

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT PROFESSIONAL EN ELS SISTEMES CITRIX VIRTUAL APPS AND DESKTOPS I CITRIX NETSCALER ADC.**

**- PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT -**

**EXPEDIENT NÚM. 2604MS10**

### **1. DESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

L'objecte d'aquesta contractació, és la prestació dels servei de suport professional en els sistemes Citrix Virtual Apps and Desktops i Citrix Netscaler ADC que s'utilitzen a la CCMA.

La CCMA utilitza les següents aplicacions i sistemes de Citrix:

- **NetScaler ADC:** Ens proporciona serveis de balanceig, de proxy invers i de VPN SSL
- **Virtual Apps and Desktops:** Ens proporciona accés remot a aplicacions i a escriptoris.

### **2. REQUERIMENTS**

La CCMA requereix d'un servei de suport professional que cobreixi les següents necessitats sobre la infraestructura de Citrix:

- **Resolució d'incidències** telefònicament, remotament o presencialment en cas que fos necessari.
- **Manteniment preventiu** de la instal·lació, que inclou la revisió de l'entorn, així com la instal·lació de hotfixes i parches que siguin necessaris pel bon funcionament de la instal·lació.
- **Suport tècnic per a canvis de configuració** en la infraestructura actual.
- **Alertes**, tant de hotfixes o problemes de seguretat greus, que puguin afectar al servei.
- **Consultes tècniques** sobre noves funcionalitats i l'anàl·lisis dels beneficis de la seva aplicació a l'entorn de CCMA.
- **Evaluació de versions** o mòduls en proves.
- **Pilots, demos i proves** de productes de tercers que puguin complementar la plataforma Citrix per millorar o ampliar les seves prestacions actuals.
- **Els tècnics assignats al servei hauran d'estar certificats** CCE-V, CCIA o equivalents en els productes sobre els que donaran servei, o poder demostrar més de 3 anys d'experiència donant un suport equivalent en aquestes productes.

El servei es prestarà en horari laboral.

La CCMA, SA necessita disposar del servei de suport professional detallat en el punt anterior per una durada d'un any.

L'empresa licitadora haurà d'estar acreditada pel fabricant com a partner certificat al territori espanyol pels productes que presenti en l'oferta. La CCMA, SA sol·licitarà la documentació acreditativa corresponent.

Sant Joan Despí, abril de 2026.