

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS  
XG/mc

Exp: 900371/2026  
06/03/2026

## MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INFORME DE NECESSITATS DEL CONTRACTE DE SUPORT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TECNOLÒGICA CITRIX D'AMB

Aquesta Memòria justificativa i informe de necessitats s'emet de conformitat amb el que estableixen els articles 28, 63.3.a) i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

### OBJECTE DEL CONTRACTE

Objecte: SUPORT PREVENTIU, CORRECTIU i EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TECNOLÒGICA CITRIX D'AMB

Tipus: Serveis

Subtipus: Serveis d'informàtica i serveis connexos

CPV: 72600000-6 Servicios de apoyo informático y de consultoría

Òrgan de contractació: Gerència

Es tracta d'un contracte subvencionat o amb finançament afectat? No

Codi de projecte: No es requereix

El finançament es troba consolidat? N/A

### JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

El servei TIC de la Coordinació de Serveis Digitals d'AMB fa ús dels següents productes per crear la plataforma tecnològica Citrix usada per AMB per desplegar internament l'accés a l'execució de les aplicacions client/servidor dels principals sistemes d'informació d'AMB i per crear la plataforma de teletreball, des d'on es distribueix remotament l'accés a l'execució de les aplicacions de tots els sistemes d'informació d'AMB:



- Servidors amb sistema operatiu Microsoft Windows Server, integrats amb el Microsoft Directory Active d'AMB
- Entorn de virtualització: VMware
- Antivirus: Sophos Central
- Citrix ADX VPX 200 Std Ed.: per crear els servidors Netscalers i Web interface com a front-end d'accés remot a la plataforma de teletreball.
- Cisco DUO MFA: per habilitar un segon factor d'autenticació, un cop entrades les credencials d'usuari, i garantir la seguretat d'accés a la plataforma de teletreball.
- **Citrix Virtual Apps Std Ed.: per crear la infraestructura tecnològica interna que permet fer el desplegament de l'accés a l'execució de les aplicacions dels principals sistemes d'informació d'AMB.**

Per tal de garantir en el futur el correcte funcionament d'aquests productes i de tota la plataforma Citrix en general és requereix contractar un servei de suport i consultoria tècnica amb les següents finalitats:

- preventiu/proactiu: atenció 24x7 sobre el funcionament dels servidors instal·lats, configurats i desplegats en la plataforma Citrix, amb l'objectiu d'anticipar-se a l'aparició d'incidències i evitar aturades de servei.
- correctiu/reactiu: atenció 10x5 en la resolució d'incidències, amb l'objectiu de restablir el servei amb la màxima celeritat.
- evolutiu: desenvolupament i implantació de noves funcionalitats per garantir la continuïtat del servei.

## JUSTIFICACIÓ DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

És necessari externalitzar el contracte en no disposar dels mitjans propis per a la correcta prestació. L'externalització és la forma de prestació més eficaç i eficient de prestació pels següents motius:

- La Coordinació de Serveis Digitals no té els recursos humans i de coneixements necessaris per a dur a terme el manteniment de la plataforma tecnològica de Citrix, que cal contractar a una empresa per tal de garantir el seu correcte funcionament.

## RESERVA SOCIAL I INNOVACIÓ

En el contracte hi ha reserva social? No



El contracte és d'innovació? No

## DIVISIÓ EN LOTS

D'acord amb l'art. 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic no es considera oportú realitzar una divisió en lots del servei, ja que encara que el servei està basat en diferents productes Citrix i es realitzen diferents tipologies de suport: preventiu, correctiu i evolutiu, tot està tècnicament molt inter-relacionat entre sí. Per exemple: la detecció preventiva de la impossibilitat de connexió a la plataforma de teletreball d'AMB pot ser deguda a un mal comportament dels servidors front-end, Citrix NetScaler; o bé, als servidors Citrix ControlBroker i per la seva resolució pot ser necessari desenvolupar una nou script d'execució o canviar la configuració de la granja. Aquest estudi, resolució i desenvolupament no es podria fer de forma òptima amb diferents proveïdors de servei.

Per tant, una divisió per lots no seria ni òptim, tècnicament, ni viable, econòmicament.

## DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà d'1 any a comptar des de la seva formalització, de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

El contracte preveu dues pròrrogues d'un any, atenent a la seva durada màxima i de conformitat amb el que estableix l'art 29 de la LCSP.

## CONSIDERACIONS ECONÒMIQUES

### Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte és de 135.000,00 €, IVA no inclòs.

