

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI SOFTGUARD DE GESTIÓ D'ALARMES PER A LA CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES UBICADA A CAN SERRA.

Expedient núm.: 2025/0043511

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques que han de regir aquesta contractació.

2. Antecedents

En els darrers anys, el Gabinet de Prevenció i Seguretat (GPS) de la Diputació de Barcelona ha pres diverses mesures per anar renovant els sistemes de seguretat i així millorar la protecció tant dels treballadors, com dels usuaris i del seu patrimoni. Una d'elles va ser la substitució del sistema de gestió d'alarmes per la Central Receptora d'Alarmes, ubicada a la seu de la Diputació en Can Serra, on es centralitza la recepció d'alarmes de tots els recintes de la corporació, així com de les oficines de l'Organisme de Gestió Tributària, per aconseguir un servei adequat i més segur. Per tal de seguir garantint el seu bon funcionament és necessari realitzar el manteniment.

La necessitat que es pretén cobrir mitjançant aquesta contractació és el servei de manteniment del programari Softguard de gestió d'alarmes per a la Central Receptora d'Alarmes ubicada a Can Serra.

El programari Softguard de gestió d'alarmes permet garantir el correcte funcionament del sistema de la central receptora i la seva eficàcia, així com evitar possibles errors del mateix.

La utilització de la tecnologia Softguard permet automatitzar la gestió d'alarmes per a la Central Receptora d'Alarmes. Aquest programari és essencial per al bon funcionament del servei de vigilància i, per tant, per a la seguretat del personal, de les instal·lacions i del patrimoni de la Corporació.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

3. Abast del servei

L'abast del servei serà el següent:

- **Actualització versió**

L'empresa contractista haurà d'actualitzar anualment la versió del programari Softguard a la versió més actual, corregint totes les errades de la vigent en aquell moment i afegint les millores de la nova versió.

- **Suport tècnic**

L'empresa contractista haurà de proveir suport tècnic durant la vigència del contracte, amb les condicions següents:

- Atenció primària remota (telèfon, videoconferència i suport remot a distància) des de l'estat espanyol en horari laboral (09:00h a 17:00h) de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona. Aquesta atenció inclou una visita presencial anual per a la revisió del sistema i còpies de seguretat.

Amb una antelació mínima de 15 dies naturals, l'empresa contractista haurà d'enviar un correu electrònic a la Unitat Tècnica de Seguretat (UTS) del GPS, gb.p.seguretat@diba.cat, proposant un dia i una hora per a realitzar la visita presencial anual per a la revisió esmentada.

- Atenció via tiquets de suport en línia per consultes de suport i resolució d'incidències. Inclou actualitzacions del programari i millores de la versió del programari, així com formació als operadors del programa i als administradors.
- Els tiquets emesos s'hauran d'atendre en els següents intervals de temps, a comptar a partir del seu enviament:
 - Prioritat Urgent: una hora laborable.
 - Prioritat Alta: quatre hores laborables.
 - Prioritat Mitjana: vint-i-quatre hores laborables.
 - Prioritat Baixa: quaranta-vuit hores laborables.
- Per resoldre les incidències, l'empresa contractista s'haurà de connectar remotament i realitzar les operacions necessàries sobre el servidor. La connexió remota sempre serà supervisada per un tècnic de la Unitat Tècnica de Seguretat.

- En el suport tècnic s'hauran d'atendre tots els dubtes respecte de la configuració de les aplicacions, així com respecte dels serveis d'una aplicació concreta.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0043511
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	2025_43511_Plec Clàusules Tècniques Mant. programari CRA_SOFTGUARD

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Juan Miguel Capell Manzanares (TCAT)	Cap del Gabinet de Prevenió i Seguretat	Signa	15/04/2026 13:12

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
cca204e45905e5f34b3d	https://seuelectronica.diba.cat	

