el fabricant dels equips.

L'adjudicatari informará puntualment a l'Ajuntament sobre les recomanacions d'actualització que el fabricant proposa en les seves plataformes de maquinari o programari.

Manteniment perfectiu

Les activitats associades al manteniment perfectiu s'orienten a la configuració i parametrització de la plataforma tecnològica per tal de millorar-ne el seu rendiment o la seva mantenibilitat.

En aquest sentit, el licitador pot incloure en la seva proposta la realització d'auditories i/o revisions de les configuracions dels sistemes (maquinari o programari), a l'objecte de detectar possibles aspectes de millora o també com a seguiment de recomanacions del fabricant.

6. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

7. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el subministrament donant lloc a faltes de tipus greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

7.1. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a) Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b) Lliuraments erronis i/o fora de termini.
- c) Entrega de components defectuosos.

7.2. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a) No substitució dels components defectuosos en un termini màxim de 15 dies naturals.
- b) Pèrdua de configuracions

7.3. Penalitats aplicables

L'ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. D'acord amb l'esquema de faltes, les penalitats s'aplicaran de forma individual per a cada actuació (segons l'esquema de partides que reflexa el pressupost).

Faltes i penalitats aplicables			
Id.	Falta	Penalitat	
0	Molt greu	Descompte	10 % import contracte
1	Greu	Descompte 5% import contracte	

Figura 4 Quadre de faltes i penalitats

Annex I. Llistat d'Access Points Extreme de l'Ajuntament de Terrassa

En aquest llistat es detalla l'inventari d'equips Access Point d'Extreme de l'Ajuntament, especificant el model, el número de sèrie de cadascun, les unitats, i la data d'inici i final del suport de fabricant que es demana en aquesta licitació per a cadascun.

En alguns casos la data de final de suport de fabricant no és el 31/03/27, sinó anterior. Això es degut a que hi ha algun model que deixa de tenir suport oficial de fabricant abans d'aquesta data, així que només es pot contractar el seu suport fins a la data en que el fabricant l'ofereix.

Model AP	Números de sèrie	Unitats	Data inici suport	Data final suport
AH-AP-130-AC-CE	01301708084019, 01301710042264, 01301710042269, 01301710042278, 01301710042280, 01301710042281, 01301710042287, 01301710042310, 01301710042321, 01301710042400, 01301710042425, 01301710042734, 01301710043169, 01301710190021, 01301710190047, 01301710190077, 01301710190085, 01301710190086, 01301710190106, 01301710190108, 01301710190122, 01301710190131, 01301710190137, 01301710190288, 01301710190304, 01301710190349, 01301710190367, 01301710190494, 01301712010056, 01301712010125, 01301712010146, 01301712010557, 01301712010905, 01301712130029, 01301712130165, 01301712130197, 01301712130199, 01301712130221, 01301712130227, 01301712130236, 01301712130384, 01301712130393, 01301712130446, 01301712130459, 01301712130593, 01301712130721, 01301712130751, 01301712130795, 01301712131619, 01301801025149,	159	01/04/2026	15/06/2026

01301807021498,	01301807311023,		
01301807311031,	01301807311051,		
01301807311088,	01301807311117,		
01301807311119,	01301807311139,		
01301902010761,	01301910130397,		
01301910131967,	01301910131986,		
01301910131999,	01301910132016,		
01301910132040,	01301910132111,		
01301910132123,	01301910132230,		
01301910132392,	01301910132409,		
01301910132444,	01301910132635,		
01301910132731,	01301910132763,		
01301910132780,	01301910132799,		
01301910132808,	01301910132816,		
01301910132824,	01301910132830,		
01301910132871,	01301910132875,		
01301910132888,	01301910132900,		
01301910132914,	01301910132942,		
01301910133008,	01301910133013,		
01301910170030,	01301910170039,		
01301910170052,	01301910170116,		
01301910170162,	01301910170163,		
01301910170167,	01301910170229,		
01301910170238,	01301910170318,		
01301910170379,	01301910170381,		
01301910170441,	01301910170446,		
01301910170458,	01301910170469,		
01301910170542,	01301910170589,		
01301910170618,	01301910170627,		
01301910170633,	01301910170663,		
01301910170665,	01301910170669,		
01301910170678,	01301910170690,		
01301910170697,	01301910170706,		
01301910170707,	01301910170713,		
01301910170727,	01301910170737,		
01301910170744,	01301910170750,		
01301910170756,	01301910170763,		
01301910170773,	01301910170775,		
01301910170776,	01301910170788,		
01301910170840,	01301910170848,		
01301910170875,	01301910170876,		
01301910170877,	01301910170884,		
01301910170887,	01301910170894,		
01301910170896,	01301910170923,		

