

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA
GESTIÓ COMPLEMENTÀRIA DE LA INFRAESTRUCTURA TIC



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	1
2. DIRECCIÓ DELS TREBALLS.....	1
3. UBICACIÓ EDIFICIS I CONNECTIVITAT.....	1
4. ABAST.....	1
4.1. SERVEI DE GESTIÓ I ATENCIÓ DE CONSULTES.....	2
4.2. MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA TIC.....	3
4.3. SERVEI DE FORMACIÓ.....	5
4.4. FUNCIONS DE DOCUMENTACIÓ ASSOCIADES ALS SERVEIS.....	5
4.5. SISTEMA DE MONITORITZACIÓ.....	5
4.6. EINA DE SALVAGUARDA I CONSULTA D'HISTÒRIC DE CONFIGURACIONS.....	6
4.7. SOLUCIÓ BACKUP.....	6
5. GESTIÓ DEL SERVEI.....	6
6. QUALITAT DE SERVEI.....	7
6.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA).....	7
6.2. INTERLOCUCIÓ AMB TERCERS I ESCALAT DE NIVELL DE SUPORT.....	8
6.3. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ACORS DE NIVELL DE SERVEI (SLA).....	8
6.3.1. VALOR INDICADOR DE QUALITAT DE SERVEI ($\geq 4/5$).....	8
6.3.2. VALOR INDICADOR DEL TEMPS D'ESPERA (≤ 2 minuts).....	8
6.4. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	9
7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ.....	10
7.1 CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (40 PUNTS).....	10
7.2 CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR (60 PUNTS).....	11

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és un assaig consistent en la gestió dels serveis d'atenció a les consultes, incidències i propostes de millora dels usuaris interns dels sistemes informàtics, així com l'estudi de la infraestructura TIC per tal que aquesta pugui assolir un funcionament òptim, millorant el rendiment actual, el qual es considera com a mínim.

2. DIRECCIÓ DELS TREBALLS

Les tasques de supervisió i comprovació de la correcta realització del servei seran a càrrec del responsable del contracte, el qual establirà les mesures de control que consideri pertinents per a obtenir una prestació eficaç dels treballs contractats.

3. UBICACIÓ EDIFICIS I CONNECTIVITAT

La situació dels edificis municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera és la següent:

Edifici	Adreça	Connectivitat	Nombre d'usuaris (*)
Ajuntament	Plaça de l'Ajuntament, 1	- Anell de fibra propi (core) - Diferents FTTH a internet	75
Can Pasqual	Carrer dels Cavallers, 26	Anell de fibra propi	25
Piscina Coberta	Plaça del Centre, s/n	- Anell de fibra propi 1 FTTH	4
Escola Música	Carrer dels Cavallers, 60	- Anell de fibra propi 1 FTTH	6
Polícia Local	Passeig Jocs Olímpics, 10	- Anell de fibra propi 2 FTTH	10
Cal Trempat	Carrer via del mil·lenari, 8	Anell de fibra propi	15
Serveis Socials	Carrer Tomàs Cabeza, 2	Wimax -> Ajuntament	17
Centre Dual	Carrer dels Arbres, 21	1 FTTH + VPN Ajunt	1
Emissora	Carrer Ferran Puig, 36-40	1 FTTH + VPN Ajunt	9
EB Coloraines	Passeig del Castell, s/n	1 FTTH + VPN Ajunt	1
EB Cucuruga	Plaça Germans Subirana, 1	1 FTTH + VPN Ajunt	1
Obres i Serveis	Carrer Rebló, 20	- Wimax -> Ajuntament 1 FTTH + VPN Ajunt	5
TOCC	Carrer Camí can comelles, s/n	1 FTTH + VPN Ajunt	5

4. ABAST

En aquest apartat es detalla l'abast del projecte tot indicant els serveis que haurà de dur a terme el contractista, que hauran de ser detallats per els licitadors dins d'una **memòria tècnica** (vegeu clàusula 6.2).

