

| Expedient | Assumpte |
|--|--------------------------------------|
| 2023/101-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15250327672234307251 | Eina de gestió de serveis TIC - ITSM |

Signat per:

• PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UNA EINA PER LA GESTIÓ DE SERVEIS TIC (ITSM)

1. OBJECTE

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. Cal que totes les funcionalitats requerides en el present plec estiguin integrades dins d'una única plataforma, conformant una solució integral.

2. INTRODUCCIÓ

En l'actualitat, la gestió de les d'incidències i peticions al servei TIC, a més de gestió d'inventari es realitza mitjançant el següent programari del fabricant Atlassian, en modalitat de llicenciament Jira Server:

- **JIRA Service Management** per a gestionar les incidències i peticions per part dels tècnics del Servei TIC, així com per a proporcionar un portal d'autoservei als usuaris des d'on generar dites incidències i peticions.
- **Jira Core** per a la gestió de projectes interns del Servei TIC i gestió dels contractes amb proveïdors externs.
- **Confluence** per a gestionar una base de coneixement tècnic, tant interna per a tècnics



del servei, com externa, de cara als usuaris.

A més, es disposa dels complements (*plugins*) següents:

- **Assets for Jira** per a gestió de l'inventari d'actius (PCs, monitors, perifèrics, equipament de xarxa...). Inclou l'agent Assets Discovery per a descobriment automàtic d'actius.
- **Extension for Jira** per personalitzar el portal d'autoservei dels usuaris.
- **SAML Single Sign On i EasySSO**: per a permetre que els usuaris corporatius accedeixin a l'eina automàticament amb les seves credencials del Directori Actiu.
- **EazyBI Reports for Jira** per a generació d'informes i reports sobre el servei, seguiment dels Acords de Nivell de Servei (SLAs) i elaboració de diversos informes sobre els indicadors més rellevants.
- **Surveys for Jira**: per a generació d'enquestes de satisfacció adreçades als usuaris.
- **Jira Workflow Toolbox**: per a definició del flux d'incidències i processos automàtics.
- **Scriptrunner for Jira**: per execució de scripts i tasques automàtiques.

3. REQUISITS TÈCNICS DE LA SOLUCIÓ

Es requereixen les eines següents amb el tipus de llicenciament **Atlassian Enterprise Cloud** (al núvol).

| Llicència | Pla | Nombre d'agents |
|---|----------|-----------------|
| Jira Service Management | Premium | 10 |
| Confluence | Standard | 10 |
| Atlassian Access | - | 10 |
| eazyBI Reports for Jira | - | 10 |
| Assets for Jira | - | 10 |
| Translation for Jira Service Management | - | 10 |
| Assets Discovery for Jira | - | 10 |
| SAML Single Sign On Jira | - | 10 |
| Extension for Jira Service Management | - | 10 |
| Surveys for Jira | - | 10 |
| Jira Workflow Toolbox for JIRA | - | 10 |



| | | |
|---|---|----|
| ScriptRunner for Jira | - | 10 |
| Easy SSO Kerberos/NTLM/SAML (o eina amb funcionalitat equivalent) | - | 10 |

El producte es requereix en mode de software com a servei (SaaS). És a dir, la provisió i manteniment de la infraestructura relativa a servidors, base de dades i emmagatzematge necessària per al funcionament de l'entorn anirà a càrrec del fabricant de l'eina. L'eina haurà d'estar hostatjada al núvol i ha de ser accessible a Internet, a través d'una connexió segura (protocol https) amb els navegadors web més habituals.

Propietat de les dades

Les dades que es generin durant la explotació de la eina serà propietat de l'Ajuntament de Tarragona i no podran ser cedides a tercers sense autorització expressa de l'Ajuntament de Tarragona.

Ubicació geogràfica

La infraestructura al núvol haurà d'estar dimensionada per tal de garantir la fluïdesa en l'execució de l'eina per al nombre d'usuaris descrit i el centre o centres de dades des d'on es presti el servei han d'estar situats en un país pertanyent a la Unió Europea per a complir amb el RGPD.