El mètode de càlcul del valor estimat s'ha determinat de conformitat amb el que estableix l'article 101 de la LCSP, en funció dels costos derivats de les normatives laborals vigents i la resta d'estructura de costos, sense incloure l'IVA.

### Modificació del contracte

No es preveuen modificacions de contracte.

### Càlcul del valor estimat del contracte

Per calcular el valor estimat del contracte es pren en consideració tota la seva possible durada (1+1+1 anys) i s'inclou l'import dels costos directes (incloses les despeses de

personal), costos indirectes, despeses generals d'estructura i benefici industrial, així com les eventuais modificacions i pròrrogues, sense incloure l'IVA:

Cost s/IVA	45.000,00 €
Possibles pròrrogues	90.000,00 €
Possibles modificacions	0,00 €
Valor estimat del contracte	135.000,00 €

### Pressupost base de licitació

El pressupost base de licitació (PBL) per a la durada inicial d'1 any ascendeix a 45.000,00 € més 9.450,00 d'IVA (21%), amb un total de 54.450,00 €.

El repartiment de costos, el 21% d'IVA exclòs, es fa en base als següents conceptes:

Any	Manteniment (preventiu i correctiu)	Evolutius*	TOTAL
2026	20.000,00 €	10.000,00 €	30.000,00 €
2027	10.000,00 €	5.000,00 €	15.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>30.000,00 €</b>	<b>15.000,00 €</b>	<b>45.000,00 €</b>

(\*) El preu unitari màxim del cost de l'hora de les tasques dedicades al suport evolutiu s'ha fixat en 80 €/hora. El pressupost previst pel manteniment evolutiu (15.000€ IVA exclòs), s'adjudicarà per aquest import total, que s'anirà utilitzant en funció de les hores necessàries pel preu hora ofert, sense que AMB tingui la obligació d'exhaurir el total del pressupost previst.

El PBL inclou els següents conceptes: cost de personal, mitjans materials i serveis necessaris, costos indirectes, despeses generals d'estructura, benefici industrial i IVA. L'estructura de costos estimats és la següent:

Costos directes	37.531,27 €
Costos indirectes (10%)	3.753,13 €
Despeses generals (2%)	825,69 €
Benefici industrial (7%)	2.889,91 €
IVA (21 %)	9.450,00 €
<b>Pressupost base de licitació</b>	<b>54.450,00 €</b>

Finançament del contracte. Proposta d'autorització de despesa

### Despesa pressupostària

La despesa que correspon al pressupost màxim del contracte (sense les possibles modificacions ni pròrrogues), es satisfarà de la forma següent:

Exercici	Orgànica	Funcional	Econòmica	% IVA	Import s/IVA	Import a/IVA
2026	G1020	92000	22706	21%	30.000,00 €	36.300,00 €
2027	G1020	92000	22706	21%	15.000,00 €	18.150,00 €
<b>TOTAL</b>					<b>45.000,00 €</b>	<b>54.450,00 €</b>

### Finançament afectat

No hi ha finançament afectat.

### **Forma de pagament**

El pagament del preu del contracte es realitzarà mitjançant presentació de factures, prèviament conformades pel responsable del treball i per la Direcció de Serveis corresponent, en les quals el contractista haurà d'incloure les dades o requisits continguts a l'article 6 del Reial Decret 1619/2012 de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel que es regulen les obligacions de facturació i es modifica el Reglament de l'Impost sobre el Valor Afegit.

El manteniment preventiu i correctiu es pagarà mensualment per períodes vençuts amb els següents màxim anuals, el 21% d'IVA exclòs:

- 2026 (8 mesos) ..... 20.000,00 €
- 2027 (4 mesos) ..... 10.000,00 €

El preu unitari màxim del cost de l'hora que s'aplicarà per facturar les tasques dedicades al suport evolutiu s'ha fixat en 80 €/hora com a resultat d'un estudi de mercat i les factures s'emetraran mensualment amb els següents màxim anuals:

- 2026 ..... 10.000,00 €
- 2027 ..... 5.000,00 €

En cap cas es podran excedir els valors indicats per l'adjudicatari en la seva oferta. Aquests imports es calcularan percentualment d'acord a les possibles baixades de preu efectuades en la mateixa.

GUIXA CATALA, FCC XAVIER (1 de 2)  
 Cap de Secció Sistemes  
 Data signatura :06/03/2026 8:38:27  
 HASH:U5IFCA1882D66C6C3D38F1259D7B7BE6C1D6863

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)  
 Cap de Servei TIC  
 Data signatura :06/03/2026 11:02:06  
 HASH:U5IFCA1882D66C6C3D38F1259D7B7BE6C1D6863



## QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Es tracta d'un contracte administratiu de serveis, de conformitat amb el que estableix l'article 17 de la LCSP.

