

**AJUNTAMENT DE GRANOLLERS**  
Servei de Sistemes Tecnològics i Comunicacions

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**  
**SUBMINISTRAMENT DE LA RENOVACIÓ DE LES SUBSCRIPCIONS DE CITRIX**  
**UNIVERSAL HYBRID MULTI-CLOUD I PRAIM THINMAN, AMB ACTUALITZACIONS,**  
**MANTENIMENT I SUPORT OFICIAL DEL FABRICANT, MITJANÇANT UN**  
**PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT DE TRAMITACIÓ I URGENT**

## 1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és definir les prescripcions tècniques que regiran el subministrament de la renovació de les subscripcions de programari que l'Ajuntament de Granollers té actualment implantades en producció, incloent-hi en tots els casos les actualitzacions, les noves versions, el manteniment i el suport oficial del fabricant durant tot el període de vigència del contracte, que serà d'un any.

El subministrament comprèn els productes següents:

- **Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud** – plataforma d'escriptoris i aplicacions virtualitzades.
- **Praim ThinMan** – programari de gestió centralitzada dels terminals lleugers (thin clients)

## 2. Antecedents i necessitat

Els productes objecte del contracte formen part de la infraestructura tecnològica municipal en producció i es van contractar per última vegada en el marc de l'expedient 2/2022/43. Les seves subscripcions han vençut en les dates següents:

| Producte                            | Venciment actual             | Contracte anterior |
|-------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud | 3 de juliol de 2026 (vençut) | 2/2022/43 – Lot 1  |
| Praim ThinMan                       | 3 de juliol de 2026 (vençut) | 2/2022/43 – Lot 1  |

La manca de renovació afecta directament la continuïtat, la seguretat i la disponibilitat de serveis municipals crítics, en particular l'accés dels llocs de treball virtualitzats i la gestió dels terminals des dels quals treballa el personal municipal.

### 3. No divisió en lots

D'acord amb l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, el contracte no es divideix en lots perquè Citrix i Prais ThinMan formen una única solució funcional: els terminals lleugers gestionats amb ThinMan són el punt d'accés dels usuaris a les sessions d'escriptori virtual Citrix, i les seves configuracions (perfils de connexió, clients Citrix Workspace, polítiques d'arrencada i actualització de firmware) estan integrades entre si. La seva execució per adjudicatari diferents podria provocar incompatibilitats de versions i dificultaria la coordinació del suport davant d'incidències que afecten conjuntament els dos components.

CPV: 48780000-9 - Paquets de programes de gestió de sistemes, d'emmagatzematge i de continguts

### 4. Resum de les llicències objecte del subministrament

| Producte                            | Referència / tipologia                                                    | Unitats | Unitat   | Durada   |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud | Subscripció Universal Hybrid Multi-Cloud                                  | 393     | usuari   | 12 mesos |
| Prais ThinMan Advanced              | ThinMan Adv Renew Subs Gov 1 Endpt 101-500 (subscripció 12 mesos)         | 270     | terminal | 12 mesos |
| Prais ThinMan Admin+ FP             | ThinMan Admin+ FP Renew Subs Gov 1 Endpt 101-500 (subscripció 12 mesos)   | 270     | terminal | 12 mesos |
| Prais ThinMan Network+ FP           | ThinMan Network+ FP Renew Subs Gov 1 Endpt 101-500 (subscripció 12 mesos) | 270     | terminal | 12 mesos |
| Prais ThinMan User+ FP              | ThinMan User+ FP Renew Subs Gov 1 Endpt 101-500 (subscripció 12 mesos)    | 270     | terminal | 12 mesos |

El detall de funcionalitats exigides es recull a l'apartat 6.

### 5. Prescripcions tècniques generals

#### 5.1. Originalitat, canal i titularitat

- Les llicències i subscripcions seran originals, noves i subministrades a través del canal oficial del fabricant (distribuïdor o partner autoritzat). El licitador proposat com a adjudicatari haurà d'acreditar aquesta condició abans de l'adjudicació mitjançant certificat o document equivalent del fabricant o del seu distribuïdor oficial.
- El titular de totes les llicències i subscripcions serà l'Ajuntament de Granollers, que hi constarà com a client final en el portal i en els registres del fabricant.
- Les subscripcions es renovaran sobre els comptes, contractes i instal·lacions existents de l'Ajuntament, mantenint-ne els identificadors, les configuracions i l'històric.

## **5.2. Continuitat del servei**

- La renovació es tramitarà de manera que no es produeixi cap interrupció de les llicències, de les subscripcions ni del suport. Les subscripcions tindran efectes des de la data d'inici del contracte i es mantindran vigents fins a la seva finalització.
- Atès que les subscripcions ja han vençut, es renovaran de manera que el període de 12 mesos es compti des de la data d'inici del contracte i incloguin, si el fabricant ho exigeix, la reactivació (reinstatement) necessària sense cost addicional per a l'Ajuntament més enllà del preu ofert.
- Si per causes no imputables a l'Ajuntament es produís una interrupció, l'adjudicatari haurà de restablir el servei en el termini més breu possible i, en tot cas, en un màxim de 24 hores.

