



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

Expedient núm.: X2025002908

Plec de Prescripcions Tècniques

Procediment: Contracte de serveis per procediment obert simplificat.

Assumpte: Contractació dels serveis de computació remota de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE COMPUTACIÓ REMOTA DE L'AJUNTAMENT DE TORRELLES DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1.	Objecte	3
2.	condicions generals	3
3.	Divisió en lots.....	3
4.	Codificació CPV	3
5.	Durada del contracte i possibles pròrrogues	4
6.	Procediment d'Adjudicació	4
7.	Valor estimat del contracte	4
8.	Descripció del serveis a prestart	5
8.1.	Àmbit.....	5
9.	Nou Servei d'escriptori remot. Característiques mínimes i Accesoris	6
9.1.	Còpies de seguretat termes i característiques	7
10.	Serveis instal·lació del nou entorn	7
10.1.	Instal·lació i configuració del maquinari i programari	8
10.2.	Tasques instal·lació nou escriptori remot i serveis associats.....	8
10.2.1.	Serveis associats	9
11.	Migració de dades	9
11.1.	Tasques a realitzar pel suport i manteniment del nou entorn d'escriptoris remots	9
11.2.	Gestió ordinària dels sistemes informàtics	10
11.3.	Gestió de canvis i peticions	11
11.4.	Gestió d'incidències i consultes	11
12.	Model de prestació del servei	12
12.1.	Horari.....	12
12.2.	Coordinació i seguiment del servei	13
12.2.1.	Protocol de manteniment i gestió de les incidències.....	13
12.2.2.	Registre i seguiment de tasques	14
12.2.3.	Seguiment trimestral	14
12.3.	Propostes de millora continua	16
12.4.	Suport remot d'incidències d'usuari	16
12.5.	Hores presencials o d'assistència remota en escriure.....	16



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

12.6.	Definicions i paràmetres del servei.....	17
12.7.	Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions i canvis	17
12.8.	Nivells de servei.....	18
13.	Pla de posada en marxa i pla de devolució del servei.....	19
13.1.	Definicions.....	19
13.2.	Condicions generals	19
13.3.	Posada en marxa	20
13.4.	Devolució del servei	20
13.5.	Nivells de servei.....	21
14.	Criteris de valoració de les ofertes	21
14.1.	Proposició econòmica general: Fins a 80 punts	22

1. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el contracte de un servei de computació remota amb la tecnologia Citrix i hostejat en proveïdor extern.

El contracte inclou instal·lació, configuració, manteniment i la migració de dades de l'Ajuntament com els perfils dels seus empleats.

Les prestacions estan definides en el present Plec de prescripcions tècniques.

2. CONDICIONS GENERALS

L'Ajuntament de Torrelles de Llobregat, actualment disposa d'un entorn de treball d'escriptoris remots amb tecnologia Citrix i hostejat a un proveïdor extern. Aquest entorn no és de titularitat de l'Ajuntament per tant, el contractista es farà càrrec de tots els treballs de migració i configuració de tots els llocs de treball i les dades al nou entorn de treball.

L'Ajuntament disposa d'un tècnic informàtic i per tant l'empresa contractista posarà a disposició del tècnic de l'Ajuntament les eines i procediments necessaris perquè pugui fer el seguiment de les tasques de servei realitzades per l'empresa, igual que accés al sistemes i panells de control.

Si bé serà l'Ajuntament qui definirà els requisits bàsics de configuració dels equips, es demanarà a l'empresa contractista que proposi millores en la qualitat del servei a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants.

3. DIVISIÓ EN LOTS

Es preveu que l'objecte del contracte no es dividirà en lots per la naturalesa de la prestació del servei, la seva divisió i l'execució per una pluralitat de contractistes diferents afectaria la bona execució del contracte i impossibilitaria la correcta execució des d'un punt de vista tècnic.

4. CODIFICACIÓ CPV

El codis CPV d'aquest contracte d'acord amb el Reglament CE 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, pel qual es modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament europeu i el Consell pel qual s'aprova el Vocabulari comú dels contractes

públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament europeu i el Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que fa referència a la revisió del CPV, és:

50324100-3 Serveis de manteniment de sistemes

5. DURADA DEL CONTRACTE I POSSIBLES PRÒRROQUES

Aquest contracte tindrà una duració inicial d'un (1) any, a comptar a partir del dia de la signatura del contracte, prorrogables per anualitats fins un màxim de dos (2) anys. El contracte es prorrogarà amb dos mesos d'antelació si no es denuncia per qualsevol de les parts.

