



Empresa Municipal  
per a la Formació  
Ocupacional i l'Ocupació, SL

C. Riera, 7, 1a planta  
08100 Mollet del Vallès  
Telèfon 93 570 51 60  
Fax 93 570 35 07

## **Empresa Municipal per a la Formació Ocupacional i l'Ocupació S.L.**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI TÈCNIC INFORMÀTIC – SUPORT EXTERN (LOT 1) I SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES INFORMÀTIQUES (LOT 2) PER A L'EMPRESA MUNICIPAL PER A LA FORMACIÓ OCUPACIONAL I L'OCUPACIÓ S.L.**

Expedient SE/2024/01



Ajuntament de  
Mollet del Vallès

## **I. BREU EXPLICACIÓ DE L'ACTIVITAT D'EMFO: CENTRES DE TREBALL, CONVENI COL·LECTIU I NOMBRE MIG DE TREBALLADORS EN EL DARRER ANY**

L'òrgan de contractació és l'Empresa Municipal per a la Formació Ocupacional i l'Ocupació, S.L., amb NIF B-59091132, societat mercantil de capital íntegrament municipal de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

L'objecte social és la gestió directa de les activitats de promoció ocupacional de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i que es concreten en el desenvolupament de les activitats de formació ocupacional i promoció de l'ocupació, així com la inserció sociolaboral de les persones aturades i, en especial, les persones en situació d'exclusió laboral i social o en greu risc d'exclusió.

EMFO actualment disposa dels següents centres de treball, sens perjudici de la presència de personal de l'entitat en d'altres centres de treball o en el municipi de Mollet del Vallès:

- Mollet Orienta, situat al carrer Riera, núm. 7, 1a planta de Mollet del Vallès.
- Mollet Forma, situat al carrer Francesc Macià, núm. 16 de Mollet del Vallès.
- Mollet Hub, situat a l'avinguda Jaume I, núm. 32 de Mollet del Vallès.

EMFO disposa actualment d'un sistema informàtic centralitzat amb tres centres vinculats entre si a través de túnels xifrats amb la tecnologia VPN IPsec de Mikrotik. El servidor principal, el qual dona els serveis a la infraestructura està a Mollet Orienta; aquest és el punt més important de la infraestructura de xarxa, ja que aquest conté tots els sistemes i serveis encarregats de mantenir la comunicació i operativitat de la resta de centres i treballadors en remot.

Els serveis que proporciona el servidor principal utilitza la tecnologia de virtualització VMWare, on tenim instal·lats els diferents recursos distribuïts en xarxa.

Les tecnologies emprades en aquest són:

- Sistemes Windows Server superiors a 2012 -Active Directory-
- Sistemes Linux -CentOS, Ubuntu i Raspbian-
- Sistemes Unifi CloudKey
- Sistemes HPe
- Sistemes Mikrotik
- Sistemes Cisco
- Sistemes de VoIP

Aquest llistes és un exemple de les tecnologies que utilitzem amb a títol d'exemple identificatiu.

## **II. ABAST DEL CONTRACTE**

La cobertura del servei abasta els sistemes i serveis informàtics emprats entre els diferents centres amb la finalitat de garantir un correcte funcionament del servei i proporcionant seguretat als sistemes i la xarxa.

## **III. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR (LOT 1) I DE LES LLICÈNCIES A SUBMINISTRAR (LOT 2)**

### **Lot 1: Prestació del servei tècnic informàtic de suport extern**

Els serveis a prestar han de garantir el correcte funcionament dels sistemes informàtics i de telefonia en els diferents centres d'EMFO o en remot; a títol enunciatiu, i no restrictiu, podem detallar:

- Connectivitat WI-FI utilitzant la tecnologia Unifi i Aruba tant pública -i la seva gestió d'usuaris- com privada.
- Connectivitat entre centres i la seu principal a partir dels túnels xifrats VPN IPsec emprant les tecnologies Mikrotik i Cisco.
- Gestió d'usuaris i permisos tant IaaS com SaaS.



