



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL MANTENIMENT DELS
SISTEMES DE SEGURETAT D'ALARMES I VIDEOVIGILÀNCIA PER
L'AJUNTAMENT DE LA CANONJA I LES SEVES SEUS MUNICIPALS**

INFORME TECNIC TIC
Número: 2026-0005 Data: 17/09/2026





ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. ABAST
3. REQUERIMENTS DEL SERVEI DE MANTENIMENT
 - 3.1. Requeriments generals
 - 3.2. Equipaments a mantenir
 - 3.3. Manteniment Proactiu
 - 3.4. Manteniment reactiu
 - 3.5. Manteniment del programari i cloud
 - 3.6. Servei de suport
 - 3.7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 3.8. Documentació
4. CONDICIONS DEL CONTRACTE
 - 4.1. Durada del contracte
 - 4.2. Condicions econòmiques
 - 4.3. Import de licitació
5. CRITERIS DE PONDERACIÓ

INFORME TECNIC TIC
Número: 2026-0005 Data: 17/09/2026





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de manteniment preventiu i reparacions dels sistemes de seguretat de l'Ajuntament i totes les seus municipals, que inclouen tots els elements d'un sistema antiintrusió (detectors, sensors, teclats, centrals, sirena, etc) i tots els elements d'un sistema de videovigilància (càmeres, gravadors, videoporters, etc).

Al tractar-se d'un sistema híbrid amb dispositius locals a cada edifici municipal, al centre de control de la Guàrdia Municipal i amb un cloud del fabricant dels dispositius, aquest manteniment també ha d'incloure totes les llicències necessàries per a la gestió d'aquest cloud i una APP per dispositius mòbils Iphone i Android per a la gestió de les centrals receptores (armat dels sistemes, creació d'usuaris, etc).

De la mateixa manera, aquest manteniment ha d'incloure la connexió a Central Receptora d'alarmes (CRA), així com qualsevol altre cost derivat d'aquests sistemes de seguretat.

La connexió a Central Receptora d'Alarmes de l'empresa adjudicatària haurà d'incloure la recepció de totes les alertes de seguretat generades als edificis municipals inclosos dins l'abast del contracte, així com l'execució del protocol d'actuació que proporcioni l'Ajuntament per a cada tipus d'avís, alarma o incidència.

2. ABAST

L'abast del següent projecte són tots els sistemes de seguretat de les seus municipals de l'ajuntament de la Canonja, amb el següent detall:

1. Ajuntament
2. Guàrdia Municipal
3. Serveis Socials
4. Punt d'informació Juvenil
5. Noves Tecnologies
6. Centre Cívic
7. Naus de serveis
8. Cementiri
9. Mas de l'Abeurador
10. Castell de Masricart
11. Centre obert
12. Poliesportiu
13. Camp de futbol
14. Nau antiga Cooperativa
15. Col·legi Públic
16. Edifici Època





3. REQUERIMENTS DEL SERVEI DE MANTENIMENT

3.1. Requeriments generals

Tots els següents requeriments són mínims i en cap cas s'admetrà la reducció de les prestacions mínimes requerides.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb personal qualificat, amb experiència acreditada en sistemes d'alarma, videovigilància, comunicacions associades i connexió amb Central Receptora d'Alarmes.

El servei inclourà tot el material i les actuacions necessàries per garantir el funcionament continuat, segur i correcte dels sistemes instal·lats a les seus municipals incloses dins l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'executar les revisions, diagnòstics, reparacions, substitucions, configuracions i comprovacions que siguin necessàries, així com coordinar-se amb el personal tècnic municipal quan les actuacions puguin afectar serveis municipals, accessos, horaris d'obertura o tractaments d'imatges.

L'empresa adjudicatària ha de complir tota la normativa vigent en matèria d'instal·lacions de seguretat, videovigilància i de protecció de dades personals, així com qualsevol altre aplicable.

De la mateixa manera, també l'adjudicatari es compromet a mantenir una garantia de confidencialitat sobre la informació tècnica, ubicació d'equips, credencials, imatges, configuracions i protocols de seguretat municipals.

3.2. Equipaments a Mantenir

Per motius de seguretat, en el present plec no es detallen les ubicacions concretes, quantitats, models específics ni configuracions tècniques dels dispositius instal·lats als diferents edificis municipals. Únicament s'indica que els sistemes objecte de manteniment incorporen equipament dels fabricants RISCO i DAHUA, sense perjudici que puguin existir elements auxiliars compatibles o associats a les instal·lacions existents.

Les empreses licitadores interessades podran sol·licitar a l'Ajuntament un breu detall dels dispositius a mantenir, sempre que aquesta informació resulti necessària per formular correctament la seva oferta i es faciliti amb les garanties de confidencialitat i reserva pròpies d'un sistema de seguretat municipal.

