

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 2025/000037/1403
Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984 Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09 Pàgina 1 de 19		SIGNATURES 1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18 2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26



Ajuntament de
Vilassar de Mar

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DELS SERVEIS
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT DELS EQUIPS INFORMÀTICS DE
L'AJUNTAMENT DE VILASSAR DE MAR**



0.	Confidencialitat	4
1.	Introducció	4
2.	Objectius i abast del contracte.....	4
2.1.	Objectius	4
2.2.	Abast	4
3.	Descripció de la situació actual	5
4.	Requeriments generals	5
4.1.	Adequació del dimensionament	5
4.2.	Substitució temporal d'equips	6
4.3.	Nou equipament	6
4.4.	Gestió de la configuració i actius del servei	6
4.5.	Model de devolució.....	6
4.6.	Aspectes lingüístics	7
4.7.	Legalitat vigent	7
4.8.	Confidencialitat i compliment de la llei de protecció de dades de caràcter personal	7
5.	Model organitzatiu	8
5.1.	Equip de treball	8
5.1.1.	Responsable extern.....	8
5.1.2.	Tècnic de suport en microinformàtica	8
5.1.3.	Tècnic de suport en Sistemes d'informació	9
5.1.4.	Continuïtat del servei.....	9
5.2.	Model de planificació i coordinació	9
5.3.	Model d'atenció i consulta.....	10
5.3.1.	Eina de ticketing.....	11
5.3.2.	Accés a la gestió dels serveis	11
5.4.	Horari de prestació del servei	11
5.5.	Bossa d'hores	11
5.6.	Eines d'inventari i gestió remota.....	12
6.	Serveis de suport i manteniment dels llocs de treball i microinformàtica.....	12
6.1.	Serveis de suport a l'usuari	12
6.2.	Canvis en les configuracions d'equips i sistemes dels llocs de treball	12
6.3.	Manteniment preventiu	13
6.4.	Seguiment i millora contínua del servei.....	13
6.5.	Informes dels serveis.....	13



7.	Serveis de suport i manteniment dels sistemes d'informació	14
7.1.	Gestió dels sistemes d'informació.....	14
7.2.	Suport i manteniment del directori actiu.....	14
7.3.	Activitats d'instal·lació i desplegament.....	14
7.4.	Còpies de seguretat.....	14
7.5.	Manteniment preventiu	15
8.	Pla de qualitat	15
9.	Model de proposta.....	16
ANNEX I		18
ANNEX II		18
ANNEX III		18



0. Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s’estendrà a l’empresa adjudicatària en l’execució de les activitats objecte d’aquest procediment.

1. Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l’Ajuntament de Vilassar de Mar, en endavant l’Ajuntament, per a la contractació dels serveis d’assistència tècnica i manteniment dels equips informàtics i sistemes d’informació.

Els capítols a continuació inclouen una descripció dels serveis i sistemes actuals així com els requeriments tècnics generals i els requeriments tècnics de la present contractació.

2. Objectius i abast del contracte

Els objectius principals del procediment són els següents:

2.1. Objectius

- Garantir la gestió i el correcte funcionament del hardware i software dels sistemes de tractament de la informació.
- Donar resposta a les incidències referides pels serveis tècnics municipals.
- Disposar d’un servei proactiu que identifiqui qualsevol incidència o avaria relacionada amb els serveis i sistemes objecte d’aquest contracte.
- Proposar i implementar mesures i polítiques necessàries per garantir el normal funcionament dels sistemes i serveis objecte d’aquest contracte.

2.2. Abast

L’abast del present procediment es defineix en base a:

- Quant a serveis:
 - o Serveis de suport i manteniment dels llocs de treball i microinformàtica.
 - o Serveis de suport i manteniment dels sistemes d’informació.
- Quant a ubicacions:

Dependència	Adreça
Edifici Ajuntament	Plaça del Ajuntament, 6
Espai 9 Centre	Av. Montevideo, 47
Can Bisa	Montserrat, 8
Biblioteca i Arxiu	Santa Eulàlia, 66
Nau de la Brigada i la Policia	Av. del Progrés, 30
Escola d’adults	Manuel de Falla, 1
Escola nàutica	Santa Eulàlia, 40
Escola Bressoleta	Av. Montevideo, 217
Espai Galbany	Sant Roc, 2



Museu Monjo	Camí Ral, 30
Museu de la Marina	Eduard Ferres, 31
Tucutuc	Quatre camins 11-15
Vilassar Ràdio i Jutjat de Pau	Sant Pau, 22
Pavelló d'esports	Ctra. Argentona, 105
Camp de Futbol Xevi Ramon	Av. Arq. Eduard Ferrés, 155
La Bòbila	Av. Arq. Eduard Ferrés i Puig, 190-206
Can Jorba	Santa Eulàlia, 140
Hotel Entitats	Sant Joan, 36
Teatre Ateneu	Sant Josep, 35

En qualsevol cas, caldrà tenir en compte que l’Ajuntament és un organisme dinàmic i que les ubicacions en que caldrà oferir servei seran aquelles de que en cada moment disposi l’Ajuntament al municipi de Vilassar de Mar durant la vigència del contracte.