- Gestió d'usuaris i grups per proporcionar permisos als recursos compartits en xarxa a partir del servidor Windows Server utilitzant Active Directory.
- Còpies de seguretat remotes amb una periodicitat diària de còpies incrementals i una completa a la setmana utilitzant el sistema VeeamBackup i QNAP. Per tal de proporcionar una ràpida recuperació de dades, cal garantir que les dades es podran recuperar parcialment o en la seva totalitat en menys de 4 hores laborables.
- Configuració i manteniment dels serveis de centraleta i telefònica VoIP amb coneixements amb les tecnologies Asterisk, 3CX, Zoiper, entre altres tecnologies similars.
- Configuració i gestió de les impressores i cues d'impressió.
- Manteniment de les càmeres de videovigilància utilitzades en els diferents centres emprant les tecnologies Indigo, Foscam i TBK Vision.
- Protocols d'accés i protecció de dades -LOPDGDD-.
- Instal·lació i configuració del programari corporatiu, i programari específic segons els requeriments dels cursos de formació -sense incloure el preu de les llicències-.
- Manteniment del sistema d'alimentació ininterrompuda -sense incloure el preu de compra del dispositiu-.

Ahora, el servei de manteniment inclourà els següents serveis:

- Manteniment preventiu: Monitorització automàtica i manual de la instal·lació informàtica d'EMFO per garantir el correcte funcionament, adoptant tantes mesures com sigui possible per prevenir qualsevol tipus d'incidència. Els indicadors, informes i propostes preventives s'hauran de presentar a les reunions de seguiment que es planifiquin.

- Manteniment reactiu: Coordinació d'un sistema d'avisos –portal, correu electrònic, telefonia- per a les incidències en horari laboral –de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h-, i previsió d'un mètode alternatiu per a les incidències registrades fora de l'horari laboral. El termini màxim de resposta serà de 4 hores laborables.
- Manteniment sobre incidències crítiques: Establiment d'un sistema d'avisos per a incidències crítiques amb un temps màxim de resposta de 30 minuts. S'entendran com a incidències crítiques les que afectin al servidor, a la seguretat, a la protecció de dades personals, o a més de 3 usuaris de forma simultània.

## **Lot 2: Subministrament de diverses llicències informàtiques**

Les diferents llicències informàtiques a subministrar seran les següents, i amb les següents prescripcions tècniques específiques:

- 3CX

Adquisició de la llicència anual "Professional Anual" per la versió 18.0 amb 16 trucades simultànies i 2 troncal.

- A3ERP

Lloguer de dues llicències anuals de "A3ERP Plus Integral" per la versió 14.5.1.1.

- VeeamBackup

Adquisició de la llicència anual de suport per la versió Veeam Backup & Replication 12 Essential amb 2 sockets.

- Antivirus Eset EndPoint

Adquisició de llicències anuals "Eset EndPoint Protect Essentials" per a un número específic d'equips a determinar segons la necessitat.



L'adquisició de les llicències esmentades anteriorment ha de permetre a l'Empresa Municipal per a la Formació Ocupacional i l'Ocupació poder gestionar-les i tenir accés a totes elles; per tant, l'adquisició comporta l'entrega d'accés a l'administració d'aquestes.

#### **IV. PETICIÓ EXPRESSA DE SERVEIS O SUBMINISTRAMENTS I TERMINI MÀXIM DE RESPOSTA I MONITORITZACIÓ MENSUAL MÍNIMA DEL SISTEMA**

Per tal d'atendre les diferents peticions de serveis o subministraments a realitzar per part de la empresa contractada, aquesta acordarà amb EMFO un mètode de sol·licitud exprés dels serveis o subministraments –segons si es tracta del Lot 1 o del Lot 2 de la present licitació-, on es detallarà un protocol; tanmateix, si no s'acorda res al respecte, o d'igual forma, aquest protocol haurà de respectar les indicacions i els terminis màxims de resposta següents:

##### **Lot 1: Prestació del servei tècnic informàtic de suport extern**

En el moment que EMFO precisi la contractació de serveis tècnics informàtics, EMFO sol·licitarà per escrit –mitjançant correu electrònic al contacte indicat per l'empresa contractada o qualsevol altre mitjà escrit- els serveis tècnics exactes que necessita contractar o la incidència que necessita resoldre.

L'empresa contractada haurà de respondre el correu electrònic –o el sistema de comunicació acordat- en el termini màxim de 4 hores laborables –entenent com a hores laborables de dilluns a divendres, festius de Mollet del Vallès exclosos, de 8:00h a 18:00h- amb una proposta de solució tècnica, així com una proposta d'hores de treball a contractar.

Davant d'aquesta proposta de solució tècnica, EMFO haurà de validar per correu electrònic –o qualsevol altre mitjà de comunicació escrit acordat- l'acceptació d'hores de servei tècnica a contractar.

Els treballs contractats hauran d'iniciar-se en el termini màxim de 12 hores laborables. Aquests s'hauran de planificar amb el personal d'EMFO de cara a minimitzar les conseqüències d'interrupció del servei normal d'EMFO.