INFORME TECNIC TIC
Número: 2026-0005 Data: 17/09/2026





Amb caràcter general, els equipaments a mantenir poden incloure, entre d'altres, els elements següents:

- Centre de Control de la Guàrdia Municipal.
- Central o centrals d'alarma.
- Sirenes interiors i/o exteriors.
- Teclats i elements d'activació o desactivació del sistema.
- Detectors i sensors d'intrusió.
- Pulsadors o elements d'avís manual.
- Mòduls de xarxa, comunicadors i equipament de connectivitat associat.
- Gravadors de videovigilància i sistemes d'emmagatzematge d'imatges.
- Càmeres de videovigilància i elements auxiliars necessaris per al seu funcionament.
- Videoporters.
- Cloud de fabricant i APP mòbil de gestió.

3.3. Manteniment Proactiu

El manteniment haurà de tenir caràcter proactiu i comprendrà les actuacions periòdiques destinades a prevenir avaries, detectar incidències abans que afectin el servei i assegurar que tots els elements del sistema funcionen segons els paràmetres previstos.

Aquestes actuacions s'hauran d'executar amb la periodicitat exigida per la normativa aplicable i d'acord amb les instruccions dels fabricants, però el manteniment haurà d'incloure, com a mínim, una revisió anual presencial *in situ* i tres manteniments remots anuals de tots els elements de seguretat inclosos dins l'abast del contracte.

Els informes generats com a resultat d'aquestes revisions hauran de ser remesos a l'Ajuntament, amb detall de les comprovacions efectuades, incidències detectades, mesures correctores aplicades i recomanacions tècniques.

L'empresa adjudicatària haurà de monitoritzar els elements de seguretat per detectar possibles incidències, errors de comunicació, fallades de dispositius, problemes de bateries, pèrdues de connexió o qualsevol altra anomalia que pugui afectar el funcionament del servei, i haurà d'adoptar les mesures necessàries per resoldre-les en el menor termini possible.

3.4. Manteniment reactiu

El manteniment reactiu inclourà l'atenció, diagnòstic i resolució de les incidències comunicades per l'Ajuntament o detectades per l'adjudicatari, la CRA o els sistemes de supervisió.

L'objectiu serà restablir el servei en el menor termini possible, minimitzant l'afectació sobre la seguretat dels edificis municipals.





Com a resum, entre d'altres funcions, el manteniment reactiu realitzarà les següents funcions:

- Atenció d'avaries en elements d'alarma, videovigilància, comunicacions, alimentació elèctrica o configuració.
- Diagnòstic remot o presencial segons la naturalesa de la incidència i el nivell d'urgència.
- Substitució o reparació de components defectuosos, prèvia validació municipal quan comporti modificació de la instal·lació.
- Registre de la incidència, causa probable, actuació realitzada, temps de resposta, temps de resolució i estat final del servei.

3.5. Manteniment del programari i cloud

El servei haurà d'incloure el manteniment, supervisió i gestió de les plataformes de programari associades als sistemes d'alarma i videovigilància, incloent-hi les llicències cloud del fabricant, aplicacions mòbils i aplicacions web de gestió, accessos remots autoritzats, actualitzacions i configuracions necessàries per al correcte funcionament del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir que les actualitzacions de programari, firmware o plataforma cloud es realitzen de forma controlada, evitant interrupcions no planificades i preservant les configuracions existents. Qualsevol canvi substancial haurà de ser comunicat prèviament a l'Ajuntament i documentat adequadament.

3.6. Servei de suport

L'adjudicatari haurà de prestar un servei de suport tècnic per a consultes, incidències, verificacions, gestió d'usuaris autoritzats, configuracions i assessorament relacionat amb els sistemes objecte del contracte.

El suport haurà d'estar disponible mitjançant canals identificables i traçables, com ara telèfon, correu electrònic o portal de suport.

El servei de suport haurà de realitzar com a mínim les següents funcions:

- Recepció, classificació i seguiment de consultes i incidències.
- Suport en altes, baixes o modificacions d'usuaris autoritzats, sempre sota petició municipal.
- Escalat tècnic amb fabricants, CRA o altres proveïdors quan sigui necessari per resoldre una incidència.





3.7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari haurà de complir uns nivells mínims de servei que permetin garantir una resposta adequada davant incidències que puguin comprometre la seguretat de les seues municipals.

Els terminis es computaran des de la comunicació formal de la incidència per part de l'Ajuntament o des de la detecció per part dels sistemes de supervisió o CRA, quan sigui aplicable.

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Objectiu de resolució
Crítica: afectació total d'un sistema d'alarma, CRA o videovigilància essencial	4 hores laborables	Restabliment urgent o solució provisional en el mateix dia laborable
Alta: afectació parcial amb impacte en la seguretat d'un edifici municipal	8 hores laborables	Resolució en un termini màxim de 2 dies laborables
Mitjana o baixa: consultes, ajustos o incidències sense afectació immediata	2 dies laborables	Resolució planificada segons disponibilitat i prioritat tècnica

3.8. Documentació

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la documentació tècnica associada als sistemes objecte del servei.