3. Descripció de la situació actual

L’Ajuntament disposa actualment d’un contracte de prestació del servei d’assistència tècnica i del servei de manteniment dels equips informàtics proporcionat per l’empresa Punt Informàtic i creatiu S.L.

Es disposa d’un perfil de suport tècnic que realitza les tasques de manteniment de microinformàtica amb un contracte de 35 hores setmanals repartits de forma homogènia en cinc dies a la setmana i de forma presencial.

Quant al parc de microinformàtica i servidors, l’Annex I conté la taula amb el total d’equips de microinformàtica disponibles actualment a l’Ajuntament, l’Annex II conté la taula amb el total de servidors i l’Annex III conté la taula amb la totalitat de màquines virtuals que donen servei actualment.

4. Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments generals del serveis objecte d’aquest plec.

4.1.Adequació del dimensionament

L’Ajuntament i els centres locals inclosos a la present contractació així com les seves necessitats són dinàmics i poden esdevenir-se diferents escenaris:

- Obertura de nous centres, agrupació de centres dispersos en centres nous, obres de remodelació, trasllats, etc.
- Desenvolupament de projectes amb necessitats respecte dels serveis contractats al present procediment.
- Actes no previstos amb necessitats respecte dels serveis contractats al present procediment.
- Situacions d’emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- Canvis legislatius que puguin implicar necessitats i/o modificacions respecte dels serveis contractats al present procediment.
- Per tant, el dimensionament quant a maquinari i programari inicial pot ser modificat per l’Ajuntament en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte.



4.2.Substitució temporal d'equips

En el cas que la reparació d'un equip impliqui la seva retirada provisional o la inoperativitat durant més de dos dies naturals des del moment en que l'Ajuntament notifiqui l'avaria, l'adjudicatari haurà de substituir l'equip en qüestió temporalment fins que es solucioni el problema. Els licitadors hauran de garantir que l'equip de reposició disposarà de característiques similars i mantindrà les configuracions de l'equip substituït per mitjà de traspàs de dades, recuperació de còpies, configuracions de perfils d'usuari, impressores, correu, etc. Aquesta substitució durarà tant com la reparació de l'equip de l'Ajuntament.

Un cop solucionat el problema, els licitadors tornaran a instal·lar l'equip en qüestió així com configuracions, funcionalitats, etc.

4.3.Nou equipament

En cas d'adquisició de nou equipament dins de la vigència del contracte resultant del present procediment, serà responsabilitat de l'adjudicatari la verificació de l'equipament i materials rebuts dels proveïdors de maquinari i programari, així com el muntatge d'equips i dels seus components. Addicionalment es responsabilitzarà de la configuració del mateix per tal de deixar-lo plenament operatiu, incloent:

- Configuració d'usuaris.
- Configuració d'impressores.
- Instal·lació de programari corporatiu.
- Mapeig de les unitats de xarxa.
- etc.

Els embalatges i altres residus derivats de l'adquisició de nous equips i dispositius s'hauran de classificar i retirar ecològicament fent ús de contenidors adients per cada tipus de residus.

4.4.Gestió de la configuració i actius del servei

L'adjudicatari haurà de garantir l'inventariat i la gestió dels elements de configuració i actius del servei:

- Tots els elements de maquinari, sistemes i programaris estaran inventariats i degudament documentats.
- Aquest inventari i documentació estarà permanentment actualitzat i a disposició de l'Ajuntament en format electrònic.

En aquest sentit, tal i com es detalla a l'apartat 5.6, es requerirà la inclusió d'una eina específica per a la gestió de l'inventari.

4.5.Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la devolució del servei a un altre proveïdor un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la prestació de serveis haurà de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per a l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 2025/000037/1403
Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984 Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09 Pàgina 7 de 19		
SIGNATURES 1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18 2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26		



- Durant tota la vigència del contracte, l’adjudicatari haurà d’utilitzar tecnologies i sistemes que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor el manteniment i la gestió dels sistemes.
- A la finalització del contracte, l’adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l’Ajuntament tota la informació relativa al contracte, ja sigui tècnica o administrativa, així com tots els suports electrònics que puguin estar en possessió de l’adjudicatari per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.
- Es realitzarà una sessió de traspàs de la informació on es detalli l’estat dels diferents equips i serveis, les incidències i problemes en curs i s’entregarà tota la documentació recopilada durant la durada del contracte per part del proveïdor en format electrònic tractable.