Disponibilitat i continuïtat de servei

La disponibilitat del servei, ha de ser de com a mínim el 99,9% del temps. L'adjudicatari es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la disponibilitat i continuïtat del servei.

Còpies de seguretat

En cas de produir-se una pèrdua de dades per error o qualsevol motiu, l'adjudicatari haurà de proporcionar una via per a sol·licitar la restauració de la informació a l'estat previ a la pèrdua de dades. El període de retenció de la informació haurà de ser de mínim 30 dies i la restauració s'haurà de completar en un màxim de 24 hores des de la seva sol·licitud.



Autenticació

L'eina haurà d'estar integrada amb el directori actiu, basat en Active Directory de Microsoft (versió 2K16). L'Ajuntament també disposa d'Azure Active Directory, en cas que l'adjudicatari consideri més adient la integració amb la versió al núvol d'aquest sistema. Els usuaris hauran d'autenticar-se amb el seu usuari de domini i les incidències que obrin han de generar-se i quedar associades de forma automàtica al seu usuari. L'eina ha de permetre l'accés amb la modalitat "Single Sign On" de forma que l'accés es faci automàticament utilitzant les credencials d'accés del seu equip mitjançant els protocols SAML o Kerberos.

En cas que el llicenciament de l'eina es faci en base a usuaris administradors o tècnics, s'hauran de tenir en compte 10 tècnics de suport. Aquests tècnics treballaran diàriament amb l'eina i faran el tractament d'incidències, contractes i d'inventari.

Portabilitat i devolució del servei

L'empresa adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o en qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar tota la informació a l'Ajuntament en el format que es determini, accessible en format obert, de manera que la Corporació pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes (CPD) o bé traslladar-los a un altra proveïdor de serveis, en un format que permeti la seva utilització. Tot això en el termini més breu possible i amb el menor impacte en el servei per als usuaris, sempre **abans de 10 dies naturals**, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

Volumetria

A efectes informatius:

- L'inventari actual consta d'uns 1300 equips.
- Actualment hi ha un històric d'incidències amb uns 110.000 tickets emmagatzemats.
- El volum d'usuaris integrats amb el directori actiu, és d'aproximadament 1500.
- Com a exemple del volum d'utilització de la eina, l'any 2023 es van generar, per part dels usuaris, 13.070 incidències i/o peticions.

Actualització



En cas d'aparèixer noves versions de l'eina durant la durada del contracte, el proveïdor haurà d'actualitzar la versió de l'eina previ avís al servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona, i sense cost addicional. Si aquesta actualització afecta les funcionalitats contractades inicialment, l'adjudicatari haurà de fer les modificacions o correccions necessàries per tal de mantenir el mateix servei.

4. REQUISITS FUNCIONALS DE L'EINA

Actualment, el Servei TIC gestiona les incidències i peticions a través de l'eina JIRA Management Server i programari addicional del fabricant Atlassian. Actualment, les funcionalitats que es fan servir, i que, com a mínim, ha de proporcionar l'eina objecte del contracte, són:

- **Portal d'autoservei intern:** Per a què els empleats municipals finals puguin obrir incidències i/o peticions al servei TIC. També han de poder visualitzar l'estat de les seves incidències pendents, així com l'històric i accedir a la base de dades de coneixement.
- **Portal per tècnics de suport:** Des d'on els tècnics del Servei TIC suport puguin visualitzar les incidències i peticions obertes, i gestionar el seu cicle de vida. Funcionalitats requerides:
 - o Gestió d'inventari, amb funció de descobriment automàtica d'actius a la xarxa.
 - o Gestió d'incidències i peticions, alineat amb pràctiques ITIL, escalat d'incidències, categorització de les mateixes, seguiment per correu electrònic.
 - o Possibilitat de classificar les incidències en diferents tipus i categories.
 - o Anotació de seguiments amb la possibilitat de notificar per correu electrònic a l'usuari els canvis d'estat o qualsevol requeriment d'informació. El correu corporatiu està basat en Microsoft 365.
 - o Aplicació de regles automàtiques en base a la tipologia de peticions de servei, per remitent, responsables, tipologia, categories, etc. d'escalat, resolució, aplicació de SLAs, etc.
 - o Que permeti l'agrupació d'incidències per a tractar-les de forma conjunta.
- **Gestió de projectes i tasques,** per a fer seguiment de projectes interns del Servei TIC. Assignar tasques als seus responsables, canvis d'estat en el projecte, creació subtasques.
- **Gestió de SLAs** (Acords de Nivell de Servei), en què es permeti a partir de peticions de servei, controlar el compliment dels acords de nivell de servei, així com poder escalar a tercers responsables de la prestació d'algun servei.