Si l'empresa contractada preveïés no poder finalitzar els treballs acordats en les hores de servei tècnic proposades inicialment per aquesta, aquesta ho indicarà a EMFO mitjançant correu electrònic –o qualsevol altre mitjà escrit acordat entre les parts-, d'igual forma que en la contractació inicial d'hores de servei, i EMFO haurà de validar la contractació d'aquestes hores. En el supòsit que EMFO no accepti aquestes hores supletòries, EMFO no estarà obligat a abonar les hores que s'excedeixin de les inicialment pactades.

Per a incidències de caràcter crític, l'empresa contractada haurà de preveure un sistema de comunicació telefònic que permeti donar resposta en el termini màxim de 30 minuts. Aquesta comunicació telefònica serà independent de la potestat d'EMFO de remetre comunicació per qualsevol mitjà escrit. Davant d'aquestes incidències crítiques, el sistema de comunicació de la proposta d'hores de servei a contractar i la seva aprovació seguirà el mateix protocol que per a les sol·licituds ordinàries; tanmateix, de cara a resoldre aquestes incidències amb el menor temps possible, l'empresa contractada podrà iniciar els treballs que comportin fins a un màxim de 2 hores de servei tècnic –havent-se d'aprovar la necessitat de més hores, així com justificar aquestes hores a posteriori-. Sigui com sigui, l'empresa contractada haurà de garantir una solució a l'estat crític del sistema ja sigui de caràcter definitiu o provisional- en el termini màxim de 5 hores naturals.

Paral·lelament, EMFO es compromet a la contractació mínima mensual de 1 hora i 30 minuts -90 minuts- en concepte de monitorització automàtica i manual de la instal·lació informàtica d'EMFO per a garantir el correcte funcionament del sistema. Aquesta monitorització s'acordarà prèviament entre les parts, podent-se planificar un moment exacte per a tots els mesos de forma periòdica. I, les conclusions d'aquest monitoratge s'hauran de plasmar en un correu electrònic –o qualsevol altre mitjà escrit acordat entre les parts- on l'empresa contractada haurà d'informar de l'estat general del sistema, així com podrà proposar mesures correctives o millores a realitzar en aquest. Aquesta comunicació escrita es realitzarà mensualment, no abonant-se les hores tècniques de manteniment realitzades aquell mes si no es remet aquesta comunicació.

## **Lot 2: Subministrament de diverses llicències informàtiques**

En el moment en el que EMFO precisi el subministrament de determinades llicències, EMFO sol·licitarà per escrit –mitjançant correu electrònic al contacte



indicat per l'empresa contractada o qualsevol altre mitjà escrit- les llicències informàtiques exactes que necessita adquirir.

L'empresa contractada haurà de respondre el correu electrònic –o el sistema de comunicació acordat- en el termini màxim de 24 hores laborables –entenent com a hores laborables de dilluns a divendres, festius de Mollet del Vallès exclosos, de 8:00h a 18:00h- amb una confirmació de la possibilitat de subministrament d'aquestes.

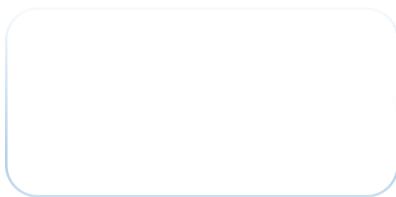
Tanmateix, el subministrament final de les llicències informàtiques sol·licitades s'haurà de realitzar en el termini màxim de 30 dies naturals.

## **V. DESIGNACIÓ DE LA FIGURA D'UN COORDINADOR TÈCNIC**

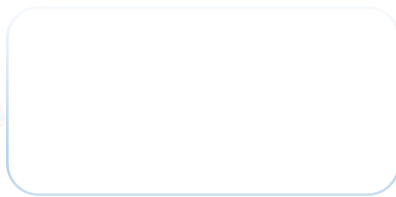
Per la correcta execució del servei sol·licitat, així com dels possibles productes a subministrar, es fa indispensable la designació d'un tècnic com a únic interlocutor que conegui, reculli i gestioni els diversos serveis previstos en el present Plec.

Qualsevol canvi d'interlocutor haurà de ser per causa justificada i, en qualsevol cas, l'empresa adjudicatària serà la responsable del bon traspàs i de garantir la continuïtat del servei.

En Mollet del Vallès, a 27 de juny de 2024.



**Encarnación Ortiz Jurado**  
Consellera Delegada



**Maria-Nadal Sau i Giralt**  
Gerent