## **5.3. Actualitzacions i noves versions**

- Les subscripcions inclouran el dret d'ús de totes les actualitzacions, pedaços de seguretat, noves versions (minor i major releases) i l'accés al portal de descàrregues del fabricant que es publiquin durant la vigència del contracte.
- Si alguna referència fos descatalogada pel fabricant durant el contracte, l'adjudicatari la substituirà per la referència oficial que la reemplaci, mantenint o millorant les prestacions i sense cost addicional.

## **5.4. Suport oficial del fabricant i atenció de l'adjudicatari**

El contracte inclourà, com a mínim, el suport oficial del fabricant inclòs en la subscripció, d'acord amb l'apartat 6. A més, l'adjudicatari prestarà un servei d'atenció de primer nivell i d'escalat amb les condicions mínimes següents:

| Concepte         | Condició mínima exigida                                                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Horari d'atenció | Dies laborables, de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 h, com a mínim. |

| Concepte                               | Condicció mínima exigida                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canals                                 | Portal web o correu electrònic de tiquets i telèfon. Accés de l'Ajuntament al portal de suport del fabricant.                                                                                                       |
| Idioma                                 | Català o castellà.                                                                                                                                                                                                  |
| Temps de resposta – incidència crítica | Màxim 4 hores laborables (servei aturat o greument degradat).                                                                                                                                                       |
| Temps de resposta – incidència alta    | Màxim 8 hores laborables (funcionalitat important afectada).                                                                                                                                                        |
| Temps de resposta – altres consultes   | Màxim 2 dies laborables.                                                                                                                                                                                            |
| Escalat al fabricant                   | L'adjudicatari obrirà i farà el seguiment dels casos amb el fabricant en nom de l'Ajuntament, com a màxim el dia laborable següent a la comunicació de la incidència, i n'informarà de l'estat fins a la resolució. |

Els temps de resposta s'entenen com el temps entre la comunicació de la incidència i la primera resposta tècnica. Els temps de resolució seran els establerts per l'SLA oficial del fabricant per al nivell de suport contractat.

## 5.5. Gestió de venciments i renovacions

- L'adjudicatari avisarà per escrit la persona responsable del contracte, amb un mínim de 60 dies d'antelació, de qualsevol venciment de llicències, subscripcions o suport.
- L'adjudicatari gestionarà administrativament davant el fabricant les renovacions, ampliacions i altes derivades de les modificacions previstes al contracte.

## 5.6. Documentació a lliurar

Amb cada subministrament, l'adjudicatari lliurarà com a mínim:

- Certificat o document oficial del fabricant acreditatiu de la llicència o subscripció (entitlement, license certificate o equivalent), a nom de l'Ajuntament de Granollers.
- Inventari actualitzat amb, per a cada referència: codi del fabricant, descripció, nombre d'unitats, número de contracte o subscripció, data exacta d'inici i de finalització.
- Modalitat i nivell de suport oficial contractat, canals, horari i temps de resposta, i procediment d'escalat al fabricant.

- Claus de llicència, fitxers d'activació o credencials d'accés al portal del fabricant, si escau.

### **5.7. Compatibilitat i integració**

- El programari subministrat haurà de ser plenament compatible amb la infraestructura i les configuracions actualment implantades a l'Ajuntament, sense que la renovació requereixi la reinstal·lació, la migració ni la reconfiguració dels sistemes.

### **5.8. Seguretat de la informació i Esquema Nacional de Seguretat**

- L'adjudicatari complirà el Reial decret 311/2022, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la mesura que li sigui aplicable per raó de les prestacions del contracte.
- En cas que la solució utilitzi components de control prestats com a servei al núvol (Citrix Cloud), el licitador proposat com a adjudicatari haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que el servei disposa de certificació de conformitat amb l'ENS de categoria MITJANA o superior.
- Qualsevol accés remot de l'adjudicatari als sistemes municipals per a tasques de suport es farà únicament amb autorització prèvia de l'Ajuntament, pels mitjans que aquest determini, i quedarà registrat.
- L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament, sense dilació indeguda, qualsevol incident de seguretat o vulnerabilitat publicada pel fabricant que afecti els productes subministrats.

### **5.9. Protecció de dades personals**

- El subministrament no comporta tractament de dades personals per part de l'adjudicatari. L'accés que se'n pugui derivar de les tasques de suport serà ocasional i estarà subjecte al deure de confidencialitat.
- Si s'utilitzen components al núvol, els licitadors hauran d'indicar la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats.

### **5.10. Interlocució**

- L'adjudicatari designarà una persona interlocutora única, amb coneixements tècnics dels productes, que serà el punt de contacte amb la persona responsable del contracte.

## **6. Prescripcions tècniques específiques**

### **6.1. Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud i Praim ThinMan**

#### **Descripció i funció a la infraestructura municipal**

Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud proporciona els escriptoris i aplicacions virtualitzats als quals accedeixen els llocs de treball municipals. Praim ThinMan és la consola de gestió centralitzada dels terminals lleugers des dels quals els usuaris es connecten a aquestes sessions: inventari, configuració remota, perfils de connexió Citrix, actualització de firmware i suport remot als usuaris.

