

**AJUNTAMENT DE
MONTMELÓ****PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) PER AL
CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT DEL MANTENIMENT DELS SISTEMES DE
LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORS DE L'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ.****Expedient: X2025002707 Serveis****1.- Antecedents**

L'Ajuntament de Montmeló (d'ara en endavant "l'Ajuntament") té una infraestructura de servidors i xarxa informàtica "on premise". És a dir, a les instal·lacions del propi ajuntament, a l'edifici principal, en una sala habilitada com a centre de procés de dades (CPD), s'hi ubiquen els diversos servidors físics, electrònica de xarxa, tallafocs i enrutadors, tenint en els diversos equipaments l'electrònica de xarxa que els uneix al CPD, i els sistemes d'emmagatzematge de còpies de seguretat distribuïts en diversos equipaments.

Aquesta infraestructura física en el CPD, allotja els diversos servidors virtuals que necessita l'Ajuntament per a desenvolupar les tasques informàtiques del seu dia a dia. Es tracta d'una infraestructura amb hipervisor VMware, amb servidors d'escriptoris virtuals Citrix, amb entorn Microsoft Windows principalment, en un "clúster" de tres servidors i cabina de discs, un tallafocs i una desena de commutadors de xarxa (switchs).

Tota aquesta infraestructura dona servei a tots els treballadors administratius de tots els equipaments de l'ajuntament, els quals estan units en una mateixa xarxa interna (intranet) amb connexions amb fibra òptica entre els diversos edificis municipals que es troben en diverses ubicacions del municipi.

En el seu dia a dia es necessiten tasques de monitorització de servidors, de manteniment i actualització dels servidors virtuals i físics, de monitorització de la xarxa, de gestió i manteniment d'usuaris, d'ofimàtica, i de les diverses aplicacions necessàries. Aquestes tasques requereixen una atenció i dedicació constants, i a més es poden donar incidències que podrien esdevenir en aturades de servei que l'ajuntament vol evitar o minimitzar en gran mesura.

Des del departament d'Informàtica, s'estan realitzant totes aquestes tasques però per nivell de feina es considera fer una inversió per a què una empresa externa doni serveis de consultoria, manteniment, actualització, i suport a incidències, per tal de tenir coberta la majoria d'eventualitats possibles i sense haver de desatendre a les tasques diàries de gestió d'usuaris i aplicacions per part del personal intern del departament d'informàtica, que permetin que es puguin resoldre aquestes necessitats i eventualitats amb el menor temps possible, i tenir tots els sistemes amb un nivell de rendiment òptim. Aquest servei de consultoria cobrirà aquestes necessitats amb un nivell de coneixement alt, donat que es requeriran certificacions que garanteixin tots els coneixements necessaris.

2.- Abast del contracte

El contracte ha de d'abastir el servei de monitorització, manteniment, actualització (de servidors virtuals i físics), monitorització de la xarxa, gestió i manteniment d'usuaris, d'ofimàtica, i de les diverses aplicacions necessàries.

L'objectiu 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 *servei de suport del manteniment dels sistemes de la infraestructura de servidors de l'Ajuntament de Montmeló*.

Per al correcte servei d'administració, manteniment, actualització, implantació i resolució d'incidències, cal que aquest suport sigui realitzat per part de tècnics especialistes certificats, per

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Alcaldia	REFERÈNCIA GENE2025002654
Codi Segur de Verificació: 236ad846-6d4d-4062-b45d-2122a095d805 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L813500000_2025_553764 Data d'impressió: 24/07/2025 12:53:09 Pàgina 2 de 4		
SIGNATURES 1.- ROC VILANOVA BUCH, 24/07/2025 10:20		



a la realització de totes les tasques necessàries per a què tota a infraestructura informàtica tingui el millor rendiment possible, lliure d'errors, i actualitzat a la darrera versió.