4.6.Aspectes lingüístics

Els programaris o software adreçats a l'usuari final disposaran d’interfície d'usuari en català i castellà.

4.7. Legalitat vigent

Totes les propostes s’ajustaran a la legalitat vigent en matèria de telecomunicacions, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d’aplicació en cadascun dels àmbits de l’abast del present contracte.

L’Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l’incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, que hauran d’assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d’aplicació en l’àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents, recollides a l’apartat 4.8, o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La prevenció de riscos laborals.

4.8. Confidencialitat i compliment de la llei de protecció de dades de caràcter personal

Les dades que per a la realització de proves o que durant el període de desenvolupament del contracte, puguin arribar a l’abast de l’adjudicatari, seran considerades, de caràcter confidencial, i s’aplicarà la llei establerta per l’ús d’aquest tipus d’informació. Queda terminantment prohibit l’ús de les dades o d’altres elaborades a partir d’aquestes sense autorització expressa i escrita de l’Ajuntament.

L’adjudicatari i els seus treballadors hauran de mantenir en absoluta confidencialitat i guardar en estricte secret tota la informació de dades de caràcter personal a que puguin tenir accés durant el compliment del contracte.

En el cas que el personal de l’empresa adjudicatària del servei incompleixi els seus deures quant a confidencialitat de la informació i en faci un ús o comuniqui a un tercer a l’efecte de la llei 25 de maig de 2018 d’acord amb el nou reglament europeu de (UE) 2016/679 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, l’Empresa serà considerada responsable del fitxer o tractament, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en les citades normes, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer, de conformitat amb la llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes de Sector Públic.



5. Model organitzatiu

5.1. Equip de treball

Es requereix un equip de treball transversal, format per diferents perfils o rols segons les tasques a dur a terme. Inicialment s'identifica la necessitat de disposar dels següents perfils:

- Un cap de projecte o responsable extern.
- Un tècnic de suport especialitzat en donar suport en relació als equips i sistemes de microinformàtica.
- Un tècnic de suport especialitzat en la gestió i administració dels sistemes d'informació.

A continuació es defineixen amb més detall les característiques dels diferents perfils requerits. Els licitadors hauran de detallar a les seves ofertes l'equip de projecte proposat, aportant titulacions i experiència en projectes similars anteriors.

Cal tenir en compte que els perfils detallats a continuació no impliquen l'assignació de 3 recursos diferenciats al contracte i que simplement es diferencien els rols en base a les tasques a dur a terme i les àrees d'expertesa corresponents.

En tots els casos es valorarà l'experiència demostrable del personal adscrit al contracte així com les certificacions de que disposin que resultin d'aplicació per a les tasques detallades.

5.1.1. Responsable extern

Es requereix un perfil amb experiència en l'àmbit de gestió de projectes amb un mínim de 5 anys d'experiència en entorns similars. Les tasques que durà a terme durant el transcurs del projecte seran:

- Punt únic de contacte amb l'Ajuntament. Interlocució amb els responsables municipals.
- Coneixements transversals tant en l'àmbit de la microinformàtica com en el dels sistemes d'informació.
- Supervisió de tècnics.
- Realització del seguiment tècnic de les tasques realitzades.
- Investigació de problemes i priorització d'incidències.
- Planificació de les tasques a realitzar.

5.1.2. Tècnic de suport en microinformàtica

Es requereix un perfil amb formació específica en l'àmbit de la microinformàtica amb un mínim de 2 anys d'experiència en entorns similars. Les tasques que durà a terme durant el transcurs del projecte seran:

- Conjunt de tasques periòdiques de manteniment dels serveis de suport i manteniment dels llocs de treball i microinformàtica.
- Conjunt de tasques relacionades amb els canvis de configuracions als llocs de treball.
- Reparació o substitució d'equips i sistemes relacionats amb els llocs de treball i la microinformàtica que no es trobin operatius.
- Realització d'informes sobre la situació actual quant a incidències, problemes identificats, i solucions proposades.
- Coneixements en els àmbits següents:
 - o Maquinari típic de lloc de treball x86 i x64.
 - o Sistemes operatius Microsoft Windows.

Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984
Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09
Pàgina 9 de 19

SIGNATURES
1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18
2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26

- Suites ofimàtiques Microsoft Office i Open Office.
- Certificats i signatura electrònica

5.1.3. Tècnic de suport en Sistemes d'informació

Es requereix un perfil amb formació específica en l'àmbit dels sistemes d'informació, sistemes operatius i l'entorn de virtualització VMware amb un mínim de 4 anys d'experiència en entorns similars. Les tasques que durà a terme durant el transcurs del projecte seran:

- Conjunt de tasques definides a l'apartat 6.4, com ara l'actualització de l'inventari de servidors i màquines virtuals, adreçament IP, operació i manteniment del directori actiu, activitats d'instal·lació i desplegament, realització de còpies o tasques de manteniment correctiu.

Es requereix que el perfil tècnic disposi de coneixements en els àmbits següents:

- Plataforma de virtualització VMware.
- Plataforma de còpies de seguretat Veeam Backup.
- Sistemes operatius Microsoft Windows Server.

Adicionalment, es valorarà el nivell de certificació del personal proposat en els àmbits tecnològics següents:

- Certificacions del programa Master Service Competencies de VMWare:
 - VMware Certified Design Expert (VCDX)
 - VMware Certified Advanced Professional (VCAP)
 - VMware Certified Professional (VCP)
 - VMware Certified Associate (VCA)
- Certificacions de Microsoft (Serveis de Servidor i Entorns Híbrids):
 - Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) o MCSA: Windows Server
 - MTA: Security fundamentals
 - MTA: Windows operating system fundamentals

5.1.4. Continuitat del servei

Els licitadors hauran de preveure que, en el cas de fer-se necessari un relleu a l'equip de treball proposat inicialment, aquests hauran d'avisar a l'Ajuntament amb una antelació mínima de 15 dies naturals. Aquests 15 dies s'empraran per a la formació i traspàs de coneixement entre el membre de l'equip sortint i l'entrant.

Per altra banda, en cas que l'Ajuntament identifiqui mancances greus en les aptituds professionals d'un dels membres de l'equip de treball, en podrà demanar la substitució. En aquest cas el procediment es realitzarà de forma anàloga al detallat anteriorment incloent un termini de 15 dies naturals de formació i traspàs de coneixement.

El dimensionament de recursos humans previst pel licitador ha de preveure les possibles baixes per malaltia, períodes de vacances i similars de forma que el servei rebut no se'n vegi afectat.

5.2. Model de planificació i coordinació

L'adjudicatari haurà de coordinar la resolució d'incidències i l'aplicació de canvis de configuració tant amb l'equip tècnic de l'Ajuntament com amb la resta de possibles proveïdors involucrats. També s'encarregarà de

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 2025/000037/1403
Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984 Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09 Pàgina 10 de 19		SIGNATURES 1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18 2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26



coordinar desplegaments i configuracions de nous equips i serveis així com qualsevol activitat que es dugui a terme i pugui afectar als serveis TIC, com és el cas de les actuacions sobre equips en garantia o mantinguts per tercers, entre d'altres.

5.3. Model d'atenció i consulta

El model d'atenció entre l'adjudicatari i l'Ajuntament ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre l'Ajuntament i proveïdor.

Aquesta gestió es podrà realitzar via telèfon, correu electrònic i web, permetent l'accés des de dispositius mòbils. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en la plataforma de gestió, de tal manera que l'Ajuntament en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part dels interlocutors autoritzats per l'Ajuntament.

Aquest model d'atenció i consulta, serà extensiu per tots els serveis associats al present Plec.

L'interlocutor designat per l'adjudicatari serà l'encarregat d'acumular i transferir el coneixement adquirit durant la durada del contracte així com conèixer l'estat de les peticions i incidències en tot moment.

Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984
Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09
Pàgina 11 de 19

SIGNATURES
1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18
2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26



5.3.1. Eina de ticketing

Adicionalment al punt únic de contacte, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de ticketing, accessible via web, que permetrà la gestió de les incidències i peticions que puguin sorgir per part de l'Ajuntament durant tota la vigència del contracte.

Aquesta eina permetrà administrar i mantenir el llistat d'incidències i peticions conforme són requerides per part de l'Ajuntament. A banda, permetrà fer el seguiment i validació de les tasques realitzades en base a les bosses d'hores contemplades al present contracte detallades més endavant.

L'Ajuntament disposarà de, com a mínim, un usuari a la plataforma amb els permisos necessaris per a poder gestionar les incidències, reassignar-les, traslladar-les a d'altres proveïdors, etc.

