



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS PRODUCTOS DE VIRTUALIZACIÓN (CITRIX Y VMWARE BY BROADCOM) DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA.

Expediente núm. ORGT/2025/0035657

1. Objecto.

Es objeto del presente pliego fijar las especificaciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de asistencia técnica para los productos de los fabricantes Citrix y VMware by Broadcom que soportan los diferentes entornos de virtualización: servidores, aplicaciones y escritorios, del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona (en adelante ORGT).

El servicio incluirá:

- Asistencia reactiva.- Ofrecido en horario de 24*7 todos los días del año.
- Asistencia planificada.- Incluye la revisión de la plataforma para adelantarse a las posibles degradaciones del sistema, instalación o actualización de software o hardware, o bien formación sobre nuevos productos y tendencias..

2. Descripción de la plataforma tecnológica que debe cubrir el servicio de soporte.

La plataforma tecnológica está distribuida en dos centros de proceso de datos diferenciados. Se utiliza un esquema activo / pasivo en la gestión de los centros de proceso de datos. El centro de proceso de datos activo concentra todos los servicios en producción. El centro de proceso de datos pasivo queda a la espera. El cambio del centro de proceso de datos activo comporta el traslado de los servicios en producción entre centros.

La plataforma tecnológica a soportar incluye diferentes entornos funcionales:

- **Virtualización de escritorios.** La plataforma está formada por 970 ordenadores virtuales servidos por la tecnología Citrix Virtual Apps and Desktops con Machine Creation Services. Estos ordenadores virtuales se ejecutan sobre 30 servidores físicos VMware Vsphere. Los 30 servidores están repartidos en dos grupos de 15 servidores. Cada centro de proceso de datos tiene alojado un grupo de 15 servidores donde están definidos 970 ordenadores virtuales. El centro de proceso de datos activo determina cuáles son los 970 ordenadores en producción. Un servidor vCenter controla toda la infraestructura VMware Vsphere. Los usuarios



acceden a estos ordenadores utilizando el cliente Citrix Workspace App que se comunica con dos servidores StoreFront que están balanceados y protegidos por dos servidores Citrix ADC externos. Dos servidores Controllers asignan los ordenadores a los usuarios. Dos balanceadores de carga Citrix ADC internos aseguran la disponibilidad del sistema. El centro de proceso de datos activo determina cuál es el grupo de servidores en producción. Los perfiles de los usuarios se almacenan en un servidor NAS utilizando el producto Microsoft fslogix. Los usuarios se autentican al sistema utilizando el producto Microsoft Active Directory. La configuración del entorno se almacena en una base de datos Microsoft SQL Server crítica para el funcionamiento del sistema.

- **Virtualización de aplicaciones.** Los ayuntamientos acceden al aplicativo de gestión y recaudación (WTP) a través de Internet utilizando la tecnología Citrix Virtual Apps and Desktops y conectándose a los dos servidores StoreFront, que están balanceados y protegidos por dos servidores Citrix ADC externos. Hay dos grupos de 3 servidores de aplicaciones físicos para atender a un máximo de 475 usuarios concurrentes. Cada centro de proceso de datos aloja uno de estos grupos de servidores de aplicaciones. El centro de proceso de datos activo determina cuál es el grupo de servidores en producción. Los perfiles de los usuarios se almacenan en un servidor NAS utilizando el producto Citrix User Profile Manager. Los usuarios se autentican al sistema utilizando el producto Microsoft Active Directory. La configuración del entorno se almacena en una base de datos Microsoft SQL Server crítica para el funcionamiento del sistema.
- **Virtualización de servidores.** 12 servidores físicos VMware Vsphere ESX ejecutan los servidores virtuales en producción, incluyendo los que soportan la plataforma de ordenador virtual. Los 12 servidores están divididos en dos grupos de 6 servidores. Cada centro de proceso de datos tiene alojado un grupo de 6 servidores. Un servidor vCenter controla toda la infraestructura VMware Vsphere. En total hay alrededor de 115 servidores virtuales. El centro de proceso de datos activo determina cuál es el grupo de servidores físicos que ejecuta los servidores virtualizados.

Las tecnologías que se utilizan en la plataforma tecnológica son:

- **Citrix:** Citrix Virtual Apps and Desktops, Citrix Virtual Apps, Citrix Machine Creation Services, Citrix Workspace, Citrix StoreFront, Citrix ADC, Citrix User Profile Manager.
- **VMware by Broadcom:** vSphere, ESX Server, vCenter, VMotion, SMP (Symmetric Multiprocessing), HA (High Availability), DRS (Distributed Resource Scheduler).



- **Microsoft:** Sólo se prestará soporte para los productos Terminal Server, Windows Server, Active Directory, Fslogix y SQL Server de los servidores relacionados con Citrix.

3. Revisión inicial del servicio.

Una vez firmado el contrato, el contratista del servicio realizará, conjuntamente con los técnicos del ORGT, una revisión inicial de las plataformas involucradas en el servicio.