A la finalització del contracte, o de les seves pròrroques, i com a conseqüència del principi de continuïtat, l'adjudicatari tindrà l'obligació de seguir prestant el servei fins que el nou adjudicatari l'iniciï al seu càrrec, d'acord amb el que disposa l'art. 235 b) del Decret 179/1995, de 13 de juny, Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

6. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

La forma d'adjudicació del contracte serà el procediment obert simplificat, en el qual tot empresari interessat podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

L'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

7. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost base de la licitació és de 42.446,80 € (IVA inclòs)

El valor estimat del contracte, que engloba els tres (3) anys, un (1) any de contracte més els dos (2) anys de possible prorrogues sense IVA, és de 105.240,00 €, atenent al següent detall:

- 1r any de contracte	35.080,00 €
- 1ª pròrroga	35.080,00 €
- 2ª pròrroga	35.080,00 €

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

8. DESCRIPCIÓ DEL SERVEIS A PRESTAR

El servei associat a lliurar pel contractista es compondrà de:

- Llicències pel programari de base i hardware
- Migració de les dades actuals (usuaris, configuracions, dispositius, arxivador ofimàtic, arxius multimèdia)
- Resolució d'incidències derivades del servei
- Migració dels dominis

En quant al suport, s'inclouran essencialment les següents tasques:

- Resolució i seguiment d'incidències que afectin als serveis contractats.
- Gestió de canvis i peticions.
- Monitoratge del sistema contractat.
- L'establiment i millora de processos d'operació dels sistemes TIC.
- Gestió de la seguretat.
- Altres necessàries per l'acompliment de l'objecte del contracte.
- Emmagatzematge de la informació segur.

El servei de suport haurà d'identificar i resoldre qualsevol incidència relacionada amb la infraestructura de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), o redirigir-les al responsable corresponent del servei afectat, fent el seguiment i assegurant, en aquest cas també, la resolució de la incidència. S'ha de donar el suport tècnic necessari per recuperar el normal funcionament del servei el més aviat possible. Així mateix s'efectuaran actuacions preventives i accions d'estratègia per a garantir el correcte funcionament de l'equipament i la seva evolució.

8.1. Àmbit

L'àmbit d'actuació del present contracte abasta la provisió del servei de escriptori remot, el suport en incidències d'aquest i a la gestió del programari de base que es faci servir en la infraestructura anterior.



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

9. NOU SERVEI D'ESCRITORI REMOT. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES I ACCESORIS

- Accessible des dels equips actuals de l'Ajuntament amb connectivitat a internet. Ordenadors i terminals
- L'experiència d'ús haurà de ser igual a l'entorn actual; Escriptori Microsoft Windows
- Capacitat per l'ús de targeta d'identificació *Smartcard*: DNI electrònic, IdCat, CatCert, etc.
- Impressió remota en els dispositius de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat
- Programari base:
 - Microsoft Empresa Estàndar
 - Adobe Acrobat DC
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Edge
 - Citrix Receiver
 - Impresora PDF
 - PKI Manager consorci AOC
 - AutoFirma
 - GenBPMDocs
 - Hestia
 - Conoze (Programa per les eleccions)
 - Webs de accés habitual (sense ànim d'exhaustivitat):
Portal de entitats locals - <https://ssweb.seap.minhap.es/portalEELL/>
Eecat - <https://idp.eecat.net>
Bop - <https://bop.diba.cat/>
WTP - <https://wtp.orgt.diba.cat/vpn/index.html>
Sicalwin – <https://www.diba.cat/>
Portal Horario - <https://torrellesllobregat.portalhorario.com/>
Agencia Tributaria - <https://www.agenciatributaria.es/>
La Caixa - <https://portal.lacaixa.es/>
E-dibam - <https://e-dibam.cat/>
BPM - <https://bpm.torrelles.cat/>
Firmadoc - <http://fdoc01.diba.cat/firmadocweb/FirmadocLogin.do>
- Capacitat per llegir perifèrics òptics i USB
- Capacitat per funcionar amb escàners compatibles amb TWAIN
- Emmagatzematge
 - 100 GB per usuari, com mínim

- 2.500 GB per unitats comuns com mínim.
- Capacitat de ampliació sense talls
- Disposar de un enllaços IP como mínim per l'accés des de internet.

Tot aquest entorn ha de estar hostejat dins del espai econòmic europeu i contar amb els elements de redundància geogràfica i telecomunicacions amb la finalitat de evitar pèrdues de connectivitat i dades. Tot el sistema i els seus components han d'estar certificats per executar-se a l'entorn d'escriptori remot ofert. El maquinari virtual ha de ser ampliable en termes de CPU, memòria i disc fins al doble de les capacitats requerides prèviament.

9.1. Còpies de seguretat termes i característiques

L'empresa adjudicatària ha de perseguir el compliment de les determinacions del RGPD i Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivell Alt. A més ha de dotar al sistema d'aquestes característiques i funcionalitats:

- Permetre a l'usuari sense cap suport, la reposició (*Restore*) del seus arxius esborrats, amb sis hores, un dia i set dies de antiguitat, como mínim.
- Les còpies de seguretat han de executar-se d'acord amb las polítiques que l'empresa contractista proposi a partir de la seva experiència en el manteniment d'entorns semblants. Però, ha de permetre la restauració individual, parcial o total d'arxius amb una setmana, un mes i un any d'antiguitat, fins a la finalització del contracte
- L'empresa adjudicatària, farà entrega dos (2) cops l'any de totes les dades, mitjançant un suport físic llegible sense l'ús des dispositius externs (sense càrrec) i sense encriptació al responsable assignat per l'Ajuntament

10. SERVEIS INSTAL·LACIÓ DEL NOU ENTORN

A continuació es detallen les indicacions mínimes per la engegada del nou sistema informàtic de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat. Es valorarà positivament el detall de les taques a realitzar així com el menor impacte i interrupcions del treball diari dels empleats de la corporació.

L'empresa licitadora deu comptar amb les següents certificacions per a la solucions d'escriptori remot, UTM i antivirus.

- Microsoft Services Provider License Agreement (SPLA)
- Microsoft Office 365 Provider



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

- Citrix Service Provider – Citrix Apps i seguretat Citrix NetScaler
- Silver partner de l'UTM proposat
- Silver partner de la solució Antivirus proposat
- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 27018
- ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell Alt

Quan la solució proposada per a l'escriptori remot, Tallafocs i antivirus sigui de codi obert serà necessari justificar que el producte s'hagi utilitzat satisfactòriament de forma demostrable com a mínim durant cinc anys per a cada component i en dues entitats locals de Catalunya.

10.1. Instal·lació i configuració del maquinari i programari

S'hauran d'ajustar als requisits de l'Ajuntament a fi de continuar el model de servei respecte al nou servei d'escriptori remot i respecte al nou model de còpies de seguretat.

Es a dir,

- Pel que fa a l'escriptori remot, els serveis que ofereix han de funcionar i ser presentats als usuaris de forma similar a la que feia servir el escriptori remot antic, sense canviar substancialment la forma de treballar dels empleats de l'Ajuntament.

10.2. Tasques instal·lació nou escriptori remot i serveis associats

- Instal·lació i configuració del nou escriptori remot.
 - Creació d'un nou domini.
 - Creació de comptes d'usuari i grups.
 - Connexió a la Xarxa Corporativa i als enllaços externs (Diputació, Generalitat i Govern d'Espanya i institucions dependents o consorciades amb dites Administracions).
 - Instal·lació i migració de configuracions i dades (des del servidor actual) dels usuaris i dispositius.
 - Migració de l'arxivador ofimàtic segons les directrius de la Corporació.
- Suport, manteniment i garantia de la infraestructura i configuracions desplegadas, durant la vida del contracte.

10.2.1. Serveis associats

Correu electrònic: Actualment l'Ajuntament disposa de serveis de correu electrònic pel domini *torrelles.cat* i *diba.cat*. Aquest últim gestionat per la Diputació de Barcelona.

Pel domini *Torrelles.cat*, es fa servir 65 llicències MS365 Empresa Estàndard.

L'empresa adjudicatària subministrarà aquestes llicències.

11. MIGRACIÓ DE DADES

L'empresa contractista establirà i executarà un procediment de migració de les dades emmagatzemades des de l'entorn antic al nou de forma que no es perdi informació i causi el menor tall de servei possible.

- Cues d'impressió (fotocopiadores).
- Arxivador ofimàtic, tant personal com departamental.
- Coordinació de la migració dels sistemes d'informació:
 - Registre d'entrada/sortida
 - Control horari

11.1. Tasques a realitzar pel suport i manteniment del nou entorn d'escriptoris remots

Consisteix en la recopilació de dades amb la finalitat de establir un marc on exposar un pla estratègic de treball pel proper exercici basat en la informació recopilada en l'exercici en curs. Aquest pla de treball incorporarà almenys:

- Un quadre de comandament amb els indicadors, entre d'altres, de les millores realitzades durant el període en curs.
- el Pla d'activitats a realitzar a l'exercici següent. Entre d'altres, ha d'incloure una sèrie de propostes de millora per evitar la degradació/obsolescència progressiva dels sistemes informàtics, com ara:
 - Substitució/incorporació de nova infraestructura
 - Contractació de nous serveis.
 - Evolutius sobre aplicacions i serveis actuals.
 - Estudis de reducció de costos.
 - Pla de reducció d'incidències.

- Incorporació de noves tecnologies.

11.2. Gestió ordinària dels sistemes informàtics

La gestió ordinària dels sistemes informàtics haurà d'incloure com a mínim:

• Administració i manteniment

- De les còpies de seguretat dels sistemes i bases de dades, i la seva verificació.
- De la seguretat lògica: antivirus, tallafocs, intrusió, i la seva verificació.
- De la gestió d'usuaris i les condicions d'accés al sistema.
- Dels equips, en els vessants maquinari i programari.

• Monitoratge

- El servei de manteniment es reforçarà amb un sistema 24x7 de monitoratge i alarma de la disponibilitat i capacitat de les comunicacions. La disponibilitat per la notificació i resolució de les incidències detectades per aquest servei s'hauran d'acordar segons la criticitat de cada sistema monitorat
- En un moment donat els sistemes es troben en estat de servei satisfactori (verd), funcionant amb riscos (taronja), fora de servei (vermell).
- L'Ajuntament estarà informat i podrà decidir que es modifiquin els valors límit d'existència i activació de cadascun d'aquests estats.
- L'adjudicatari actuarà d'ofici, dins de l'horari acordat i d'acord amb l'SLA que apliqui, per resoldre situacions taronja i vermell.

• Gestió de la seguretat dels sistemes informàtics

- Realització d'una anàlisi de riscos dels sistemes TIC.
 - La finalitat d'aquest estudi és detectar-los, controlar-los, reduir la seva probabilitat i preparar els processos per contenir-los una vegada es produeixin.
 - L'anàlisi inicial pot tenir com a base l'estudi realitzat en aquest treball.
- Tenint en compte els riscos localitzats, generar els procediments de seguretat per la seva contingència.

- **Lliurament del servei.**

En cas de finalitzar-se el contracte amb el contractista, aquest ha de lliurar tota la informació necessària (claus, documentació, incidències, etc.) perquè un altre pugui continuar la gestió amb totals garanties.

11.3. Gestió de canvis i peticions

Els canvis i peticions s'esdevindran per iniciativa tant de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat com de l'empresa contractista. Per aquest darrer cas caldrà el vistiplau de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat, en resposta a problemes, incidències, evolució tecnològica o propostes de millora. L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat, i de l'execució del canvi.

El procés de gestió de canvis de l'Ajuntament inclourà l'elaboració d'un document que detallarà la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final.

L'empresa contractista farà la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

Són exemples de canvis i peticions:

- Desplegament de noves versions i pedaços, en el programari de base i en les aplicacions corporatives.
- Creació i configuració de nous llocs de treball.
- Assumpció de nous serveis i tecnologies, a incorporar en el pla de treball i les tasques ordinàries en el marc d'aquest contracte.

11.4. Gestió d'incidències i consultes

L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració, en cas de fallada, del servei òptim el més aviat possible.



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

L'empresa contractista haurà de responsabilitzar-se de la gestió, resolució (en el primer nivell d'atenció) i seguiment de qualsevol incidència de servei, sigui quina sigui la causa que l'origini.

Es defineix la gestió de consultes com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i el manteniment i l'ús d'una base de coneixement referent a les incidències resoltes. Així doncs, l'empresa contractista ha de fer el seguiment de les actuacions i registrar-ne la resolució al sistema d'informació que recull l'activitat.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà una actuació *in situ*. El cost dels desplaçaments derivats d'aquestes intervencions estaran inclosos en el preu d'aquesta contractació.

Són exemples d'incidències:

- Consultes i errors sobre el funcionament general i específic en l'entorn TIC.
- Les que impliquen un mal funcionament dels servidors tant en la seva vessant maquinari/programari/serveis bàsic, com en la seva vessant de gestors de base de dades o aplicacions, o arxivador ofimàtic.
- Les que impliquen un mal funcionament de les estacions clients, tant en la seva vessant maquinari/programari bàsic, aplicacions o en els dispositius perifèrics que facin servir.
- Recuperació i restauració de dades o sistema a partir de la còpia de seguretat de l'Ajuntament, en cas que la resolució de la incidència obligui a fer-ho.
- Eliminació de programari víric.

Si es detecta que l'avaria està provocada per la presència de programari víric, l'empresa contractista eliminarà aquest programari. El sistema s'haurà de deixar en correcte estat de funcionament segons la configuració actualitzada de l'Ajuntament.

12. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

12.1. Horari

L'horari del servei en quant a la resolució d'incidències de l'escriptori remot serà en horari laboral (d'acord amb el calendari laboral de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat):

- De dilluns a divendres de 7:30 a 19:30 hores.

Respecte als serveis municipals de seguretat i protecció civil, el servei d'incidències de l'escriptori remot es prestarà les 24 hores, 7 dies a la setmana.

S'establiran com a canals de comunicació entre l'Ajuntament i el contractista almenys una bústia de correu electrònic i un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria curta (SMS) o similar, amb la finalitat de que el referent de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar.

12.2. Coordinació i seguiment del servei

12.2.1. Protocol de manteniment i gestió de les incidències

L'objecte d'aquest punt és indicar el protocol d'incidències que necessita el sistema informàtic i de comunicacions complet de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat. És a dir, el seguit de rols, responsabilitats i contactes necessaris per a cada peça del sistema anterior, en cas d'incidència, avaria o operació de manteniment.

12.2.1.1. Primer nivell d'atenció

En aquest nivell el contractista rep, filtra i resol les incidències i consultes enviades des de l'Ajuntament, segons l'horari de servei.

El Primer Nivell rebrà notificacions sobre:

- Qualsevol incidència relativa a disfuncions en els escriptoris remots.
- Incidències relacionades amb l'ús de les aplicacions corporatives i ofimàtiques.
- Incidències amb l'accés als servidors i als seus serveis.
- Incidències amb les comunicacions.
- El contractista haurà de registrar la incidència, donar suport i resoldre-la.

12.2.1.2. Resolució

Quan l'empresa contractista rebi la notificació d'incidència, es posarà en contacte amb l'usuari i intentarà resoldre-la de manera remota. Si no fos possible, acordarà una visita amb el referent de l'Ajuntament per resoldre-la *in situ*.

12.2.1.3. Notificació de resolució

L'empresa contractista enviarà una notificació al referent de l'Ajuntament comunicant el moment concret de resolució de la incidència.

12.2.2. **Registre i seguiment de tasques**

A més de les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes l'empresa contractista també registrarà totes les incidències, peticions, canvis i consultes que rebí, les actualitzarà amb la informació addicional sobre la seva categorització, escalat i resolució, i en farà el seguiment fins el seu tancament.

Prèviament, a més, enviarà comunicació al referent de l'Ajuntament.

El contractista haurà de:

- Registrar les actuacions ordinàries d'administració i manteniment dels sistemes.
- Categoritzar les incidències per tipus: petició, consulta, incidència lleu, incidència mitja, incidència bloquejant.
- Respectar l'acord de nivell de servei (SLA) per a la resposta i per la resolució de cada tipus d'incidència.
- Disposar dels mitjans perquè la incidència, si les seves característiques ho permeten, es pugui resoldre remotament.
- Concretar el règim de visites presencials per a la gestió ordinària i la resolució de peticions o consultes.
- Aprovisionar, d'acord amb l'Ajuntament, un sistema de ticketing amb el qual fonamentar el registre de les incidències i seguiment de la seva resolució, accessible en ambdues funcionalitats pel Referent TIC de l'Ajuntament.

12.2.3. **Seguiment trimestral**

L'empresa contractista presentarà un informe trimestral on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de l'Ajuntament abans del dia 10 del mes següent.

El contingut d'aquest informe s'acordarà amb el contractista a l'inici del servei. En qualsevol cas, aquest informe inclourà el "Quadre de Comandament" que recollirà els indicadors necessaris pel seguiment del servei que, entre d'altres, seran els següents:

- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus, per equip de resolució, etc.).
- Temps de resposta a incidències en general, entre petició i registre de la mateixa.
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.).
- Consultes (per tipus, temps de resolució, pendents etc.).
- Peticions (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Canvis (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Problemes (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Realització còpies de seguretat per modalitats.
- Utilització línies dades, agregades i per tipus de tràfic en la mesura que ho permetin els equips de comunicacions.
- En general totes les noves actuacions acordades entre els responsables Empresa/Ajuntament, i que un cop verificada la seva efectivitat es poden obviar

12.2.3.1. Seguiment de les incidències, canvis, peticions, problemes i consultes

En l'informe mensual, a més a més, estarà inclosa la revisió dels ítems esmentats prèviament, amb el propòsit de presentar a estudi per part del contractista aquells que:

- Siguin més freqüents, per trobar-ne una solució definitiva.
- Incideixin sobre sistemes crítics, per eliminar-les o reduir-ne els riscos planificant la seva contingència.

Anualment hi haurà una reunió de seguiment. Aquesta reunió es farà entre el gener i febrer del any següent i hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el responsable del servei, i per part de l'Ajuntament el seu tècnic informàtic. En aquesta reunió es revisarà els informes trimestrals, el Quadre de Comandament i el funcionament dels processos i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. A més aquest informe haurà d'incloure el grau d'acompliment dels nivells de servei i haurà d'estar signat tant pel Responsable del servei de l'empresa contractista com el tècnic informàtic municipal pel referent per part de l'Ajuntament.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'esborrany de l'Acta de totes les reunions en un termini màxim de tres (3) dies. I després de la conformitat de l'Ajuntament, en tres (3) dies més, la definitiva.

L'Ajuntament podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix, l'Ajuntament podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

Tots els informes generats es presentaran en suport electrònic i, normalment en català.

12.3. Propostes de millora continua

Es requereix que el contractista faci balanç de l'activitat i presenti regularment propostes de millora de la qualitat de la infraestructura i serveis informàtics, basant-se en el coneixement que els proporcionarà la seva gestió. Aquestes propostes seran analitzades per l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

La presentació de propostes es farà a les reunions de seguiment trimestral o sota demanda, segons es determini amb l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà demanar la valoració de solucions tècniques, assessorament o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora de la qualitat del servei, sense cost addicional, tant pel programari com pel maquinari.

Es proposaran canvis al quadre de comandament per tenir els millors indicadors per fer un bon seguiment, obviant aquells que esdevinguin obsolets.

12.4. Suport remot d'incidències d'usuari

El suport remot s'ofereix per atendre consultes o incidències puntuals que es poden resoldre sense desplaçament de personal tècnic de l'adjudicatari, si cal mitjançant connexió remota als equips servidors o de client de l'Ajuntament. Aquest servei es dimensiona en un màxim de quatre (4) hores mensuals, en còmput anual.

12.5. Hores presencials o d'assistència remota en escriure

Els licitadors inclouran en les ofertes el preu de cada hora addicional per a cada modalitat de suport remot i presencial incloent-hi, en aquest cas, el cost de desplaçament. Es podrà compensar entre el temps dedicat a suport remot i presencial en funció de les necessitats del servei a petició de l'Ajuntament. S'informarà de la

equivalència. En tot cas es treballarà en la optimització dels serveis prestats perquè sigui una excepció la necessitat d'aquestes hores.

12.6. Definicions i paràmetres del servei

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es farà ús dels que a continuació es defineixen:

- **Prioritat:** identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat de la incidència, petició o canvi, independentment de l'origen (correcció o evolució).
- **Temps de resolució:** és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència o petició, des de la seva recepció fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

La prioritat està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat com a referent per l'Ajuntament, sense perjudici que una posterior anàlisi de la incidència aconselli, amb acord per ambdues parts, canviar el nivell de prioritat.

12.7. Qualificació de la prioritat de les incidències, peticions i canvis

La classificació de les incidències, peticions i canvis, segons la seva repercussió en l'operativa normal, serà:

- **Nivell 1: Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa a l'entorn de producció, i que no permet la realització de les tasques ordinàries de l'Ajuntament. En especial servidors i qualsevol altre equipament definit per l'Ajuntament com a crític.
- **Nivell 2: Mitjà.** Greus errors de funcionament de les operatives normals dels Serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada i degradada fins el punt que l'entorn de producció estigui compromès en pocs dies.
- **Nivell 3: Lleu.** Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat i/o no disponibilitat d'una aplicació o servei no crític pel funcionament ordinari de l'Ajuntament.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les incidències, peticions i canvis reportats tant pel personal de la pròpia empresa com per l'Ajuntament. En qualsevol cas, el



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

referent de l'Ajuntament podrà decidir i en conseqüència assignar, la prioritat d'una incidència o d'una actuació concreta, en funció de la gravetat d'aquesta.

12.8. Nivells de servei

En la taula següent es detallen els nivells de servei dels diferents processos inclosos en la prestació de serveis objecte d'aquest plec. El que s'exposa és el nivell mínim de servei exigít per l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat.

Procés	Indicadors	Nivell de servei	
Gestió d'Incidències	Percentatge d'incidències bloquejats que compleixen el nivell de qualitat (escriptori remot i comunicacions del contractista)	Temps de resolució 4 hores	100% de les incidències
	Percentatge d'incidències mitjanes que compleixen el nivell de qualitat (escriptori remot i comunicacions del contractista)	Temps de resolució 6 hores	95% de les incidències
	Percentatge d'incidències lleus que compleixen el nivell de qualitat	Temps de resolució 8 hores	95% de les incidències
Gestió de peticions	Percentatge de peticions bloquejats que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
	Percentatge de peticions mitjanes que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
	Percentatge de peticions lleus que compleixen el nivell de qualitat	Acompliment de la data planificada per a cada petició	98% de les peticions
Gestió de canvis	Percentatge de canvis ajustats al procediment de l'Ajuntament		100% dels canvis
	Percentatge de canvis finalitzats satisfactòriament (sense aplicar el procediment de volta enrere i complint planificació)		95% dels canvis
Informes	Lliurament d'informe mensual de servei segons la data objectiu		El dia 10 del mes següent
	Lliurament de dos informes anuals de l'evolució del servei en els últims dotze mesos		Juny i desembre



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de l'Ajuntament, el contractista podrà justificar la comptabilització del temps a causes alienes, sense que penalitzin els nivells de serveis acordats, excepte quan les tasques estiguin contemplades en aquest plec. S'haurà de notificar a l'Ajuntament, per la seva acceptació, els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps. El còmput del temps tindrà en compte l'horari de servei indicat al present plec.

13. PLA DE POSADA EN MARXA I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir la qualitat necessària en els serveis a executar i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que el servei s'estructuri en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són: la fase de posada en marxa del servei, la fase d'execució del servei i la fase de devolució del servei.

13.1. Definicions

Fase de posada en marxa del servei: És el període de temps que comença quan el nou contractista es fa càrrec del servei i que acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei acordats. En aquesta fase el contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat.

Fase d'execució del servei: El període de prestació del servei des de que ha finalitzat la fase de posada en marxa fins la finalització.

Fase de devolució del servei: Correspon a l'etapa de transmissió del coneixement i titularitats a l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat o a un tercer designat per ell.

13.2. Condicions generals

El contractista serà el responsable de la captura del coneixement del servei, a tal fi rebrà el suport necessari per part de l'Ajuntament o de l'anterior prestatari del servei.

L'empresa contractista es responsabilitzarà de formalitzar i mantenir permanentment actualitzada la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de l'Ajuntament.



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

- Les fases de posada en marxa i devolució del servei estaran incloses en el termini d'execució del present contracte.
- La posada en marxa i devolució no han de suposar cap discontinuïtat en el servei.
- L'Ajuntament no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de posada en marxa i devolució.
- El Pla de posta en marxa i el Pla de devolució hauran d'estar aprovats per l'Ajuntament.

13.3. Posada en marxa

El contractista haurà de presentar en el termini de dues setmanes des de la signatura del contracte el Pla de posada en marxa per a la validació per l'Ajuntament, amb el següent contingut mínim:

- Definició temporal de les tasques i dels recursos necessaris per dur a terme el pla de posada en marxa.
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de posada en marxa fins a l'estabilització definitiva.
- Definició del Pla de servei .
- En cas que sigui necessària una fase de transformació, durada prevista i especificació detallada de com es durà a terme.

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en un termini de dues setmanes des de la validació del Pla per part de l'Ajuntament. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitzacions corresponents.

Durant el període de posada en marxa, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei i no ha de suposar cap discontinuïtat en el servei.

Es farà una presentació de l'equip tècnic i l'explicació del funcionament del servei als referents departamentals i responsable de l'Ajuntament.

13.4. Devolució del servei

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a l'Ajuntament.

El contractista haurà de presentar el Pla de devolució del servei quatre setmanes abans de la finalització del contracte. Tanmateix, aquest document s'haurà d'actualitzar una setmana abans de la finalització d'aquest contracte. Aquest pla haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.