4.1. SERVEI DE GESTIÓ I ATENCIÓ DE CONSULTES

El servei de consultes que haurà de ser prestat per un tècnic *helpdesk* de nivell 1, es durà a terme de dilluns a divendres, en horari de 9 a 14h.

Les tasques que requereixin l'assistència presencial del contractista a l'ajuntament, es duran a terme els dilluns, dimecres i divendres. La resta de tasques es duran a terme a les dependències del contractista.

Els treballs a desenvolupar pel contractista relacionats amb la recepció i gestió d'incidències podran estar relacionades amb:

- Els equips informàtics (tant en el propi equip com en el programari base i de comunicació de xarxa).
- Els elements de comunicació de xarxa.
- Els sistemes operatius i aplicacions ofimàtiques.
- Les principals aplicacions informàtiques utilitzades pels usuaris.
- La xarxa de transmissió de dades.
- La gestió de l'*endpoint* des de la consola principal (gestió d'avisos, alertes, actualitzacions).
- La gestió dels dispositius mòbils mitjançant l'eina MDM (alta, modificació i baixa de dispositius, així com la gestió dels perfils assignats a cada tipologia de dispositiu).
- L'administració dels elements de seguretat de xarxa (per exemple, gestió d'identificadors i contrasenyes, elements de seguretat física, etc.).

El licitador exposarà clarament a la seva oferta el procediment de notificació i seguiment d'incidències i peticions, així com el procediment de resposta. Per tal de donar suport a la gestió d'incidències, peticions, consultes i/o propostes de millora dels usuaris de l'Ajuntament d'Esparreguera es requereix de la implantació d'un sistema de "*ticketing*".

S'aconsella el desplegament d'un sistema web de gestió d'incidències i registre de peticions de servei. El sistema ha de permetre assignar les tasques als diferents tècnics i fer el seguiment de l'estat de les actuacions. La parametrització de rols, usuaris i diferents tipus de incidència serà consensuada i/o com a última instància definida per l'Ajuntament (*on-premise* o a una màquina propietat de l'Ajuntament allotjada en el *Cloud*).

Igualment, el sistema haurà de permetre la integració amb el sistema de monitorització que es proposi de l'Ajuntament.

La implantació d'aquesta eina no pot suposar cap cost addicional per a l'Ajuntament d'Esparreguera.

4.2. MANTENIMENT DE LA INFRAESTRUCTURA TIC

Les propostes hauran de contemplar la següent tipologia de serveis:

1. Manteniment reactiu i atenció a incidències i peticions amb prioritització per urgència/impacte i amb un acord de nivell dels serveis associats (temps de resposta màxim i temps de resolució màxim). El manteniment reactiu cobreix els següents incidents:
 - Problemes de hardware per mal funció física.
 - Problemes derivats de la configuració de dispositius per desconfiguració involuntària/no desitjada.
 - Peticions de canvi de configuració per canvi de necessitats específiques a una funcionalitat concreta existent.
2. Manteniment proactiu recurrent i planificat amb gestió remota de recollida del logs, i avaluació de les tendències d'ús dels elements objecte del manteniment.

El manteniment proactiu recurrent i planificat ajuda a:

- Solucionar qualsevol problema de la xarxa.
 - Comprovació de les còpies de seguretat de l'organització
 - Controlar l'ús de recursos físics de computació i emmagatzematge per detectar creixements d'ús anòmals.
 - Copiar remotament configuracions a nivell de hardware i firmware d'equips de la xarxa objecte d'aquesta contractació.
 - Analitzar mitjançant els logs o els sistemes de monitorització, atacs externs o bé atacs interns cap a l'exterior de la xarxa, intents d'intrusió i tràfic no autoritzat (P2P, missatgeria, etc.)
 - Detectar, a nivell de Firewall/UTM i d'endpoint, de virus i spyware en les descàrregues de contingut d'Internet generades pels equips de la xarxa corporativa.
 - Verificar el correcte funcionament de les funcionalitats dels sistemes de classe empresarial.
3. Manteniment preventiu recurrent, ordenat i planificat.