Esta revisión debe quedar plasmada en un documento de inicio del servicio, en el que se describirá con detalle la instalación del ORGT. Este documento no sólo tendrá una función documental, además establecerá la base para la ejecución del servicio. El contratista redactará, de forma consensuada con los técnicos del ORGT, el informe en un plazo de 30 días a partir del inicio de efectividad del contrato.

El contratista podrá proponer mejoras, pero asumirá el apoyo en las condiciones en que se encuentre la plataforma, descrita en el informe de inicio del servicio..

4. Intervenciones planificadas.

A requerimiento del ORGT se realizarán intervenciones, presenciales o remotes, planificadas para realizar, entre otras, las siguientes tareas: migración y actualización a las nuevas versiones de software, instalación y configuración de nuevo hardware, formación sobre nuevos productos y tendencias relacionados con los aspectos de virtualización (servidores, aplicaciones y escritorios), asesoramiento evolutivo de la plataforma, pruebas piloto de nuevas tecnologías o productos. Estas intervenciones cubrirán los diferentes entornos de virtualización: servidores, aplicaciones y escritorios.

Estas tareas se atenderán con un tiempo máximo de 30 días a partir de la petición del ORGT.

Revisión de la plataforma para adelantarse a las posibles degradaciones del sistema en los aspectos de rendimiento, funcionalidad y disponibilidad de los entornos de virtualización: servidores, aplicaciones y escritorios.

5. Servicio reactivo.

El servicio reactivo será el encargado de resolver las incidencias notificadas por los técnicos de la ORGT.

5.1. Características del servicio de atención 24*7 para el servicio reactivo



El contratista deberá tener disponible un equipo de técnicos capaz de atender en horario 24*7, todos los días del año, las incidencias notificadas por el ORGT.

5.2. Resolución de las incidencias del servicio reactivo

A criterio de los técnicos del ORGT, las incidencias reportadas se clasificarán en dos niveles de importancia.:

- Incidencia grave (remota o presencial).
- Incidencia leve.

En caso de incidencias graves, en que la corrección remota sea inviable, el ORGT solicitará la presencia "onsite" de un técnico en las dependencias del ORGT.

El servicio reactivo generalmente será remoto. El licitador aportará las herramientas y licencias necesarias para la conexión remota a las consolas de gestión de los sistemas Citrix, VMware by Broadcom del ORGT.

En el caso de que la resolución de incidencias obligue a contactar con el apoyo del fabricante (contratado ya por el ORGT), será el contratista el encargado de realizar toda la interlocución con el apoyo del fabricante y de realizar todas las pruebas y validaciones que el fabricante solicite..

5.3. Tiempo de respuesta

Los tiempos máximos de respuesta, en función del tipo de incidencia, serán los siguientes:

- Tiempo máximo de respuesta remoto incidencia grave: 30 minutos.
- Tiempo máximo de respuesta presencial incidencia grave: 3 horas.
- Tiempo máximo de respuesta remoto incidencia leve: 2 horas.

Los tiempos de respuesta se contabilizan desde que el ORGT abre la incidencia hasta que el técnico encargado de la resolución del problema contacta con los técnicos del ORGT.

6. Horario ordinario y extraordinario.

El contratista facturará las horas efectivamente dedicadas, tanto al servicio reactivo como a las intervenciones planificadas.

Tanto el servicio reactivo como las intervenciones planificadas se podrán realizar en horario ordinario de trabajo o en horario extraordinario (fuera de horas),

A efectos de facturación se considera:

Horario ordinario del servicio: de 8:00 a 18:00h, de lunes a viernes.

Horario extraordinario (fuera de horas) del servicio es de 18:01h a 7:59h, de lunes a viernes; y de 0:00 a 23:59 sábado, domingo y festivos.

7. Contacto con el servicio.

Los licitadores ofrecerán los siguientes mecanismos para reportar una incidencia o una intervención presencial:

- Dirección web.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

Los tres mecanismos garantizarán el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta previstos en la cláusula 5.3 de este pliego.

8. Informes trimestrales.

El contratista presentará trimestralmente un informe de las tareas realizadas durante el trimestre. Se describirá con detalle el tiempo dedicado a cada proyecto o incidencia. Este documento será la base de la facturación trimestral.

El informe trimestral se presentará durante los primeros quince días naturales del trimestre inmediatamente siguiente a aquel que se pretenda facturar.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Tècniques Particulars, aprobado por decreto de la Presidència delegada de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, número 1812, de fecha 16 de diciembre de 2025.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego de Prescripciones Tècniques Particulars, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2025/0035657
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS PRODUCTOS DE VIRTUALIZACIÓN (CITRIX Y VMWARE BY BROADCOM) DEL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap Servei d'Explotació i Sistemes	Signa	17/12/2025 17:09

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4100198bd2638a975263	https://seuelectronica.diba.cat	