Aquesta documentació haurà d'estar disponible per a l'Ajuntament i s'haurà de lliurar en format editable i/o digital quan sigui requerida.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, com a empresa de seguretat, la tramitació i gestió dels procediments legals relatius als llibres catàleg d'instal·lacions i revisions, incloent-hi, quan correspongui, el segell o diligència davant la policia o organisme competent.

Així mateix, haurà d'aportar a l'Ajuntament tota la documentació legal derivada de les instal·lacions i revisions efectuades, inclosos els certificats, justificants, actes, informes o qualsevol altre document exigible d'acord amb la normativa aplicable.

Com a resum, la documentació com a mínim ha d'incloure el següent:

- Protocols d'actuació davant alarmes, avaries i incidències rellevants que s'han acordat conjuntament amb el cap de la Guàrdia Municipal de la Canonja.
- Inventari actualitzat d'equips, ubicació, model, número de sèrie quan consti, estat i observacions tècniques.
- Informes de manteniment preventiu i correctiu, amb detall de les actuacions efectuades.
- Registre de canvis de configuració, actualitzacions, altes o baixes d'usuaris i incidències rellevants.





4. CONDICIONS DEL CONTRACTE

4.1. Durada del contracte

La durada del contracte serà de **quatre (4) anys**, comptats a partir de la data de formalització del contracte o, si escau, des de la data que s'estableixi en el document contractual d'inici del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'iniciar la prestació efectiva del servei de manteniment, connexió a Central Receptora d'Alarmes, suport tècnic i resta d'obligacions incloses en el present plec des del moment d'inici de la vigència del contracte, garantint la continuïtat del servei i evitant qualsevol interrupció en la protecció dels edificis municipals.

4.2. Condicions econòmiques

El preu del contracte haurà d'incloure tots els costos necessaris per a la correcta prestació del servei, com per exemple: mà d'obra, desplaçaments, eines, mitjans tècnics, gestió del servei, connexió i manteniment de la CRA, llicències cloud i apps, suport tècnic, manteniment preventiu i atenció d'incidències.

La quota de manteniment i de connexió a Central Receptora d'Alarmes de l'empresa adjudicatària haurà d'incloure totes les despeses que es generin per qualsevol concepte derivat de les instal·lacions objecte del contracte i del seu manteniment, excepte aquelles incidències que tinguin un caràcter dolós degudament acreditat.

En conseqüència, dins la quota mensual s'entendran incloses totes les possibles despeses associades al servei, com ara revisions, reparacions, desplaçaments dels tècnics, atenció d'incidències, substitució de piles dels sensors, canvi de material defectuós, comprovacions, configuracions i qualsevol altra actuació ordinària necessària per mantenir operatives les instal·lacions.

L'empresa adjudicatària no podrà facturar cap altre concepte addicional sobre aquestes instal·lacions, llevat dels supòsits expressament exclosos o autoritzats prèviament per l'Ajuntament.

No es consideraran inclosos els subministraments de nous equips, ampliacions d'instal·lació, obres auxiliars o substitucions de components que excedeixin el manteniment ordinari. En aquests casos, l'adjudicatari haurà de presentar pressupost previ i obtenir l'autorització municipal abans d'executar qualsevol actuació amb cost addicional.





4.3. Import de licitació

L'import màxim de licitació del present contracte s'estableix en **36.000€**, IVA no inclòs, per a la totalitat de la durada contractual prevista.

Aquest import constitueix el límit màxim de despesa que podrà assumir l'Ajuntament en el marc d'aquest contracte i haurà de comprendre la prestació integral del servei en els termes definits en aquest plec, incloent-hi el que s'especifica en els presents plecs tècnics, especialment en el punt 4.2.

5. CRITERIS DE PONDERACIÓ

La valoració total de les ofertes s'estableix en 100 punts, distribuïts entre criteris econòmics i criteris tècnics vinculats directament a la qualitat, continuïtat i capacitat de resposta del servei.

- Criteri econòmic: 85 punts

L'oferta més econòmica obtindrà el màxim de punts assignats al criteri econòmic i la resta d'ofertes es valoraran d'acord amb la fórmula següent:

$$P = \frac{(PI - Ov)}{(PI - Oe)} \times 85 \text{ punts}$$

P = Puntuació

PI = Pressupost base de licitació

Ov = Oferta que es valora

Oe = Oferta més econòmica

- Criteris tècnics: 15 punts

La valoració tècnica tindrà en compte els elements següents:

Criteri tècnic	Descripció	Puntuació màxima
Millora dels temps de resposta	Reducció acreditada dels temps màxims de resposta establerts per a incidències crítiques i altes. Per a cada millora de 30min de reducció s'obtidran 5 punts.	15 punts

El Tècnic TIC,

La Canonja, document signat electrònicament a la data del marge.