Els equipaments centrals de computació, emmagatzematge, distribució de dades i seguretat a l'Ajuntament són productes d'obligat i constant desenvolupament i manteniment a nivell de firmware i utilitats associades del fabricant. Aquest desenvolupament continu permet fer front amb efectivitat a forats de seguretat (noves amenaces que sorgeixen de forma constant), noves funcionalitats i millores en estabilitat i usabilitat. D'aquesta manera l'equipament té una exposició mínima a amenaces de seguretat i a la degradació de sistemes, assolint els requisits de qualitat i de compliment legal necessaris per les organitzacions.

Donat això, i per assegurar la correcta explotació dels sistemes, es precisa d'un conjunt de tasques de manteniment preventiu que contemplen:

- Actualitzacions periòdiques de firmware.
- Reconfiguració de funcionalitats existents que s'hagin pogut veure afectades per actualitzacions de firmware aplicades.
- Gestió de garanties amb tercer, el licitador s'encarregarà de fer l'avís i gestionar incidències amb fabricants i proveïdors de l'Ajuntament, inclosos en el inventari IT detallat més endavant.
- Estudiar, avaluar i recomanar la implantació de noves funcionalitats aportades en les noves versions de firmware que puguin ser.

4. Manteniment correctiu de sistemes TIC de classe empresarial.

Sempre que es descobreixen vulnerabilitats notòries que poden afectar directament a mòduls o parts del "core" tecnològic dels sistemes de l'Ajuntament. En aquestes ocasions, els fabricants s'afanyen a desenvolupar i publicar actualitzacions de la plataforma o de funcionalitat afectada que solucionen aquestes vulnerabilitats.

El contractista haurà d'incloure un manteniment correctiu d'avaluació i desplegament dels pedaços o mesures correctives que publiquin els fabricants o desenvolupadors.

Els components que integren la infraestructura de l'Ajuntament son principalment:

- PCs, Servidors i emmagatzemament:
 - 200 PCs clients (115 d'aquests tenen garantia fins al 2025)
 - 3 Servidors amb VSphere 7 (30 màquines virtuals)
 - 1 Servidor de Backups
 - 1 Servidor amb programari antic
 - 4 Cabines synology (2 en clúster HA)
- Networking i seguretat:
 - CPD Principal (Ajuntament)
 - 7 Switchos
 - 1 Fortigate 200F
 - CPD Secundari (Policia Local)
 - 2 Switchs
 - 1 Fortigate 200F
 - Altres dependències:
 - 10 Switchos
 - 6 Air Fiber
 - 22 Punts d'accés Wifi

Durant l'execució del contracte, qualsevol proposta de manteniment caldrà que sigui elevada al responsable del contracte prèviament a la seva realització.

4.3. SERVEI DE FORMACIÓ

El contracte contempla la formació d'aquells usuaris que indiqui el responsable del contracte, entre els quals no necessàriament estaran vinculats a l'ajuntament amb una relació laboral o

funcionarial.

La formació podrà fer referència a:

- Instal·lació i configuració d'equips.
- Resolució d'incidències segons metodologia aprovada per l'Ajuntament d'Esparreguera.
- Manteniment de dades.
- Altres matèries similars indicades pel responsable del contracte.

4.4. FUNCIONS DE DOCUMENTACIÓ ASSOCIADES ALS SERVEIS

Es requerirà disposar d'una eina on es mantingui la següent documentació, sense cost per a l'Ajuntament:

- Un inventari de dispositius amb dades de configuració, versió de firmware i amb registre de canvis.
- Catàleg de software i aplicacions associades a l'equipament amb dades de versió i amb un registre de canvis (actualitzacions, reconfiguracions, etc.).
- Un mapa de xarxa detallat amb control de canvis.

