

Expedient	Assumpte
2023/101-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 14614150436577544517	Eina de gestió de serveis TIC - ITSM

Signat per:

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE¹

Contractació dels dret d'ús (subscripció) d'un programari per a la gestió de serveis TIC (ITSM), així com els serveis de migració de les dades de l'entorn actual a la nova plataforma. Aquest programari permetrà gestionar i donar suport als serveis prestats per part del Servei TIC tant als empleats municipals com als ciutadans que fan ús dels serveis d'administració electrònica.

2.- JUSTIFICACIO DE LA NECESSITAT I IDONEITAT DEL CONTRACTE

Des de fa quatre anys, el Servei TIC gestiona les incidències informàtiques, peticions de maquinari i/o programari així com l'inventari de tot l'equipament informàtic amb programari del fabricant Atlassian, concretament les eines JIRA Service Desk, Confluence i Assets.

Aquest programari ofereix funcionalitats que permeten obtenir una gestió integral del Servei TIC, com són :

- Catàleg de serveis que permet estandarditzar i vincular els serveis amb els actius TIC que els suporten.

¹ D'acord amb l'article 99 de la LCSP l'objecte dels contractes del sector públic haurà de ser determinat. El mateix es podrà definir en atenció a les necessitats o funcionalitats concretes que es pretenen satisfer, sense tancar l'objecte del contracte a una solució única. En especial, es definiran d'aquesta forma en aquells contractes en els que es consideri que es poden incloure innovacions tecnològiques, socials o ambientals que millorin l'eficiència i sostenibilitat dels béns, obres o Serveis que es contractin



- Generació d'informes de seguiment del servei i dels acords de nivell de servei contractats amb els proveïdors.
- Sistema de gestió per projectes i objectius, que permeti la planificació de recursos pel desenvolupament i implantació de projectes TIC.
- Portal d'autoservei TIC pels usuaris finals que permeti obtenir coneixement sobre els entorns i sistemes d'informació de la Corporació
- Base de coneixement amb els procediments vinculats als serveis que ajudin a disposar de coneixement i automatització de tasques d'administració, manteniment i suport sobre els serveis TIC.
- Gestió de contractes amb els diversos proveïdors del servei TIC.

La plataforma actual ha demostrat donar un rendiment satisfactori i han permès millorar el servei que s'ofereix als usuaris del Servei TIC. El contracte vigent finalitza a finals de juliol de 2024. Per aquest motiu, es manifesta la necessitat de que s'iniciïn els tràmits que condueixin al subministrament i serveis d'implantació d'un sistema de gestió de Serveis TIC (ITSM) que permeti mantenir les funcionalitats que s'estan oferint actualment així com les noves que es preveuen en el plec de prescripcions tècniques.

3.- INFORME D'INSUFICIÈNCIA DE MITJANS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Tarragona no disposa de mitjans propis suficients per a realitzar les funcionalitats d'aquest contracte.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

