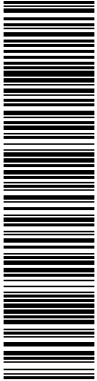


DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1408/2026/5797_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: JXOPG-Y2LFX-UC0N3 Data d'emissió: 10 de Juny de 2026 a les 9:33:38 Pàgina 1 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 08/06/2026 18:04	ESTAT SIGNAT 08/06/2026 18:04



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI DE SUPORT A L'ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES DE L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT (EXP. 2026/5797/1408)

1.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR

Actualment, en la Unitat Tècnica de Sistemes d'informació comptem amb un administrador de sistemes que gestiona eficaçment gran part de la nostra infraestructura tecnològica. Tanmateix, la **creixent complexitat, el volum de treball i la ràpida evolució de les tecnologies** han generat una càrrega operativa que excedeix la capacitat del nostre recurs actual. Aquesta situació pot derivar en retards en projectes crítics, una menor proactivitat en la millora de sistemes i un potencial augment d'incidències per manca de temps per al manteniment preventiu i l'optimització.

Atesa l'actual **manca de recursos interns especialitzats** en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació, aquest contracte de suport de servei de tasques d'administració es presenta com una solució estratègica per **complementar i enfortir la nostra capacitat interna** permetent que el personal existent pugui enfocar-se en les seves funcions principals i assegurant la continuïtat i eficiència de les operacions.

2.- DESCRIPCIÓ OBJECTE DEL CONTRACTE:

- El present contracte té per objecte el servei de suport de tasques d'administració de sistemes informàtics a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per tal de garantir la disponibilitat, seguretat, rendiment i escalabilitat de la seva infraestructura tecnològica.
- Es tracta d'un contracte de servei
- Codi CPV: 72250000-2: Servicios de sistemas y apoyo.
- Aquest contracte no comporta, en cap cas, exercici d'autoritat pública.

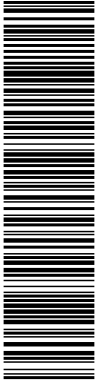
3.- TASQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

El present contracte té com a objecte les tasques de suport en:

.- Gestió i Manteniment de la Infraestructura:

- Instal·lació, configuració i manteniment** de servidors (físics i virtuals), sistemes operatius (Windows, Linux, etc.), maquinari de xarxa (routers, switches, firewalls) i programari de base.
- Monitoratge proactiva** dels sistemes per identificar i resoldre incidències abans que afectin les operacions, reduint el "downtime".
- Aplicació de pegats i actualitzacions** de seguretat i funcionals en tots els components de la infraestructura.
- Gestió del rendiment** dels sistemes, optimitzant els recursos per assegurar una operativitat eficient.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1408/2026/5797_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: JXOPG-Y2LFX-UC0N3 Data d'emissió: 10 de Juny de 2026 a les 9:33:38 Pàgina 2 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 08/06/2026 18:04	ESTAT SIGNAT 08/06/2026 18:04



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

.- Seguretat de la Informació:

- **Implementació i gestió de mesures de seguretat** (firewalls, antivirus, sistemes de detecció d'intrusions) per protegir les dades i sistemes contra amenaces internes i externes.
- **Realització i verificació periòdica de còpies de seguretat (backups)** i plans de recuperació davant desastres (DRP), garantint la integritat i disponibilitat de la informació crítica.
- **Gestió d' usuaris i permisos**, assegurant el control d' accés als recursos de la xarxa i els sistemes.

4. PERSONAL TÈCNIC QUE DONARÀ EL SERVEI.

L'empresa adjudicatària garantirà la prestació del servei en tot moment sense interrupcions. Quan el personal assignat no pugui realitzar les funcions, s'assignarà un altre que haurà de disposar dels coneixements necessaris per garantir la bona qualitat de la prestació del servei.