4.5. SISTEMA DE MONITORITZACIÓ

El contractista mantindrà i adequarà el sistema de monitorització desplegat a l'Ajuntament (NAGIOS) per tal que li permeti la supervisió desatesa basada en la generació d'alarmes i en indicadors amb llindars configurables.

El contractista haurà de monitoritzar permanentment la disponibilitat dels serveis predefinits com crítics i imprescindibles pel correcte funcionament dels serveis TIC que l'organització ofereix a treballadors del organisme i ciutadans.

Així mateix, el sistema haurà de permetre l'ús i el control dels rendiments i capacitats de la infraestructura TIC amb la possibilitat de supervisió activa i anàlisi per part de personal especialitzat.

L'eina es considerarà viva i en constant millora i evolució. Donat això, el contractista haurà de fer manteniment de la mateixa afinant les consignes de notificació i les alertes i millorant l'eficàcia de la detecció de tendències d'activitat i consums.

La informació rellevant que atorgui el sistema de monitorització s'haurà de plasmar en un informe amb periodicitat trimestral que s'haurà de presentar al Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament durant les reunions de seguiment i control de qualitat del servei. La informació s'haurà d'analitzar prèviament a les reunions amb l'objectiu d'extraure i detallar propostes de millora segons els resultats que s'exposin.

4.6. EINA DE SALVAGUARDA I CONSULTA D'HISTÒRIC DE CONFIGURACIONS

El licitador haurà de proposar una eina de salvaguarda de configuracions dels elements de la

xarxa de dades de l'Ajuntament. La implantació d'aquesta eina no pot suposar cap cost addicional per a l'Ajuntament.

4.7. SOLUCIÓ BACKUP

L'Ajuntament disposa de varis suports on realitza els seus *backups*:

- Discs de 4TB USB3 (10 Discs setmanals i 13 Discs Mensuals)
- Còpia de 365 cap a Cabines synology
- Des de les cabines synology cap a Synology C2, per un volum de 5TB.

El contractista haurà de verificar el correcte funcionament dels *backups* (comprovant els logs i fent restauracions de prova) i podrà recomanar fer canvis conjuntament amb els tècnics del servei. Cada divendres s'haurà de tenir preparat un joc setmanal i/o mensual (segons calendari) ja que una empresa ens manté una còpia dels *backups* fora de l'Ajuntament.

5. GESTIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament designarà un responsable intern del servei informàtic, que serà l'interlocutor oficial amb el contractista, el qual designarà i comunicarà a l'Ajuntament:

- Un cap o coordinador de servei com a persona interlocutora amb capacitat de proposar decisions en ferm. L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable del servei de suport integral que, de forma permanent, liderarà el servei de suport de tercer nivell, coordinarà i supervisarà les tasques a realitzar pel contractista i serà l'interlocutor dels projectes tècnics davant l'Ajuntament. La persona designada haurà de formar part de la plantilla de l'empresa licitadora amb una antiguitat de al menys 3 anys.
- El contractista haurà de designar un enginyer especialista que, amb caràcter permanent, serà el referent davant de l'Ajuntament en relació al servei de suport de segon nivell. La persona designada haurà de tenir la llicenciatura, diplomatura, enginyeria, enginyeria tècnica o grau en informàtica o telecomunicacions, i haurà de formar part de la plantilla de l'empresa licitadora amb una antiguitat de al menys 3 anys.

El contractista haurà de garantir la continuïtat de l'equip designat durant el termini de duració del contracte. Qualsevol canvi en els integrants de l'equip haurà de ser supervisat i aprovat per l'Ajuntament.

Es planificaran reunions periòdiques entre tècnics de l'Ajuntament i tècnics del contractista, per revisar, avaluar i planificar les actuacions a realitzades i a realitzar. La periodicitat d'aquestes reunions s'estableix en un mínim d'una reunió trimestral.