5.3.2. Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis facilitades pels licitadors, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

5.4. Horari de prestació del servei

Quant als horaris i el temps de resposta a peticions i incidències, s'hauran de tenir en compte els següents aspectes:

- El servei requerit inicialment compren 35 hores setmanals presencials a l'Ajuntament d'assistència tècnica que es prestaran 5 dies a la setmana de dilluns a divendres en jornades de 7 hores cadascuna de 8.00 a 15.00. Els dies de prestació del servei seran establerts per l'Ajuntament a l'inici del contracte i podran modificar-se de mutu acord durant la vigència del mateix. Es preveu que aquestes hores s'emprin per a oferir suport a nivell de microinformàtica.
- El servei requerit compren també dues bosses d'hores d'assistència tècnica per tal de donar suport fora de l'horari presencial requerit inicialment:

- o Bossa d'hores en horari laboral.
- o Bossa d'hores 24x7.

Aquestes bosses d'hores estan detallades a l'apartat següent 5.5.

- Els costos dels desplaçaments seran assumits per l'adjudicatari i no suposaran un cost addicional per a l'Ajuntament.

5.5. Bossa d'hores

Com s'ha explicat als serveis de suport contemplats en l'apartat anterior, es sol·licita que els licitadors contemplin dues bosses d'hores associades a tasques de suport i actuacions extraordinàries principalment a dur a terme sobre les plataformes de sistemes d'informació de l'Ajuntament. Aquestes estaran dividides en la bossa d'hores d'horari laboral i la bossa d'hores 24x7.

- La bossa d'hores en horari laboral contempla 50 hores anuals d'assistència tècnica que es prestaran en horari de 8.00 a 18.00 de dilluns a divendres.
- La bossa d'hores 24x7 contempla 10 hores anuals d'assistència tècnica que es prestaran amb disponibilitat 24x7 fora de l'horari de la bossa d'hores d'horari laboral. Aquesta bossa d'hores serà per assistència tècnica als dos centres crítics del municipi: l'edifici d'Espai 9 Centre i la Policia Local.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 2025/000037/1403
Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984 Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09 Pàgina 12 de 19		SIGNATURES 1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18 2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26



En el cas que es requereixi una ampliació d'una de les bosses d'hores en base als costos d'ampliació sol·licitats, aquestes hores s'acumularan fins a la finalització del contracte.

La fracció de temps més petita computable serà de 30 minuts. El temps sobrant o excedit s'acumularà en cas de renovació o es compensarà si finalitza el contracte.

Si bé no es requereix que els serveis associats a cada bossa d'hores es realitzin de forma presencial, caldrà contemplar que, en aquells casos en que sigui necessari o sota petició expressa per part de l'Ajuntament, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les instal·lacions de l'Ajuntament.

Amb independència dels perfils tècnics que l'adjudicatari assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a cada bossa d'hores, el còmput d'hores es realitzarà en base a la dedicació real, sense distinció per perfil.

Els licitadors hauran de presentar, amb periodicitat trimestral, un informe detallant les hores de la bossa emprades en cadascuna de les peticions rebudes que haurà de ser aprovat pel responsable de l'Ajuntament.

5.6.Eines d'inventari i gestió remota

Es requereix que els licitadors ofereixin una eina orientada a l'automatització de les tasques d'inventari. Les característiques mínimes que haurà de complir l'eina, són:

- Escaneig d'inventari de software de xarxa: instal·lacions, versions, llicències, serveis...
- Eina de monitorat de xarxa.
- Escaneig remot de hardware: CPU, memòria...
- Planificació d'actualitzacions de hardware.
- Seguiment de canvis.
- Compatibilitat amb Windows, Linux i Mac.
- Assistent de creació d'informes.

Opcionalment els licitadors podran oferir una eina d'accés i gestió remota als diferents equips i dispositius de l'Ajuntament per tal de millorar i optimitzar el servei ofert i evitar desplaçaments innecessaris.

Les característiques mínimes que haurà de complir l'eina, en cas de proposar-la, són:

- Control remot de dispositiu.
- Suport multiplataforma i amb diferents sistemes operatius.
- Transferència d'arxius incorporada.
- Personalització de la interfície d'usuari.

6. Serveis de suport i manteniment dels llocs de treball i microinformàtica

6.1.Serveis de suport a l'usuari

L'adjudicatari oferirà suport als usuaris de l'Ajuntament davant d'incidències i problemes que puguin produir-se.

6.2.Canvis en les configuracions d'equips i sistemes dels llocs de treball

L'adjudicatari serà el responsable de configurar i adaptar els llocs de treball per a nous usuaris o perfils tal i com requereixin els tècnics o responsables de l'Ajuntament.



6.3.Manteniment preventiu

L'adjudicatari haurà de proposar un pla de manteniment preventiu basat en el conjunt d'actuacions necessàries encaminades a evitar futures incidències tant en l'àmbit del software com en matèria de hardware.

Es realitzaran un conjunt de tasques periòdiques de manteniment als diferents llocs de treball de l'Ajuntament per tal d'identificar possibles errors o mancances quant a la configuració dels equips pel correcte funcionament dels sistemes i serveis.

