



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) PER AL CONTRACTE DEL SERVEI DEL MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES DEL PROGRAMARI CITRIX INSTAL·LAT A LA XARXA INFORMÀTICA DE L'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ.

(Procediment Obert Simplificat Abreujat)

Expedient: X2024002532 Serveis

Clàusula 1. ANTECEDENTS.

L'Ajuntament de Montmeló (d'ara en endavant "l'Ajuntament") utilitza programari del fabricant Citrix per a la creació d'Escriptoris Virtuals per a proveir als treballadors d'àmbit administratiu de l'Ajuntament, les eines necessàries informàtiques i ofimàtiques per al desenvolupament de les seves obligacions laborals relacionades amb l'ofimàtica i l'administració electrònica.

El fabricant Citrix mitjançant aquest programari desplega un conjunt d'escriptoris virtuals en un entorn Windows (les llicències del qual no són objecte d'aquesta licitació), en el qual hi ha instal·lat tot el programari final necessari per a tots els treballadors de l'Ajuntament.

En el seu dia es va escollir Citrix com l'eina que aportaria una centralització i homogeneïtat de programari per a simplificar i facilitar la distribució dels escriptoris a tots els usuaris i el control per part del departament d'informàtica. Hi ha altres eines similars al mercat però aquesta segueix oferint una relació òptima entre cost i rendiment. Així que l'Ajuntament pretén renovar-ne el manteniment de les llicències ja adquirides.

El manteniment dels programaris "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user" i "Citrix gateway Vpx advanced edition" dona dret a suport i actualitzacions del programari, per a poder-ne resoldre possibles problemes/bugs i evolucionar junt al sistema operatiu que gestiona (Windows).

També és necessari disposar d'un paquet d'hores amb tècnics especialistes en aquest programari, per tal de donar suport al departament d'Informàtica a resoldre aquelles incidències que puguin sorgir i no es puguin resoldre per part del departament.

El departament d'informàtica veu doncs necessari, renovar aquestes llicències i disposar del paquet d'hores de suport.

Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del manteniment dels programaris:

- "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user"
- "Citrix gateway Vpx advanced edition"

Així com les relacions entre l'Ajuntament i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. L'abast dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- Servei de manteniment de les llicències dels programaris en ús
 - o "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user"
 - o "Citrix gateway Vpx advanced edition"que es relaciona més endavant en aquest plec de prescripcions tècniques
-



- Servei de suport tècnic (pack hores) per al manteniment del programari, actualitzacions i resolució d'incidències durant la utilització del programari Citrix esmentat

Per a un manteniment òptim i la resolució d'incidències, es considera necessari incloure a més del manteniment de llicències, el servei de suport tècnic (pack hores) per part de tècnics especialistes certificats, per a la realització de totes les tasques necessàries per a què aquest software tingui el millor rendiment possible, lliure d'errors, i actualitzat a la darrera versió.

Clàusula 3. CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ.

Constitueix l'objecte del present plec la contractació de serveis de la cobertura de manteniment de

- setanta (70) llicències del programari "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user"
- una (1) llicència del programari "Citrix gateway Vpx advanced edition"
- pack de 20 hores anuals de servei de suport tècnic per al manteniment del programari, actualitzacions i resolució d'incidències "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user" i "Citrix gateway Vpx advanced edition" per tal de garantir la continuïtat del servei informàtic implementat en aquest ajuntament.

Aquest manteniment proporcionarà l'actualització de versions, "patches", "hotfixes", etc. que resolguin les deficiències genèriques que es detectin en el programari esmentat durant el període objecte del contracte, així com la resolució d'incidències.

S'estableix un increment o disminució de fins un màxim de 20% en el contracte i en cadascuna de les possibles prorroques establertes en aquest contracte, de les llicències dels programaris "Citrix virtual apps and desktops advanced edition per device/user" i "Citrix gateway Vpx advanced edition" i en les hores de manteniment i resolució d'incidències.

3.1. Serveis de Suport

Horari del servei d'atenció a incidències: 8x5, horari d'oficina.

Temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Crític. Incidències que suposen una indisponibilitat de l'entorn.