El contractista assegurarà la confidencialitat i integritat de les dades gestionades i de la documentació facilitada, estant subjectes al compliment estricte de la Llei de Protecció de Dades. Així mateix, ha de designar en la seva oferta les persones que, sense perjudici de la

responsabilitat de l'empresa, estaran autoritzades per relacionar-se amb l'Ajuntament a efectes de l'ús correcte del material i de la informació a gestionar. Tot el personal involucrat en aquest servei haurà de signar un compromís de manteniment de la confidencialitat de tota la informació que gestioni com a conseqüència de la seva activitat en l'Ajuntament. La informació específica adquirida com a conseqüència d'aquest servei només podrà ser utilitzada en el marc d'aquest contracte.

6. QUALITAT DE SERVEI

El contractista haurà de prestar el servei segons el compliment dels acords de nivell de servei pel que fa a les incidències reactives i les accions correctives. Així mateix, el licitador ha de dissenyar i plantejar un calendari d'accions i tasques planificades per a realitzar adequadament el manteniment proactiu i preventiu del conjunt de la infraestructura identificada en el present plec de condicions.

El contractista haurà de detallar el procediment per realitzar el seguiment del control de qualitat del servei. El detall del control de qualitat serà treballat i consensuat en reunions trimestrals entre el coordinador del servei i el responsable intern a l'Ajuntament.

6.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

Qualsevol incidència dels elements de hardware o software objecte d'aquesta licitació de manteniment pot causar una interrupció en l'operació habitual, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei. Aquestes incidències les discriminem entre "crítiques" i "no crítiques".

Donada aquesta criticitat, establim unes expectatives de compliment d'uns temps de resposta i de resolució màxims que alhora regeixen un acord de nivell de servei associat.

Es defineixen els següents conceptes:

- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten directament al rendiment del sistema o a la seva seguretat que pot derivar en una parada de servei dels sistemes, una pèrdua de dades o un impacte negatiu en la productivitat dels treballadors de l'Ajuntament.
- Incidències no crítiques: resta d'esdeveniments, problemes, peticions de canvi que no afecten en un grau major la seguretat, disponibilitat i operació dels sistemes TIC de l'Ajuntament.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica al mantenidor o es detecta mitjançant eines de monitorització l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que el mantenidor té constància de la incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 2 hores
 - Temps de resolució màxima: 8 hores
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 12 hores
 - Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils

6.2. INTERLOCUCIÓ AMB TERCERS I ESCALAT DE NIVELL DE SUPORT

El compliment dels acords de nivell de servei que depenen de terceres parts, sense compromís de resolució pactat amb anterioritat, no s'apliquen al contractista. Tot i així, serà funció i responsabilitat del contractista gestionar, fer seguiment, reclamar i documentar amb màxima agilitat i diligència els casos que s'obrin amb terceres empreses especialitzades i serveis de suport dels fabricants.

6.3. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS ACORS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'aplicarà una penalització (%) del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment. Donada la criticitat del servei superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu i la rescissió del contracte.

6.3.1. VALOR INDICADOR DE QUALITAT DE SERVEI ($\geq 4/5$)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De ≥ 3 a < 4	10%
De ≥ 2 a < 3	50%
De ≥ 1 a < 2	80%
< 1	100%

6.3.2. VALOR INDICADOR DEL TEMPS D'ESPERA (≤ 2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització de facturació d'un mes
De > 2 a < 3	10%
De ≥ 3 a < 4	20%
De ≥ 4 a < 5	30%
De ≥ 5 a < 6	40%
De ≥ 6 a < 7	50%
De ≥ 7 a < 8	60%

De ≥ 8 a < 9	70%
De ≥ 9 a < 10	80%
De ≥ 10 a < 15	90%
> 15	100%

6.4. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'adjudicatari no podrà realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions de l'Ajuntament durant l'execució del projecte.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels dispositius, programes i bases de dades utilitzades propietat de l'Ajuntament per a protegir les dades i complir amb les normatives vigents.