13.5. Nivells de servei

Els nivells de servei demanats en els processos de Posada en marxa i de Devolució del servei són els descrits a la taula següent:

Procés	Indicador	Nivell de qualitat
Posada en marxa	Presentació del Pla segons la data objectiu	Dues setmanes des de la signatura del contracte
	Execució de Pla segons la data objectiu	Dues setmanes des de la validació del pla
Devolució del servei	Presentació del Pla segons la data objectiu	Quatre setmanes abans de la finalització del contracte
	Actualitzar el Pla segons la data objectiu	Una setmana abans de la finalització del contracte

14. JUSTIFICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ ESCOLLITS PER A LA VALORACIÓ DE LES OFERTES

En compliment del que estableixen els articles 116.4c i 145 de la LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació, d'acord amb el detall següent:

Descripció del criteri	Ponderació	Tipus criteri
Preu	80%	Automàtic
Millora de la qualitat en la prestació del servei: - Tenir la condició de partner Citrix Solutions Advisor Gold o superior	10%	Automàtic
Bossa d'hores gratuïtes d'un tècnic en les instal·lacions de l'Ajuntament	10% 20h/any 5% 10h/any	Automàtic

La finalitat que es vol aconseguir amb cada un dels criteris és la següent:



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

- **Preu:** Obtenir millors condicions econòmiques, aconseguint el preu més baix i així l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat podrà disposar de més recursos econòmics per millorar els serveis que presta.
- **Millora de la qualitat en la prestació del servei:** Que el contractista tingui la condició de "Partner Citrix Solution Advisor Gold" o superior. Permetrà obtenir una millor qualitat en el servei al disposar d'un proveïdor amb una qualificació tècnica superior que podrà aportar solucions avançades que optimitzin els serveis prestats per la infraestructura Citrix, millorant així l'experiència dels usuaris de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat.
- **Bossa d'hores gratuïtes d'un tècnic en les instal·lacions de l'Ajuntament.** Permetrà millorar l'eficiència del departament de Noves Tecnologies per treballs que estiguin planificats i sigui possible delegar a un tècnic extern. Exemples, maquetació d'equips nous, treballs de manteniment d'equips i programari, revisió i actualització de la base de dades dels actius de l'Ajuntament, etc.

14.1. Criteris avaluable automàticament: Fins a 100 punts

a) Oferta econòmica: Fins a 80 punts.

Prenent com a referència aquest valor es calcularan de forma proporcional la resta d'ofertes presentades, d'acord amb la següent fórmula:

$$VO=(OM*PMO)/OF$$

VO= valoració de l'oferta
PMO= Puntuació màxima que es pot obtenir
OF=Oferta
OM=Menor oferta vàlidament emesa

Descripció	Tarifa	(A) Preu	Tipus
Esriptori Remot (60 usuaris)	Fixe anual		Preu / any
Llicències MS365 Empresa Estàndard (65 comptes)	Fixe anual		Preu / any
Programari base (60 usuaris)	Fixe anual		Preu / any
Emmagatzematge fins a 2.500 GB	Fixe anual		Preu / any
OFERTA		*Suma Columna A	



Ajuntament de
Torrelles de Llobregat

Preus complementaris

Adicionalment s'adjuntarà els preus unitari de cada servei per necessitat d'ampliació d'aquest.

Descripció	Tarifa	A Preu/unitat ofert	Tipus
Escriptori Remot per usuaris addicionals	per unitats		Usuari addicional
Llicències MS365 Empresa Estàndard	per unitats		Usuari addicional
Programari base per usuaris addicionals	per unitats		Usuari addicional
Emmagatzematge extra 1 GB	per unitats		1 GB

Si l'empresa ho considera oportú, podrà (de forma voluntària, no obligatòria i no valorable per a l'adjudicació, però amb caràcter contractual) aportar preus complementaris d'altres accessoris, complements i serveis que consideri interessant que formin part de l'oferta presentada.

Concepte	Preu unitari (IVA exclòs)
	€ IVA exclòs
	€ IVA exclòs
	€ IVA exclòs
	€ IVA exclòs

b) Altres criteris automàtics: **Fins a 20 punts.**

- 1. Millora de la qualitat en la prestació del servei (10 punts):** Tenir la condició de "partner Citrix Solutions Advisor Gold" o superior.
- 2. Bossa d'hores gratuïtes d'un tècnic en les instal·lacions de l'Ajuntament (fins a 10 punts):**
 - 10h/any: 5 punts.
 - 20h/any: 10 punts.

Datat i signat digitalment.