Per tal de garantir la continuïtat operativa i el coneixement profund de la infraestructura del Client, el Prestador es compromet que l'execució de les hores contractades sigui realitzada de forma preferent pel mateix tècnic. El Prestador no podrà substituir aquest tècnic sense previ avís i consentiment per escrit del Client, excepte en casos de força major com baixa mèdica o cessament de la relació laboral.

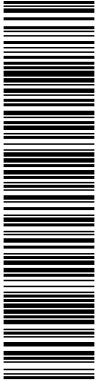
Qualsevol canvi en el personal assignat haurà de ser comunicat amb una antelació mínima de 15 dies i requerirà la validació del Client. En cas de substitució inevitable, el Prestador assumirà el cost de les hores necessàries perquè el nou recurs assoleixi el nivell de coneixement tècnic requerit, no deduint-se aquestes hores de la borsa contractada.

En cas de substitució del personal adscrit a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària assumirà a càrrec seu el període d'adaptació i transferència de coneixement del nou tècnic, sense que aquestes hores es puguin imputar a la bossa d'hores del contracte.

Si el tècnic substituït no compleix amb les expectatives, es demanarà un canvi immediat.

En definir les especificacions tècniques per a la contractació del servei de suport en tasques de sistemes, és fonamental detallar les **habilitats tècniques (hard skills)**, les **habilitats toves (soft skills)**, l'**experiència requerida** i les **eines i tecnologies** amb les quals haurà d'estar familiaritzat.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1408/2026/5797_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: JXOPG-Y2LFX-UC0N3 Data d'emissió: 10 de Juny de 2026 a les 9:33:38 Pàgina 3 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 08/06/2026 18:04	ESTAT SIGNAT 08/06/2026 18:04



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

Considerant la "manca de recursos" com a context, les especificacions han d'apuntar a un perfil que pugui operar de manera autònoma i amb capacitat de lideratge tècnic.

1.- Hard Skills (Habilitats Tècniques):

Es requereix un coneixement profund i experiència demostrable mínim de 3 anys en les àrees següents:

1.1 Sistemes Operatius:

Administració avançada d'entorns **Microsoft Windows Server** (rols, característiques, Active Directory, GPOs, DNS, DHCP, IIS, etc.).

1.2 Xarxes i Connectivitat:

Disseny, configuració i manteniment de xarxes LAN/WAN (TCP/IP, VLANs, encaminament, QoS).

Administració d'equips de xarxa (routers, switches, firewalls) de fabricants rellevants (Cisco, Fortinet, etc.).

Coneixement de VPNs (IPSec, SSL VPN) i solucions d'accés remot segur.

Diagnòstic i resolució de problemes de connectivitat i rendiment de xarxa.

1.3 Seguretat Informàtica:

Implementació i gestió de firewalls (maquinari i programari).

Configuració i administració de solucions antivirus/antimalware i EDR (Endpoint Detection and Response).

Gestió de còpies de seguretat (backups) i plans de recuperació davant desastres (DRP): solucions de backup (Veeam, Acronis, o altres).

Coneixements de hardening de sistemes i bones pràctiques de seguretat (gestió de vulnerabilitats, auditories bàsiques de seguretat).

Gestió d'identitats i accessos (IAM), incloent-hi autenticació multifactor (MFA).

1.4 Virtualització:

Experiència en plataformes de virtualització com **VMware vSphere/ESXi** o **Microsoft Hyper-V**.

Gestió de màquines virtuals, recursos i alta disponibilitat.

1.5 Bases de Dades:

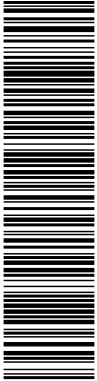
Coneixements bàsics d'administració de bases de dades (SQL Server): instal·lació, configuració, backups, optimització de rendiment.

1.6 Emmagatzematge:

Gestió de sistemes d'emmagatzematge (NAS, SAN), configuració de volums i RAID.