Donat que els treballs de manteniment que s'han de realitzar inclouen majoritàriament tasques correctives (correcció o reparació), preventives (actualització del programari) i d'altres tipus, com suport d'atenció a les incidències, segons el dictat per la Junta Consultiva Central (informe 4/16 de 30 de juny de 2016) es considera aquesta contractació un contracte de serveis.

## JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT

El contracte s'adjudicarà pel procediment obert simplificat.

S'opta pel procediment obert simplificat de conformitat amb el que es recull als apartats 1 a 5 de l'article 159 de la LCSP, ja que:

- El valor estimat del contracte és inferior a 216.000 € (IVA exclòs).
- Els criteris d'adjudicació són majoritàriament automàtics o aritmètics.

## SOLVÈNCIA DELS LICITADORS / CLASSIFICACIÓ

### Acreditació de solvència econòmica i financera

D'acord amb els articles 86 i 87 de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència econòmica i financera:

En quant a la solvència econòmica, es demana un volum de negoci equivalent al valor estimat del contracte (135.000,00 €) en els últims 3 anys. Aquest volum s'entén que és el mínim necessari per executar amb plenes garanties la realització dels serveis objecte de contracte.

### Acreditació de la solvència tècnica o professional

D'acord amb els articles 88 a 91 de la LCSP, s'estableixen els següents criteris per acreditar la solvència tècnica o professional:

- Les empreses licitadores han d'aportar l'acreditació del certificat com a Citrix Silver Partner

## Adscripció de mitjans personals i/o materials

Es demanarà a l'empresa millor classificada que acrediti la següent adscripció de mitjans. Es podrà requerir la informació declarada al CV dels professionals si l'AMB ho considera necessari.

Com a mínim, l'equip del projecte haurà d'estar constituït per un cap de projecte, que serà l'interlocutor amb el Servei TIC d'ÀMB, i un tècnic de suport que garantirà el funcionament dels diferents productes tècnics instal·lats en la plataforma Citrix d'AMB; ambdós hauran d'acreditar tres anys d'experiència en la realització de projectes similars a l'objecte de contractació.

Es requereix que l'equip tècnic assignat al projecte cobreixi en tot moment les següents certificacions:

- Citrix Certified Expert – Virtualization (2 o més tècnics)
- Citrix EndPoint Management Certified
- Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2016 (2 o més tècnics)
- Microsoft 365 Certified: Administrator Expert (2 o més tècnics).
- Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (2 o més tècnics).
- Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (2 o més tècnics).
- Linux Professional Institute Certificate – LPIC3 (2 o més tècnics).
- VMware Certified Professional – Data Center Virtualization 2024 (2 o més tècnics)
- Shopos Certified Architect (2 o més tècnics)
- ITIL Foundation (2 o més tècnics)

## CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

D'acord amb el previst a l'article 145 de la LCSP, procedeix l'aplicació de més d'un criteri d'adjudicació, ja que els serveis de suport preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma Citrix són susceptibles de ser millorats tècnicament.

Els criteris d'adjudicació previstos per a l'objecte de licitació són els següents:



## Criteris avaluables mitjançant judici de valor (fins a 25 punts).

Els criteris a valorar pels quals es podran obtenir punts son:

- Aspectes tècnics i qualitat del servei ..... fins a 20 punts
  - Memòria descriptiva (V1) ..... fins a 10 punts

Es valorarà la qualitat i la prestació global del servei obtenint puntuació l'oferta en funció de les garanties d'èxit que ofereixi, l'acurat del seguiment i de la implantació del servei, així com de l'assumpció de responsabilitat i control.

- Servei de suport preventiu (V2) ..... fins a 6 punts

Es valorarà la proactivitat de l'oferta (entesa com la capacitat d'avançar-se als problemes i prendre les mesures necessàries per a afrontar-los de manera positiva), l'eina de monitorització i el pla d'instal·lació dels pegats de seguretat segons:

- Proactivitat i anticipació a l'aparició d'incidències (fins a 2 punts)
- Característiques i funcionalitats de l'eina de monitorització orientades a la detecció i prevenció d'errors (fins a 2 punts)
- Planificació d'instal·lació de pegats de seguretat (fins a 2 punts)

- Servei de suport correctiu (V3) ..... fins a 4 punts

Es valorarà la infraestructura que disposa l'empresa per a aquest contracte en la prestació del suport correctiu, segons:

- Nombre i eficiència de canals per a la comunicació així com infraestructura per atendre i resoldre les incidències per a aquest contracte. S'atorgarà major puntuació a aquelles ofertes que prioritzen una comunicació fluida i directa entre el personal assignat a l'atenció i resolució d'incidències i l'ÀMB. (fins a 4 punts)

- Estructura Organitzativa (V4) ..... fins a 5 punts

Es valorarà l'equip humà amb millor estructura, organització, repartiment de tasques, idoneïtat dels perfils i especialització.