	01301910170925, 01301910170941, 01301910170944, 01301910170945, 01301910170952, 01301910170964, 01301910170969, 01301910170981, 01301910170986, 01301910171008, 01302001020218, 01302001020227, 01302001020283, 01302001020746, 01302001020771, 01302001020783, 01302001020857, 01302001020964, 01302001021573, 01302001022398, 01302001031100.			
AH-AP-130- AC-W	01301503240749 01301503310027 01301601283263 01301601283784 01301601283787 01301601283823 01301601283854 01301605041174 01301605041177 01301606081663 01301704180705 01301704180745	12	01/04/2026	15/06/2026
AH-AP-250- AC-CE	02501801121857 02501801121976 02501801122121 02501801122215 02501801122231 02501801122242 02501911182677 02501911182679 02501911182719 02501911182751 02501911182777	11	01/04/2026	15/06/2026
AH-AP-250- AC-W	02501612160342	1	01/04/2026	15/06/2026
AP305C-1- WR	03052305234922, 03052305234952, 03052305234956, 03052305235336, 03052305235337, 03052305235424, 03052305235425, 03052305235553, 03052305235563, 03052305235569, 03052305236176, 03052305237614	12	11/11/2026	31/03/2027
AP305C-1- WR	03052211220574, 03052211220578, 03052211220661, 03052211222587, 03052211222667, 03052211222668, 03052302090451, 03052302090468, 03052302090475, 03052302090548, 03052302090596, 03052302090644, 03052302092732, 03052302092805,	20	01/04/2026	31/03/2027

	03052302140078, 03052302140599, 03052302140812, 03052303180160, 03052303180249, 03052303180258.			
AP305C-WR	03052102242949 03052102242968 03052102242977 03052102242979 03052102242981 03052102242989 03052102242995 03052102243000 03052112200046 03052112200053 03052112200072 03052112200138 03052112200144 03052112200162 03052112200405 03052112200974 03052112201090	17	01/04/2026	31/03/2027
AP305CX- WR	13052105110517, 13052107120007, 13052107120016.	3	01/04/2026	31/03/2027
AP305CX- WR	13052308080317, 13052308080319, 13052308080322, 13052308080335, 13052308080340, 13052308080344, 13052308080347, 13052308080350, 13052308080355, 13052308080357, 13052308080360, 13052308080362, 13052308080364, 13052308080369, 13052308080370, 13052308080371, 13052308080605, 13052308080628, 13052308080644, 13052308080669.	20	24/10/2026	31/03/2027
AP460C-WR	24602104280866 24602104280519 24602104280521 24602104280525 24602104280526 24602104280527 24602104280532 24602104280558 24602104280858 24602104280888 24602107060467 24602107060492 24602107060493 24602107060494 24602107060503	15	01/04/2026	31/03/2027

Annex II. Llistat de llicències XIQ a incloure

En aquest llistat es detalla l'inventari de llicències XIQ de l'Ajuntament, especificant els números de sèrie de cadascun, el número de dispositius que inclou aquell grup, i la data d'inici i final de la llicència XIQ que es demana en aquesta licitació.

Números de sèrie	Número de dispositius inclosos	Data inici suport	Data final suport
1028-24B0-F5B1-H7C2-J9I8, 1028-24B1-B0G6-E4I8-F5E4	12	11/12/2026	31/03/2027
0411-25B0-I8H7-H7F5-J9G6, 0411-25B1-H7B0-G6C2-C2G6, 0411-25C2-D3J9-C2G6-C2B0, 0411-25H7-D3J9-E4B1-B0H7, 0411-25J9-B0C2-J9I8-J9F5, 0411-25J9-H7B0-H7B1-F5J9	247	01/04/2026	31/03/2027
0428-21B0-E4B0-E4C2-B1J9	4	28/05/2026	31/03/2027
0430-21G6-I8B0-J9F5-B0C2	4	31/05/2026	31/03/2027

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc