



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

**Plec tècnic per a la renovació del
software de gestió de vídeo Milestone i
del seu manteniment al Recinte
Modernista de Sant Pau**

Març 2026

Índex

1.	Objecte i necessitat.....	1
2.	Necessitat i idoneïtat de la contractació.....	2
3.	Abast del contracte i característiques tècniques	3
	3.1 Descripció dels serveis i productes a contractar	3
	3.2 Requeriments tècnics mínims	3
	3.3 Migració del sistema.....	4
	3.3.1 Metodologia i pla de treball	4
	3.3.2 Fites mínimes.....	4
	3.3.3 Continuïtat del servei	5
	3.3.4 Criteris d'acceptació.....	5
4.	Nivell de servei (SLA).....	6
	4.1 Definició de severitats	6
	4.2 Horari i canals	6
	4.3 Temps màxim de resposta	6
	4.4 Temps objectiu de restauració	6
	4.5 Reporting i KPI	6
	4.6 Regles de còmput i mesura de l'SLA.....	7
5.	Requisits del licitador.....	8
	5.1 Acreditació de capacitat per al suport oficial (redacció més robusta)	8
	5.2 Experiència.....	8
6.	Protecció de dades i seguretat de la informació.....	9
	6.1 Règim aplicable i rols	9
	6.2 Acord d'encàrrec del tractament (DPA) i instruccions.....	9
	6.3 Accés remot, control d'identitats i traçabilitat.....	9
	6.4 Confidencialitat i personal autoritzat.....	10
	6.5 Subencarregats i subcontractació amb accés a dades	10
	6.6 Ubicació del tractament i transferències internacionals	10
	6.7 Gestió d'incidents i violacions de Seguretat	10
	6.8 Minimització, còpies i exportacions.....	10
	6.9 Finalització del contracte: retorn o supressió	11
	6.10 Auditories i verificacions	11
7.	Control i verificació de l'execució.....	12
	7.1 Recepció tècnica.....	12
	7.2 Documentació mínima obligatòria	12
8.	Lloc de prestació del servei	13
9.	Annexos.....	14
	9.1 Annex A – Inventari corporatiu.....	14
	9.2 Annex B – Proves funcionals (SAT/UAT) i checklist d'acceptació	14
	9.3 Annex C – Documentació final i transferència	14

1. Objecte i necessitat

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei de renovació, actualització, migració i manteniment del sistema de videovigilància corporatiu basat en el software Milestone XProtect, actualment implantat al Recinte Modernista de Sant Pau, sota la titularitat de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (en endavant, la Fundació).

El contracte inclou:

- La migració del sistema existent des de la versió actual de Milestone (XProtect Professional 2013) cap a Milestone XProtect Corporate, en la seva darrera versió estable suportada pel fabricant en el moment de la seva activació.
- La renovació i manteniment del suport oficial (Care Plus) del software i de les llicències de càmeres associades.
- L'assistència tècnica oficial durant la vigència del contracte.
- La garantia de continuïtat operativa d'un servei crític, així com de la seguretat, compatibilitat i escalabilitat futura del sistema.

2. Necessitat i idoneïtat de la contractació

La Fundació disposa d'un sistema de videovigilància essencial per a la seguretat perimetral i interior del Recinte Modernista, integrat dins l'ecosistema de sistemes d'informació corporatius, basat actualment en Milestone XProtect Professional 2013, versió obsoleta i fora de cicle de vida del fabricant.

La situació actual comporta riscos rellevants per a la Fundació, entre d'altres:

- Absència d'actualitzacions de seguretat i parxes oficials.
- Incompatibilitat progressiva amb sistemes operatius, plataformes i maquinari corporatiu.
- Limitacions funcionals en matèria de redundància, auditories, traçabilitat i integració amb altres sistemes de seguretat.
- Risc elevat en termes de ciberseguretat i de compliment del marc normatiu aplicable (ENS i RGPD).

La renovació del sistema mitjançant Milestone XProtect Corporate es considera la solució tècnicament idònia, proporcionada i eficient, atès que:

- Permet preservar i posar en valor la inversió realitzada en llicències i infraestructura.
- Evita una substitució completa de plataforma amb un impacte econòmic molt superior.
- Garanteix la continuïtat del servei i l'alineament amb els estàndards corporatius de seguretat i disponibilitat.

3. Abast del contracte i característiques tècniques

3.1 Descripció dels serveis i productes a contractar

El contracte haurà d'incloure, com a mínim, els següents elements:

Producte	Descripció	Quantitat
XPCORP-BL	Llicència base Milestone XProtect Corporate (darrera versió estable)	1
XPCORP-DL	Llicències de dispositiu (càmera) XProtect Corporate	Veure annex A
Care Plus	Suport i manteniment oficial Milestone	≥ 1 any
Migració	Migració de configuracions del sistema actual a XProtect Corporate	1

Atès que el sistema de videovigilància corporatiu de la Fundació es troba actualment implantat sobre la plataforma Milestone XProtect i està integrat en l'ecosistema de sistemes d'informació i seguretat del Recinte, el present contracte té per finalitat la continuïtat, actualització i manteniment d'aquesta mateixa plataforma, amb l'objectiu de preservar la configuració existent, les integracions, la traçabilitat/auditoria, la formació operativa dels usuaris i la inversió efectuada en llicències i infraestructura.

En conseqüència, les prescripcions del present PPT requereixen el subministrament, activació i posada en producció de Milestone XProtect Corporate i la contractació/renovació del suport oficial Milestone (Care Plus o denominació vigent equivalent del mateix fabricant), no admetent-se solucions VMS alternatives.

Les referències a codis comercials (p. ex. XPCORP-BL, XPCORP-DL) s'entenen a títol identificatiu de les llicències Milestone requerides.

3.2 Requeriments tècnics mínims

El servei contractat haurà de complir, com a mínim, els requisits següents:

R1. Suport oficial i actualitzacions

- Suport oficial del fabricant de Milestone Systems, prestat directament o mitjançant canal autoritzat.
- Accés a actualitzacions de versió i parxes de seguretat durant la vigència del contracte.

R2. Arquitectura i clients

- Compatibilitat amb entorns corporatius multiservidor i amb gravació redundat.

- Clients: Smart Client, Web Client i Mobile Client Milestone XProtect.

R3. Integracions

- Capacitat d'integració futura amb control d'accessos, intrusió/alarmes i analítica de vídeo mitjançant capacitats natives o mecanismes d'integració disponibles a Milestone XProtect.

R4. Registres i auditoria

- Registre d'activitat (logs) d'accessos i operacions rellevants, exportable per auditoria.
- Possibilitat de segregació de rols i permisos amb traçabilitat.

3.3 Migració del sistema

El procés de migració haurà de garantir preservació de configuració, continuïtat del servei i convivència temporal amb el sistema antic per la conservació de gravacions.

A més, s'estableixen les condicions següents:

3.3.1 Metodologia i pla de treball

L'adjudicatari presentarà, en un màxim de 10 dies hàbils des de l'inici del contracte, un Pla de Migració amb:

- Inventari validat (Annex A) i anàlisi de prerequisits.
- Planificació de fites i calendari.
- Pla de comunicació i coordinació amb Sistemes d'Informació.
- Pla de riscos i mesures de contingència (incloent roll-back).
- Planificació de finestres d'intervenció.

3.3.2 Fites mínimes

- F0. Kick-off i presa de requisits (acta de reunió i planificació).
- F1. Preparació/preproducció (validació versions, llicències, entorn).
- F2. Migració i configuració (càmeres, usuaris, rols, permisos, polítiques).
- F3. Proves funcionals (UAT/SAT) (Annex B).
- F4. Posada en producció (acta de posada en marxa).
- F5. Estabilització (mínim 10 dies naturals amb correcció d'incidències).
- F6. Documentació final i transferència (Annex C).

3.3.3 Continuitat del servei

- Qualsevol indisponibilitat planificada s'haurà d'executar en franja acordada amb la Fundació.
- La proposta tècnica haurà d'indicar:
 - Temps màxim d'aturada planificada (en minuts/hores).
 - Mesures per mantenir gravació/visualització (si aplica) o minimitzar l'afectació.
 - Procediment de retorn (roll-back).
- El pla de migració inclourà criteris explícits d'activació del roll-back (p. ex. pèrdua de gravació, indisponibilitat superior a 2 hores, error crític en UAT)

3.3.4 Criteris d'acceptació

La migració es considerarà acceptada quan:

- Es compleixi el checklist de proves (Annex B) sense errors crítics.
- La Fundació validi el funcionament (acta de validació).
- S'entregui la documentació (Annex C) i el llistat de llicències/versions activades.

4. Nivell de servei (SLA)

4.1 Definició de severitats

- Crítica: indisponibilitat total del VMS o pèrdua de gravació/accés generalitzat.
- Alta: degradació significativa (p. ex. múltiples càmeres sense visualització o errors d'exportació massius).
- Mitjana: incidència amb alternativa temporal (p. ex. una àrea concreta o funció no crítica).
- Baixa: consultes, ajustos menors, incidències sense impacte operatiu.

4.2 Horari i canals

- Horari de suport: 24x7 per incidències crítiques/altes; laborable per mitjanes/baixes (si el PCAP ho preveu).
- Canals: telèfon d'emergència + correu + sistema de tiquets (traçable).

4.3 Temps màxim de resposta

- Crítica: ≤ 4 h
- Alta: ≤ 8 h
- Mitjana/Baixa: ≤ 24 h laborables

4.4 Temps objectiu de restauració

- Crítica: restauració/contenció ≤ 8 h (o proposta equivalent motivada).
- Alta: restauració ≤ 16 h.
- Mitjana: restauració ≤ 3 dies laborables.
- Baixa: planificació en propra finestra/versió, acordada amb la Fundació.

4.5 Reporting i KPI

- L'adjudicatari emetrà un informe mensual amb:
- Nombre d'incidències per severitat, temps resposta i temps restauració.
- Disponibilitat estimada (si s'acorda indicador).
- Accions preventives i recomanacions.

4.6 Regles de còmput i mesura de l'SLA

a) Inici del còmput. El còmput dels temps d'atenció/resposta i de restauració s'iniciarà en el moment de la primera notificació traçable de la incidència per part de la Fundació, ja sigui mitjançant obertura de tiquet al sistema acordat, correu electrònic al canal de suport designat o trucada al telèfon d'emergència (en aquest cas, el contractista haurà de generar el tiquet corresponent).

b) Fi del còmput (resposta). Es considerarà complert el temps de resposta quan el contractista: (i) confirmi la recepció, (ii) assigni severitat i responsable, i (iii) proposi pla d'acció o mesures immediates de contenció.

c) Fi del còmput (restauració). Es considerarà complert el temps de restauració quan el servei quedi operatiu i es recuperi la funcionalitat essencial afectada (p. ex. gravació/visualització/accés d'usuari), encara que puguin restar accions correctives menors pendents, que s'hauran d'executar en un termini acordat i sense impacte crític.

d) Pausa del còmput per dependència del client. Els temps d'SLA podran suspendre's únicament quan l'evolució de la incidència quedi bloquejada per una causa imputable a la Fundació (p. ex. autorització d'accés, disponibilitat d'un recurs intern imprescindible, validació d'una finestra d'intervenció), i sempre que: (i) el contractista ho acrediti al tiquet, (ii) ho comuniqui explícitament, i (iii) indiqui l'acció pendent per reprendre el treball. Un cop resolt el bloqueig, el còmput es reprendrà automàticament.

e) Classificació de severitat. La severitat inicial serà la declarada per la Fundació i podrà ser revisada per acord entre les parts en un termini màxim de 2 hores, deixant-ne constància al tiquet. En cas de discrepància, prevaldrà la severitat superior fins a la seva resolució.

f) Traçabilitat i evidència. Totes les incidències hauran de quedar registrades en un sistema de tiquets amb data/hora, severitat, actuacions, comunicacions i tancament. El contractista conservarà els registres i els posarà a disposició del responsable del contracte a efectes de seguiment i, si escau, aplicació de penalitzacions.

g) Disponibilitat d'emergències. Per a incidències Crítiques i Altes, el contractista garantirà mecanismes de contacte 24x7 i escalat (nivell 2/3 o fabricant), amb activació immediata de mesures de contenció.

5. Requisits del licitador

5.1 Acreditació de capacitat per al suport oficial

El licitador haurà d'acreditar que pot prestar suport oficial sobre la solució proposada i garantir la validesa de llicències i renovacions durant la vigència del contracte, ja sigui:

- com a partner/canal autoritzat, o bé
- mitjançant acord formal amb un partner/canal autoritzat (indicant el rol i la responsabilitat).

El licitador haurà de disposar del certificat en la solució de Milestone, amb certificat MCDE i MCIT en curs en el moment de presentar la proposta. Es valorarà que disposi de la certificació MCIE i haver realitzat al menys dos projectes de més de 150 càmeres amb la solució XProtect de Milestone

5.2 Experiència

- Experiència demostrable en projectes de videovigilància en entorns crítics o d'elevada complexitat.
- Capacitat tècnica per executar migracions en entorns productius (planificació, contingència i proves).

6. Protecció de dades i seguretat de la informació

6.1 Règim aplicable i rols

El contractista tindrà la condició d'encarregat del tractament en els termes del RGPD i la LOPDGDD, i actuarà únicament sota les instruccions documentades de la Fundació. El contractista adoptarà les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir un nivell de seguretat apropiat al risc, alineades, com a mínim, amb els principis d'ISO/IEC 27001 i amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en allò que resulti aplicable a la prestació del servei.

6.2 Acord d'encàrrec del tractament i instruccions

Abans de qualsevol accés a sistemes o dades, les parts formalitzaran l'Acord d'encàrrec del tractament que regularà, com a mínim: objecte i durada, naturalesa i finalitat, tipus de dades (imatges i metadades de videovigilància), categories d'interessats, obligacions i drets de la Fundació, mesures de seguretat, règim de subencàrrecs, assistència en exercici de drets, notificació de violacions de seguretat, retorn/supressió de dades, i condicions d'auditoria.

6.3 Accés remot, control d'identitats i traçabilitat

a) Qualsevol accés remot del contractista als sistemes de videovigilància o a la infraestructura associada s'efectuarà exclusivament mitjançant canals autoritzats per la Fundació (p. ex. VPN corporativa o mecanisme equivalent) i amb xifrat en trànsit.

b) Es prohibeixen comptes genèrics o compartits: els accessos seran nominatius, amb principi de mínim privilegi i segregació de funcions.

c) S'habilitarà doble factor d'autenticació (MFA) quan sigui tècnicament possible en els components d'accés o, si no és possible, el contractista justificarà les mesures compensatòries (p. ex. restricció per IP, bastió, sessions just-in-time).

d) Totes les sessions i accions administratives rellevants quedaran registrades (data/hora, usuari, origen, acció), i els registres es conservaran durant un període mínim de 12 mesos (o el que estableixi la política interna) i estaran disponibles per a auditoria.

6.4 Confidencialitat i personal autoritzat

El contractista garantirà que el seu personal i, si escau, el de subencarregats, està sotmès a deure de confidencialitat i ha rebut formació adequada en protecció de dades i seguretat. El contractista mantindrà un llistat actualitzat de personal autoritzat amb accés a la prestació del servei, a disposició del responsable del contracte si es requereix.

6.5 Subencarregats i subcontractació amb accés a dades

No s'admetrà la intervenció de subencarregats o subcontractistes amb accés a sistemes/dades sense autorització prèvia i expressa de la Fundació. En cas d'autorització, el contractista imposarà al subencarregat les mateixes obligacions que les establertes en aquest PPT i en l'Acord d'encàrrec, i n'assumirà la responsabilitat.

6.6 Ubicació del tractament i transferències internacionals

El tractament de dades i la prestació del servei s'efectuaran dins l'EEE. Queden prohibides les transferències internacionals o l'emmagatzematge fora de l'EEE sense base jurídica habilitant i sense autorització prèvia de la Fundació, d'acord amb el RGPD i la normativa aplicable.

6.7 Gestió d'incidents i violacions de seguretat

El contractista disposarà de procediments de gestió d'incidents. Davant d'una incidència que afecti la seguretat de dades o sistemes, el contractista:

- a) notificarà a la Fundació sense dilació indeguda i, en tot cas, en un termini màxim de 24 hores des que en tingui coneixement, aportant la informació disponible (abast, impacte, mesures adoptades i planificades);
- b) cooperarà en la investigació, contenció i recuperació;
- c) facilitarà la informació necessària per a eventuais obligacions de notificació a l'autoritat de control i/o als interessats, quan sigui procedent.

6.8 Minimització, còpies i exportacions

El contractista no realitzarà còpies d'imatges o exportacions fora dels sistemes autoritzats, excepte quan sigui imprescindible per a diagnòstic, i sempre: (i) amb autorització prèvia, (ii) xifrades, (iii) amb registre i traçabilitat, i (iv) eliminant-les de forma segura un cop finalitzada la necessitat.

Qualsevol exportació per diagnòstic haurà d'estar anonimitzada/pseudonimitzada quan sigui possible.

6.9 Finalització del contracte: retorn o supressió

En finalitzar el contracte, el contractista retornarà a la Fundació qualsevol informació o suport que contingui dades i procedirà a la supressió segura de qualsevol còpia sota el seu control, excepte obligació legal de conservació, que s'haurà d'acreditar.

6.10 Auditories i verificacions

La Fundació podrà realitzar verificacions o auditories (directament o mitjançant tercer) sobre el compliment d'aquestes obligacions, amb preavís raonable, sense comprometre la seguretat ni la continuïtat del servei. El contractista facilitarà la col·laboració necessària.

7. Control i verificació de l'execució

El compliment del contracte serà supervisat pel Responsable del Contracte, incloent validació funcional, revisió de documentació i possibilitat d'auditories.

7.1 Recepció tècnica

- Recepció provisional: després de F4 (posada en producció) i superació Annex B.
- Recepció definitiva: després de F5 (estabilització) i lliurament Annex C.

7.2 Documentació mínima obligatòria

- Inventari final, versions, llicències activades, arquitectura, procediment de backup/restore, i manual operatiu bàsic (Annex C).

8. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà principalment de manera telemàtica, amb accés controlat als sistemes de la Fundació ubicats al Recinte Modernista de Sant Pau (Barcelona), sota la supervisió del Departament de Sistemes d'Informació.

9. Annexos

9.1 Annex A – Inventari corporatiu

Nombre total de càmeres/dispositius: 148.

Servidors: 3 servidors amb Windows Server amb càmeres balancejades al 60%.

Retenció d'enregistraments (dies) i volum aproximat: 30 dies

Integracions existents: control d'accessos, alarmes, megafonia

Topologia: multiservidor, redundància real entre 3 servidors, 2 ubicacions diferents.

Restriccions d'accés remot : VPN, rangs IP, MFA

9.2 Annex B – Proves funcionals (SAT/UAT) i checklist d'acceptació

- Visualització live de mostra representativa de càmeres.
- Reproducció d'enregistraments i cerca per temps/esdeveniment.
- Exportació de clips amb traçabilitat i permisos.
- Validació de rols/permisos/usuaris.
- Verificació clients Milestone (Smart/Web/Mobile).
- Logs i auditoria (registre d'accions admin).
- Prova de convivència/accés a gravacions antigues (si aplica).
- Proves de rendiment bàsic (temps d'obertura, càrrega inicial).

Criteri: 0 fallades crítiques i 0 fallades altes obertes a recepció provisional.

9.3 Annex C – Documentació final i transferència

- Diagrama d'arquitectura i components.
- Versions instal·lades i configuració principal.
- Llicències: base + dispositius + manteniment (números/identificadors quan correspongui).
- Procediment d'actualització i manteniment.
- Procediment de contingència (roll-back) i restauració.
- Guia d'operació per a administradors (mínim).