6.4.Seguiment i millora contínua del servei

Els SLA indicats en la proposta adjudicada són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de manera automàtica les penalitzacions establertes en el present procediment.

L'apartat 8 defineix el Pla de Qualitat mínim a garantir per part de l'adjudicatari en el present procediment.

L'adjudicatari haurà de contemplar com a mínim els següents mecanismes de millora contínua del servei:

- Mesura dels paràmetres de qualitat del servei.
- Elaboració de l'informe de compliment dels SLA i avaluació dels serveis oferts i els resultats de les millores abordades.
- Identificació de mesures correctores, establiment de prioritats i disseny i transició de les mesures correctores abans del seu pas a operació.
- Periòdicament i a petició de l'Ajuntament, es realitzaran reunions de seguiment i avaluació del servei així com d'identificació de propostes de millora.

6.5.Informes dels serveis

L'adjudicatari lliurarà, mensualment i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els següents informes, orientats a la millora contínua dels serveis:

- Informes d'incidències i problemes resolts i pendents de resoldre.
- Propostes de millores orientades a reduir ineficiències, millores en el nivell de servei i qualsevol altra millora que optimitzi els recursos i redueixi la despesa.
- Informe de compliment dels SLA i càlcul dels imports de penalització corresponents si aplica.
 - o Mensualment l'adjudicatari presentarà per a cadascun dels SLA el valor real obtingut.
 - o Mensualment l'adjudicatari calcularà les penalitzacions en base a les fórmules definides.

Addicionalment als informes mensuals esmentats anteriorment, sempre que l'adjudicatari efectui una aturada programada del servei, aquest lliurarà de forma obligatòria i a posteriori, un informe a l'Ajuntament que inclogui, com a mínim, la següent informació:

- Abast de l'aturada: S'especificarà de forma exhaustiva quins dels serveis i sistemes s'han vist afectats per l'aturada.
- Duració de l'aturada: S'especificarà clarament tant l'hora d'inici com l'hora de finalització de l'actuació.
- Llistat i descripció exhaustiva de totes les actuacions que l'adjudicatari realitzi durant l'aturada.

Finalment, l'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la documentació de tota la infraestructura, sistemes, serveis, maquinari, programari, aplicacions i processos compresos dins de l'abast del servei. Aquesta



documentació restarà a disposició de l'Ajuntament permanentment. Els licitadors proposaran les eines i mitjans que considerin oportuns per a la compartició d'aquesta documentació amb l'Ajuntament.

7. Serveis de suport i manteniment dels sistemes d'informació

A continuació es descriuen els serveis associats als sistemes d'informació de l'Ajuntament.

7.1. Gestió dels sistemes d'informació

L'adjudicatari serà el responsable de la gestió dels sistemes d'informació de l'Ajuntament, ja siguin sistemes que es trobin virtualitzats o en equipament dedicat.

El servei inclourà el suport necessari per a la correcta operativa dels sistemes, incloent el maquinari i programari de base, així com la gestió dels mateixos.

L'Annex I, l'Annex II i l'Annex III recullen els inventaris d'equips, ja siguin físics o virtuals, existents a l'Ajuntament actualment així com l'ús a que es troben destinats.

7.2. Suport i manteniment del directori actiu

L'adjudicatari s'encarregarà durant tota la vigència del contracte de realitzar les tasques de manteniment, inventariat i configuracions adients relacionades amb el directori actiu. A mode d'exemple, a continuació es mostren algunes de les tasques que els licitadors hauran de dur a terme durant la vigència del contracte:

- Control de l'inventari d'usuaris.
- Configuració de nous perfils i polítiques de grup i d'usuari.
- Altes, baixes i modificacions de nous equips i usuaris al directori.
- Gestió dels rangs de DHCP.

7.3. Activitats d'instal·lació i desplegament

L'adjudicatari s'encarregarà de les tasques relacionades amb la instal·lació i manteniment de nous servidors virtuals, així com de la configuració de clients o agents d'eines de gestió dels servidors com ara monitorització, control remot, etc.

En cas que un servei contractat a un tercer requereixi de la provisió d'una màquina virtual, l'adjudicatari haurà de crear-la assignant els recursos necessaris i cedint la gestió de la mateixa al tercer. La gestió de la plataforma física de servidors de l'Ajuntament serà responsabilitat de l'usuari, que haurà de vetllar per a garantir-ne la seguretat lògica en tot moment.

Queda fora de l'abast del present procediment el subministrament de llicències de programari per a noves instal·lacions.

7.4. Còpies de seguretat

Actualment l'Ajuntament disposa d'un sistema de seguretat basat en l'eina Veeam Backup. L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió d'aquesta eina, de la correcta realització de les còpies i de la prova periòdica de restauració de dades per a garantir-ne la integritat.