Temps de resposta: Immediata

Temps de resolució: 4 hores

Urgent. Incidències que suposen l'aturada parcial de l'entorn o suposen un greu impacte en el rendiment de l'entorn.

Temps de resposta: Immediata

Temps de resolució: 8 hores

Important. Incidències que generen un funcionament incorrecte sobre l'explotació de l'entorn.

Temps de resolució: 2 dies laborables

Standard. Incidències que no repercuteixen sobre l'explotació diària de l'entorn.

Temps de resolució: 5 dies laborables

Tasques d'administració de l'entorn del contractista.

El contractista per iniciativa pròpia proposarà regularment aplicar les millores que el fabricant posa a disposició (canvis de versió, obsolescència, vulnerabilitats, i optimització de la configuració). L'ajuntament disposarà aquests intervals en funció de les seves necessitats.



Equip de treball.

L'empresa contractista oferirà un **Referent/Responsable tècnic**, i un **Equip tècnic**. El responsable vetllarà perquè siguin ateses diligentment les incidències, i decidirà les persones que les realitzaran, a menys que per la criticitat de la incidència l'Ajuntament requereixi al responsable tècnic si aquest està disponible. El perfil tant del responsable com de l'equip tècnic ha de ser amb titulació oficial equivalent a **Citrix CCA-V** o superior.

Connexió.

L'empresa contractista es podrà connectar a través del propi Citrix, a menys que aquest estigui caigut, en tal cas pot disposar d'una connexió VPN que també li ofereix l'Ajuntament.

Comunicacions.

En horari laboral 8x5 es podrà trucar a la centraleta i aquesta redirigirà a un tècnic o al responsable. L'Ajuntament també disposarà del telèfon directe del referent, i en cas d'indisponibilitat, d'un telèfon de guàrdia 24/7. Les comunicacions per email aniran al referent, que redirigirà segons conveniència.

Esgotament del pack d'hores.

Quan acabi cada actuació, al llarg del dia següent, arribarà un informe en forma d'actuació finalitzada i de temps consumit del pack d'hores. Aquesta eina servirà per a valorar si és necessària possibles ampliacions abans de cada pròrroga.

Clàusula 4. DURADA DEL CONTRACTE.

Amb l'objectiu de garantir el normal i correcte funcionament del programari anteriorment esmentat, es considera necessària aquesta contractació pel període, de l'1 d'octubre de 2024 fins el 30 de setembre de 2025 (1 any), renovable des de llavors, a elecció de l'Ajuntament, anualment, durant un termini de tres (3) anys (amb la fórmula 1+1+1), com a màxim fins el 30 de setembre de 2028.

Clàusula 5. ACREDITACIÓ OFICIAL DEL FABRICANT

Totes les empreses licitadores hauran de disposar d'acreditació vigent com distribuïdores oficials del fabricant CITRIX per als productes objecte d'aquest contracte.

El perfil tant del responsable com de l'equip tècnic ha de ser amb titulació oficial equivalent a **Citrix CCA-V** o superior.

Obligacions específiques de la persona o empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de:

- aportar en aquest contracte el que CITRIX disposa pel pagament de les llicències, és a dir, el dret a actualitzacions, patches, hotfixes, etc, necessaris per al bon funcionament del programari
- complir amb tot allò que s'inclou en aquest plec de prescripcions tècniques
- mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del Servei
- informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides

DOCUMENT Documento en blanco	ÒRGAN Alcaldia	REFERÈNCIA GENE2024001330
Codi Segur de Verificació: b0cab7c7-d73a-4d64-afd6-cafead29cddf Origen: Administració Identificador document original: ES_L813500000_2024_444126 Data d'impressió: 31/07/2024 15:04:44 Pàgina 4 de 4		
SIGNATURES 1.- ROC VILANOVA BUCH, 31/07/2024 14:11		



Clàusula 6. Seguretat de la informació

El contractista estarà obligat a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal als sistemes d'informació i a qualsevol altra informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu-e diàriament.

Roc Vilanova Buch
El tècnic d'Informàtica
Ajuntament de Montmeló
(signat electrònicament)