1.7 Scripting i Automatització (molt valorable):

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1408/2026/5797_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: JXOPG-Y2LFX-UC0N3 Data d'emissió: 10 de Juny de 2026 a les 9:33:38 Pàgina 4 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 08/06/2026 18:04	ESTAT SIGNAT 08/06/2026 18:04



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

Capacitat per desenvolupar scripts (PowerShell, Bash, Python) per automatitzar tasques repetitives i millorar l'eficiència operativa.

2.- Soft Skills (Habilitats Blandes):

Ateses les funcions de suport i la necessitat d' autonomia, les habilitats següents són essencials:

2.1 Capacitat de Resolució de Problemes: Habilitat per diagnosticar i solucionar problemes complexos de forma ràpida i eficaç, aplicant un pensament analític i lògic.

2.2 Proactivitat i Iniciativa: Capacitat per anticipar problemes, proposar millores i prendre la iniciativa en la implementació de solucions sense supervisió constant.

2.3 Comunicació Efectiva: Habilitat per comunicar-se clarament, tant de forma oral com escrita, amb personal tècnic i no tècnic, explicant conceptes complexos de manera comprensible.

2.4 Orientació al Client/Usuari Intern: Actitud de servei, empatia i paciència per entendre i resoldre les necessitats dels usuaris finals.

2.5 Gestió del Temps i Priorització: Capacitat per manejar múltiples tasques, prioritzar segons la urgència i l' impacte, i complir amb els terminis establerts.

2.6 Treball en Equip: Habilitat per col·laborar amb altres departaments i, si fos necessari, amb proveïdors externs, fomentant un ambient de cooperació.

2.7 Aprenentatge Continu: Interès genuí per mantenir-se actualitzat amb les últimes tecnologies i tendències del sector.

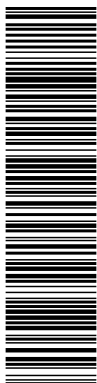
3.- Experiència Requerida del personal de l'empresa adjudicatària que executarà les tasques objecte del contracte:

- Mínim de 3 anys d'experiència demostrable en un rol similar d'administrador de sistemes o enginyer de sistemes.
- Experiència en entorns de producció amb alta criticitat.
- Historial provat en la resolució d'incidències complexes i la implementació de projectes d'infraestructura.

4.- Formació Acadèmica i Certificacions del personal de l'empresa adjudicatària que executarà les tasques objecte del contracte:

- Grau en Informàtica, Enginyeria Informàtica o similar, o Cicle Formatiu de Grau Superior en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa (ASIR).
- Certificacions rellevants (ej., Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate, CompTIA Network+, CompTIA Security+, VMware Certified Professional, LPIC, Cisco CCNA) són un plus.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1408/2026/5797_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: JXOPG-Y2LFX-UC0N3 Data d'emissió: 10 de Juny de 2026 a les 9:33:38 Pàgina 5 de 5	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Sistemes d'Informació i Coneixement de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 08/06/2026 18:04	ESTAT SIGNAT 08/06/2026 18:04



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

5. DINAMICA DEL SERVEI (Bossa d'Hores):

5.1 Control i Seguiment de la Borsa d' Hores

Per garantir la transparència en el consum de la borsa, l'adjudicatari haurà de complir amb:

Informe Mensual de Consum: Un report detallant: descripció de la tasca, tècnic assignat, hores consumides i saldo restant.

Reunions de Seguiment: Es realitzaran comitès trimestrals per avaluar l'estat dels sistemes i prioritzar el consum d'hores restant.

5.2 Disponibilitat i Horari

Horari Estàndard: El servei es prestarà de dilluns a divendres en horari de 09:00 a 15:00.

Intervencions Fora d'Horari: En cas de migracions o manteniments que requereixin parada de servei fora d'hores laborables, s'aplicarà un coeficient de multiplicitat de 1,5 sobre les hores consumides, previ acord entre les parts.

Les hores no consumides en finalitzar l'any no es perden i s'acumulen per al següent període.

Tota configuració realitzada quedarà documentada en un repositori de l'ajuntament.

Abdon Vidal Magan
Director de Sistemes d'Informació