7.5. Manteniment preventiu

L'adjudicatari realitzarà les actuacions de manteniment preventiu necessàries per tal de garantir l'operativa i la disponibilitat dels sistemes d'informació de l'Ajuntament. Addicionalment gestionarà la capacitat dels sistemes d'informació, revisant periòdicament l'evolució del consum de recursos i identificant necessitats futures i punts febles per a poder dur a terme les accions que siguin necessàries al respecte.

En cas de ser necessària una aturada del servei per portar a terme actualitzacions, es planificarà la seva execució per tal de minimitzar l'impacte en l'operativa habitual.

Els licitadors hauran de presentar a les seves propostes un pla de manteniment preventiu especificant les tasques contemplades així com la periodicitat de les mateixes.

8. Pla de qualitat

Els licitadors inclouran al pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat. Es diferenciarà entre el pla de qualitat dels sistemes d'informació, el dels sistemes de microinformàtica i l'associat al procediment de relleu d'un membre de l'equip de treball.

A continuació es defineixen les tipologies d'incidència quant a sistemes d'informació en base a l'afectació global que comportin per als usuaris de l'Ajuntament:

- Incidència molt greu
 - o Incidències que afectin a més del 30% dels usuaris d'un centre crític. Es consideren centres crítics aquells amb operativa 24x7, la seu d'Escola Nàutica i l'edifici principal de l'Ajuntament.
- Incidència greu
 - o Incidències que afectin a fins el 30% dels usuaris d'un centre crític. Es consideren centres crítics aquells amb operativa 24x7, la seu d'Escola Nàutica i l'edifici principal de l'Ajuntament.
 - o Avaries que afectin a més del 30% dels usuaris d'un centre no crític.
- Incidència lleu
 - o Qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors.

D'acord amb la definició d'incidències anterior, s'estableixen els Acords de Nivell de Servei d'aplicació, que tenen per objectiu garantir una ràpida resposta per part de l'adjudicatari:

Tipus incidència	Temps de resolució	Penalitat associada
Molt Greu	Inferior o igual a 4h	5% de la quota mensual per cada hora de desviació.
Greu	Inferior o igual a 12h	2% de la quota mensual per cada hora de desviació.
Lleu	Inferior o igual a 48h	0,5% de la quota mensual per cada hora de desviació.

Finalment, s'identifiquen els centres que es consideraran crítics al tenir operativa 24x7: -

Policia Local

A continuació es defineixen les tipologies d'incidència quant a microinformàtica en base a l'afectació individual que comportin per als sistemes de microinformàtica de l'Ajuntament.

- Incidència greu
 - o Incidències que no permetin l'operativa dels sistemes.
- Incidència lleu



- Qualsevol incidència que, tot i no impedir l'operativa dels sistemes contemplats, suposa un mode degradat.
- Reposició de material substituït
 - Reposició de la màquina substituïda.

D'acord amb la definició d'incidències anterior, s'estableixen els Acords de Nivell de Servei d'aplicació, que tenen per objectiu garantir una ràpida resposta per part de l'adjudicatari:

Tipus incidència	Temps de resolució	Penalitat associada
Greu	Inferior o igual a 1 dia hàbil.	5% de la quota mensual per cada dia de desviació.
Lleu	Inferior o igual a 2 dies hàbils.	2% de la quota mensual per cada dia de desviació.
Reposició de material substituït	Inferior o igual a 4 dies hàbils.	0,5% de la quota mensual per cada dia de desviació.

A tots els efectes, caldrà tenir en compte que la substitució de l'equip es considerarà com a “resolució” d'incidència, en aquest cas caldrà complir el període de “Reposició del material substituït”.

Finalment, a continuació s'estableix l'Acord de Nivell de Servei associat als terminis requerits quant al procediment de relleu d'un membre de l'equip de treball:

Paràmetre	Termini de preavís i formació	Penalitat associada
Termini requerit per al procediment de relleu d'un membre de l'equip de treball.	Igual o superior a 15 dies naturals	2% de la quota mensual per cada dia de desviació.