La puntuació els criteris subjectes a judici de valor per una oferta Oi serà doncs:

$$P1(Oi) = V1 + V2 + V3 + V4$$

Aquells licitadors que no obtinguin un mínim de 10 punts en aquest apartat quedaran exclosos de la licitació.



## Criteris valorables mitjançant xifres o percentatges (fins a 75 punts)

Els criteris a valorar pels quals es podran obtenir punts son:

- Valoració econòmica del Servei Preventiu i Correctiu (V5) ..... fins a 50 punts

La valoració es farà amb la següent fórmula

$$V5 = 50 * (Omin / Oi),$$

Essent Oi l'import de l'oferta a considerar i Omin l'import de la oferta més baixa.

- Valoració econòmica del preu hora dels treballs evolutius (V6).... fins a 25 punts

La valoració es farà amb la següent fórmula

$$V6 = 25 * (Omin / Oi),$$

Essent Oi l'import de l'oferta a considerar i Omin l'import de la oferta més baixa.

L'arrodoniment de decimals en les puntuacions obtingudes es realitzarà amb dos decimals.

La puntuació en els criteris valorables mitjançant xifres o percentatges per una oferta Oi serà doncs:

$$P2(Oi) = V5 + V6$$

## Puntuació final

La puntuació final P per a una oferta Oi serà doncs la següent:

$$P(Oi) = P1(Oi) + P2(Oi)$$

S'adjudicarà la licitació a l'oferta que obtingui la puntuació més alta.

## OFERTES ANORMALMENT BAIXES

D'acord amb el que estableix l'article 149 de la LCSP, es consideraran ofertes anormalment baixes segons els paràmetres que s'estableixen a continuació:

- Quan, en cas que hi concorri un sol licitador, sigui inferior al pressupost base de licitació en més de 25 unitats percentuals.
- Quan hi concorrin dos licitadors, la que sigui inferior en més de 20 unitats percentuals a l'altra oferta.



- Quan hi concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, per al còmput de la mitjana s'ha d'excloure l'oferta que sigui d'una quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a la mitjana. En qualsevol cas, es considera desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.
- Quan hi concorrin quatre licitadors o més, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, si entre aquestes hi ha ofertes superiors a la mitjana en més de 10 unitats percentuals, s'ha de calcular una nova mitjana només amb les ofertes que no estiguin en el cas indicat. En tot cas, si el nombre de les altres ofertes és inferior a tres, la nova mitjana s'ha de calcular sobre les tres ofertes de menor quantia.

## ALTRES CONSIDERACIONS DEL CONTRACTE

### Unitat de seguiment del contracte

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és la Coordinació de Serveis Digitals.

### Responsable del contracte

D'acord amb el que estableix l'article 62 de la LCSP, el responsable del contracte, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que l'òrgan de contractació li atribueixi és Xavier Guixà Català.

### Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202.1 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte:

- En la mesura que sigui possible, les reunions de seguiment del projecte es faran de manera telemàtica, evitant així desplaçaments i contribuint a reduir el nivell d'emissions de CO2.
- Les empreses licitadores hauran d'aportar l'acreditació del certificat ENS nivell alt que cobreixi els processos d'instal·lació, assistència tècnica i suport a la infraestructura TI.

### Subcontractació

La subcontractació està permesa.

### Tractament de dades personals

El contracte no comporta la cessió de dades personals al contractista.

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA  
Carrer 62, núm 16-18, Zona Franca, 08040 Barcelona  
Tel. (+34) 93 223 51 51, [www.amb.cat](http://www.amb.cat)



## Revisió de preus

No es contempla la revisió de preus.

## Termini de garantia

El termini de garantia dels treballs realitzats com a part del servei de manteniment evolutiu serà de 12 mesos, comptats des de la data de finalització del seu desenvolupament.

## Cessió del contracte

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la cessió del contracte.

## Obligació de subrogació

El Plec de clàusules administratives particulars no haurà de preveure la subrogació obligatòria del contracte.