El desenvolupament, gestió i suport tècnic de la infraestructura es realitzarà d'acord amb els requeriments tècnics definits al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, el nivell de risc associat al tractament de dades personals i els principis i requisits de seguretat definits per l'Ajuntament, principalment:

- El contractista queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.
- La configuració i gestió del programari i maquinari haurà de realitzar-se únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant.
- No es realitzarà desenvolupament o de proves amb informació o dades personals sense prèvia autorització de l'Ajuntament i la desnaturalització i anonimització d'aquestes dades i informació.
- En cas de que sigui necessària la descàrrega de les bases de dades de l'actual infraestructura per als processos de definició, disseny, desenvolupament, explotació o manteniment haurà prèviament de sol·licitar l'autorització prèvia i expressa d'Ajuntament per determinar les mesures de seguretat a aplicar.
- Es limitarà l'accés a la informació al personal mínim estrictament necessari prèviament autoritzat. També es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

- f. En cas que sigui necessari, s'accedirà a les infraestructures i sistemes de l'Ajuntament únicament sota autorització prèvia dels responsables de l'Ajuntament.
- g. El contractista haurà d'aplicar les mesures de seguretat que l'Ajuntament d'Esparreguera indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals.
- h. El contractista es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament d'Esparreguera o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris de valoració per a l'adjudicació d'aquest contracte són els següents:

7.1 CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (40 PUNTS)

1. Oferta econòmica (fins a un màxim de 10 punts):

S'utilitza una fórmula proporcional que dona la màxima puntuació a l'oferta més econòmica.

S'aplicarà la fórmula següent:

- $\text{Puntuació total} = (MO / OL) * X$
X = Puntuació Màxima
MO = Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació) *OL = Oferta objecte de valoració*

S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.

2. Disposar de les següents certificacions i/o partnerships (fins a un màxim de 30 punts):

- Fortinet (fins a un màxim de 7 punts):
 - Certificació Fortinet Network fins a NS3 (1 punt)
 - Certificació Fortinet Network fins a NS4-NS7 (7 punts)
- Veeam (fins a un màxim de 7 punts):
 - Veeam Value-Added Reseller Registered (1 punt)
 - Veeam Value-Added Reseller Silver (3 punts)
 - Veeam Value-Added Reseller Gold (7 punts)
- HPE (fins a un màxim de 4 punts):
 - Certificació HPE ASE – Server Solutions Architect V4 (2 punts)

- o Certificació HPE Master ASE – Storage Solutions Architect V4 (2 punts)
- Kaspersky (fins a un màxim de 7 punts):
 - o Kaspersky Registered Partner (1 punts)
 - o Kaspersky Silver Partner (3 punts)
 - o Kaspersky Gold Partner (7 punts)
- Certificació Ubiquiti Enterprise Wireless Admin (UEWA) (2,5 punt)
- Certificació VmWare Certified Professional – Data Center Virtualization (2,5 punts)

7.2 CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR (60 PUNTS)

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica on s'inclogui amb detall com a mínim (si no s'inclou un d'aquests punts dins de la memòria, aquesta no serà acceptada i per tant no serà valorada) (màxim 50 punts):

- Pla de desplegament de servei que defineixi un full de ruta per a posar en marxa tot els serveis del contracte (màxim 30 punts).
- Pla de seguiment i oferiment de propostes de reunió amb el Servei de Sistemes d'Informació (màxim 10 punts).
- Pla de millora i evolutiu dels serveis contractats (màxim 10 punts).

També es tindran en compte les millores que els licitadors proposin i que sent rellevants dintre dels paràmetres de l'objecte del contracte, aportin valor addicional al servei que repercuteixi en una millora en la prestació de serveis TIC a treballadors de l'Ajuntament i, en última instància, als ciutadans (màxim 10 punts).

Esparreguera, a data de signatura electrònica,

Joan Córdoba Márquez
Cap de Servei de Sistemes d'Informació