9. Model de proposta

Els licitadors entregaran les seves propostes tècniques incloent, com a mínim, la següent informació:

Informació tècnica a incloure al sobre de criteris de Judici de valor:

1. Requeriments generals:
 - Detall sobre el pla d'adequació del dimensionat
 - Detall sobre el pla de subministrament de recanvis
 - Detall sobre la substitució temporal d'equips
 - Detall sobre els processos a seguir amb el nou equipament
 - Proposta del model de gestió de la configuració i actius del servei.
 - Proposta del model de devolució
2. Model organitzatiu:
 - Equip de treball per part del licitador, integrants, perfils, responsabilitats, etc.
 - Currículum dels integrants de l'equip de treball.
 - Detall del model de planificació i coordinació
 - Model d'atenció proposat, vies de contacte i facilitats.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT 2025/000037/1403
Codi Segur de Verificació: b5463a87-6351-4d85-a7fe-d8c244a84445 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_25687984 Data d'impressió: 28/11/2025 07:26:09 Pàgina 17 de 19		SIGNATURES 1.- JAVIER PULIDO ROMERO (SIG) (Auxiliar Tècnic d'Informàtica), 31/10/2025 10:18 2.- ORIOL VILA ARRANZ (SIG) (Cap d'àrea de Serveis Generals), 03/11/2025 08:26



3. Serveis de suport i manteniment dels llocs de treball i microinformàtica
 - Detall dels serveis proposats per a donar suport als llocs de treball i microinformàtica
 - Detall sobre el pla de canvis en les configuracions d'equips i sistemes dels llocs de treball
 - Proposta de manteniment preventiu: freqüència, equips, tasques, etc.
 - Pla de seguiment i millora continua del servei
4. Serveis de suport i manteniment dels sistemes d'informació
 - Detall dels serveis proposats per a donar suport als sistemes d'informació.
 - Plantejament per als canvis d'adreçament
 - Proposta del pla d'integració del directori actiu
 - Detall de les tasques de gestió i manteniment del directori actiu
 - Detall de les activitats a dur a terme relacionades amb instal·lacions, desplegaments, etc.
 - Polítiques i pla de realització de còpies de seguretat proposats
 - Proposta de manteniment preventiu: freqüència, equips, tasques, etc.
 - Pla de qualitat

Informació tècnica a incloure al sobre de criteris Automàtics:

1. Model organitzatiu
 - Augment de la bossa d'hores
 - Eina de gestió remota
 - Certificacions del tècnic de suport en sistemes d'informació

INFORMACIÓ IMPORTANT: Els licitadors hauran de tenir en compte que, la informació continguda al sobre de criteris de judici de valor no pot permetre pressuposar o anticipar la continguda al sobre de criteris automàtics. En cas contrari, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.



ANNEX I

Fabricant	Model	Sistema operatiu	Quantitat
Lenovo	20SM	Windows 11 PRO	5
HP	250 G7	Windows 11 PRO	4
HP	ProDesk 400 G4 MT	Windows 11 PRO	3
HP	ProDesk 400 G6 SFF	Windows 11 PRO	5
DELL	Inspiron 5406 2n1	Windows 11 PRO	1
DELL	Latitude 3510	Windows 10 PRO	24
DELL	Latitude 3510	Windows 11 PRO	26
DELL	Latitude 3520	Windows 11 PRO	22
DELL	Latitude 3540	Windows 11 PRO	17
DELL	Latitude 3550	Windows 11 PRO	5
DELL	OptiPlex 3050	Windows 10 PRO	10
DELL	OptiPlex 3050	Windows 11 PRO	57
DELL	OptiPlex 3080	Windows 11 PRO	19
DELL	Precision 3630 Tower	Windows 11 PRO	2
DELL	Vostro 15 5510	Windows 11 PRO	1
DELL	Vostro 15-3568	Windows 11 PRO	7
DELL	Vostro 15-3568	Windows 10 PRO	3
DELL	Vostro 5568	Windows 11 PRO	7

ANNEX II

Fabricant	Model	Sistema operatiu	Quantitat
DELL	PowerEdge R440	VMware ESXi 8	2
DELL	MD3820i		1

ANNEX III

Espai provisionat	Espai utilitzat	Guest OS	Compatibility	vRAM	vCPUs
-------------------	-----------------	----------	---------------	------	-------



85 GB	87 GB	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	6 GB	2
149 GB	149 GB	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	4 GB	4
136 GB	136 GB	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	4 GB	2
80 GB	85 GB	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	6 GB	2
200 GB	216 GB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	16 GB	4
80 GB	58 GB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	8 GB	2
60 GB	56 GB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	8 GB	2
80 GB	84 GB	Debian GNU/Linux 12 (64-bit)	ESXi 8.0 and later (VM version 21)	4 GB	2
60 GB	66 GB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	6 GB	2
1.6 TB	1.28 TB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	8 GB	2
60 GB	53 GB	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	6 GB	2
2 TB	326 GB	VMware Photon OS (64-bit)	ESXi 5.5 and later (VM version 10)	18 GB	2
100 GB	162 GB	CentOS 7 (64-bit)	ESXi 6.7 and later (VM version 14)	4 GB	4