#### **Requeriments**

- 393 subscripcions Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud per 12 mesos, amb dret a les funcionalitats del pla contractat actualment (on-premises i/o Citrix Cloud) i suport oficial Citrix inclòs en la subscripció.
- 270 renovacions de subscripció ThinMan Advanced per 12 mesos, amb els paquets de funcionalitats (Feature Packs) Admin+, Network+ i User+, modalitat Government, tram 101–500 terminals, amb suport i actualitzacions del fabricant Praim.
- Compatibilitat certificada entre les versions de ThinMan i dels clients Citrix Workspace instal·lats als terminals durant tota la vigència del contracte.
- En cas d'ús de components de control al núvol de Citrix, el licitador indicarà la ubicació de les dades de configuració i de telemetria i les condicions de connectivitat i seguretat aplicables.

### **6.2. Justificació de la referència a marques concretes**

D'acord amb l'article 126.6 de la LCSP, es fa referència a marques i productes concrets perquè l'objecte del contracte és la renovació de subscripcions de programari ja implantat, configurat i integrat amb els sistemes municipals, i no la implantació d'una solució nova. Aquesta renovació només la pot prestar el mateix fabricant, per mitjà dels seus canals oficials, per la qual cosa no és possible admetre productes equivalents.

La substitució per una altra solució no es limitaria a un canvi de llicenciament, sinó que requeriria un projecte de migració de la plataforma d'escriptori virtual i de la gestió dels terminals (selecció, configuració, reconstrucció d'imatges i perfils, proves i validació), amb un cost econòmic i de recursos tècnics significatiu, un període de coexistència i riscos operatius per a serveis crítics, com la indisponibilitat dels llocs de treball. No hi ha restricció de la

competència, atès que els productes es poden adquirir a través de múltiples distribuïdors i partners autoritzats.

## 7. Durada, lliurament, activació i recepció

- **Durada:** 12 mesos a comptar des de la data d'inici que s'estableixi en el document de formalització. No es preveu pròrroga.
- **Activació:** les subscripcions tindran efectes des de la data d'inici del contracte, sense interrupció. L'adjudicatari lliurará la documentació acreditativa de l'apartat 5.6 en un termini màxim de 15 dies naturals des de l'inici del contracte.
- **Acreditació del lliurament:** mitjançant el certificat oficial del fabricant i la verificació, per part de l'Ajuntament, que les subscripcions consten actives al portal del fabricant o a les consoles de gestió dels productes.
- **Recepció:** el subministrament es considerarà executat quan les llicències estiguin activades i en funcionament i la persona responsable del contracte n'hagi donat la conformitat.

## 8. Modificacions previstes

Es podrà incrementar o disminuir el nombre de llicències quan, durant l'execució del contracte, variï el nombre de persones usuàries, terminals o llocs de treball, en els casos següents:

- a) Increment o disminució del nombre de persones usuàries que accedeixen als llocs de treball virtualitzats, que afectarà les subscripcions de Citrix Universal Hybrid Multi-Cloud.
- b) Increment o disminució del nombre de terminals lleugers en servei, que afectarà les subscripcions de Praim ThinMan Advanced i dels seus paquets de funcionalitats Admin+ FP, Network+ FP i User+ FP.
- c) Creació, supressió o trasllat de llocs de treball, serveis o equipaments municipals que comportin alguna de les variacions anteriors.

La concurrència de qualsevol d'aquests casos s'acreditarà mitjançant un informe de la persona responsable del contracte que quantifiqui la variació del nombre de persones usuàries o de terminals i el nombre de llicències afectades per a cada referència.

La modificació no podrà superar el 20 % del preu inicial, és a dir, 8.967,91 euros, IVA exclòs, ni comportar preus unitaris nous, d'acord amb l'article 204 de la LCSP. Tampoc no podrà incorporar prestacions diferents de les que constitueixen l'objecte del contracte ni alterar-ne la naturalesa global.

Les llicències incrementades o disminuïdes es valoraran als preus unitaris oferts per l'adjudicatari a la seva proposició per a cada referència, IVA exclòs. Les noves llicències s'alinearan amb la data de finalització del contracte (coterminació), i el seu preu es calcularà aplicant el preu unitari ofert en proporció als dies que restin des de la seva activació fins a

aquesta data. La disminució només podrà afectar llicències que no s'hagin activat, i no donarà dret a cap indemnització per al contractista.

La modificació serà obligatòria per al contractista i s'acordarà per l'òrgan de contractació d'acord amb el procediment establert als articles 191 i 207 LCSP, amb la proposta prèvia de la persona responsable del contracte, l'audiència del contractista i l'acreditació de l'existència de crèdit adequat i suficient. Un cop acordada, es formalitzarà d'acord amb l'article 153 LCSP i es publicarà en el perfil de contractant d'acord amb l'article 207.3 LCSP.

### **9. Responsable del contracte**

Es proposa com a responsable del contracte el Sr. Albert Lluçà Montaner, del Servei de Sistemes Tecnològics i Comunicacions.

Granollers, a data de la signatura electrònica

El responsable tècnic