L'abast dels serveis inclosos en aquesta contractació són el suport de

- Administració, manteniment i actualització de sistemes Citrix d'escriptoris virtuals i publicació d'aplicacions
- Administració, manteniment i actualització de servidors Windows Server i serveis d'escriptori remot
- Administració, manteniment i actualització de l'aplicatiu Microsoft 365
- Administració, manteniment i actualització de sistemes VMware
- Administració, manteniment i actualització del programari de còpies Veeam Backup
- Administració, manteniment i actualització del programari de còpies Ahsay

Tots aquests serveis amb certificació i experiència demostrables.

3.- Objecte del contracte

Constitueix l'objecte del present plec la contractació de serveis de suport del manteniment dels sistemes de la infraestructura dels servidors:

- Citrix
- Windows Server i RDP
- Microsoft 365
- VMware
- Veeam Backup
- Ahsay

Aquest servei de suport del manteniment consistirà en l'administració, manteniment i actualització de versions, dels sistemes esmentats, així com en la resolució d'incidències.

El temps de resposta envers incidències ha de ser de 15 minuts, i cal poder-ne garantir la resolució durant la jornada laboral o el següent dia laborable. Per a peticions que no siguin incidències, com l'administració, manteniment i actualització dels sistemes, es pactarà l'actuació en funció de la urgència i, en cas que aquesta sigui de màxima prioritat, haurà de ser atesa el següent dia laborable.

S'estableix un increment o disminució de fins un màxim de 20% en el contracte i en cadascuna de les possibles pròrrogues establertes en aquest contracte.

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, des de l'adjudicació i signatura del contracte i durant un any (1 any), renovable des de llavors, a elecció de l'Ajuntament, anualment, durant un termini de tres anys (3 renovacions amb la fórmula 1 any de contracte+1+1+1).

5.- Acreditació I Experiència Valorable

Es valorarà la certificació següent **fins a un màxim de 34 punts**:



- Disposar de tècnics certificats en Citrix CCA-V, **4 punts** per cada tècnic certificat, **fins a un màxim de 12 punts**.
- Disposar de tècnics certificats en Microsoft:
 - Administrador Expert
 - Associat d'administrador Azure
 - Azure Security Engineer Associate
 - Expert en arquitecte de solucions Azure
 - Azure Network Engineer Associate
 - Microsoft 365 Certified Fundamentals
 - **2 punts** per cada tècnic certificat, **fins a un màxim de 14 punts**.
- Disposar de tècnics certificats en VMware VCP, **3 punts** per cada tècnic certificat, **fins a un màxim de 6 punts**.
- Disposar de tècnics certificats Veeam VMTSP, **1 punt** per cada tècnic certificat, **fins a un màxim de 2 punts**.

Es valorarà l'experiència **fins a un màxim de 16 punts**:

- Acreditar experiència en sistemes de backup local basats en Ashay, **1 punt** per cada any d'experiència, **fins a un màxim de 8 punts**.
- Acreditar experiència en manteniment de plataformes Citrix, tant d'escriptoris remots com de publicació d'aplicacions, **1 punt** per cada any d'experiència, **fins a un màxim de 8 punts**.

6.- Confidencialitat

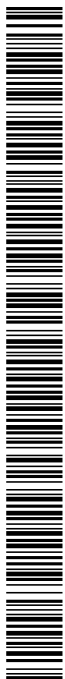
L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

7.- Obligacions Específiques De La Persona O Empresa Adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de complir:

- caldrà que l'empresa disposi de:
 - les següents Designacions de Microsoft com a Partner:
 - Business Applications
 - Data & AI (Azure)
 - Digital & App Innovation (Azure)
 - Infrastructure (Azure)
 - Modern Work
 - Security
 - Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de Nivell Mig
 - ISO 9001
 - ISO 27001
 - ISO 27018
- iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació
- 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 DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN Alcaldia	REFERÈNCIA GENE2025002654
Codi Segur de Verificació: 236ad846-6d4d-4062-b45d-2122a095d805 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L813500000_2025_553764 Data d'impressió: 24/07/2025 12:53:09 Pàgina 4 de 4		
SIGNATURES 1.- ROC VILANOVA BUCH, 24/07/2025 10:20		



- indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- a no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

Roc Vilanova Buch
Tècnic d'Informàtica
(signat electrònicament)