- **Generació d'estadístiques/informes** periòdics, parametrizable, com a mínim amb detall de les incidències obertes i tancades durant el període, usuari, categorització de cada incidència, departament, tècnic(s) al càrrec, temps de resposta, temps de resolució i compliment de SLAs i OLAs. També ha de permetre mostrar gràfics dels indicadors més comuns. Cal que permeti generar nous reports i quadres sense necessitat de programació, en funció de les dades que tracta l'eina.
- **Generació d'enquestes de satisfacció:** enviada a l'informador de cada incidència.
- Disposar de la possibilitat de crear **cues d'incidències** a partir de filtres basats en diferents criteris, per tal d'establir grups d'incidències que es gestionaran de forma separada per varis equips de treball.
- L'eina ha de tenir un **disseny responsiu** que permeti la correcta visualització en dispositius mòbils.
- **Gestió d'actius** (inventari) d'ordinadors, servidors, monitors, programari, dispositius de xarxa, impressores, etc..
 - o Ha de permetre inventariar indicant el seu nº d'inventari, fabricant, model, nº de sèrie, usuari, ubicació física, data de compra, preu de compra i proveïdor, com a mínim.
 - o S'han de poder veure les incidències que s'hagin produït en aquell equip així com l'històric d'usuaris que hagi tingut assignats.
 - o Descobriment automàtic d'actius amb o sense necessitat d'agent. Cal que recopili dades del maquinari i programari, i últim usuari dels ordinadors.
 - o Per a descobriment de dispositius de xarxa s'ha de poder integrar dispositius amb SNMP v3.
 - o Explotació de les dades dels actius per establir plans de d'inversió vers equips, programari, així com gestionar peticions de configuració, etc.
 - o Poder mantenir l'estat dels actius (reparació, actiu, etc)
 - o Vinculació automàtica d'un actiu amb les incidències generades sobre el mateix.
- **Catàleg de serveis.** Des del portal d'autoservei, on l'usuari final pugui obrir incidències i fer peticions en base a l'arbre de serveis definits pel servei TIC.
- **Gestió de contractes** associats al servei TIC (hardware, software, llicències i serveis). Ha de contemplar l'identificador o nº d'expedient, la descripció del contracte, la data de compra, el proveïdor, la data de fi del contracte amb possibilitat de generar un pre-avis per correu electrònic a la persona designada. Possibilitat d'adjuntar-hi documents en PDF, Word o



altres formats amb la oferta i/o les característiques tècniques. També possibilitat de realitzar anotacions amb la facturació mensual o anual segons correspongui. La solució serà proactiva podent establir nivells d'alertes/avisos que permetin gestionar el venciment de contractes.

- **Base de coneixement** des d'on els tècnics puguin crear articles amb informació útil o manuals, amb caràcter privat (pels tècnics del servei TIC) com públic (pels usuaris finals i/o ciutadans) on poder consultar informació relacionada amb serveis i resolució d'incidències, per disposar de major autonomia als usuaris finals davant les possibles problemàtiques més freqüents.
- **Disposar d'APIs** que permeti la consulta i importació d'informació i permeti la integració amb altres aplicacions.
- **Capacitat per a definir fluxos de treball**, escalat d'incidències a tècnics de segon nivell, demanar aprovació de peticions a superiors, etc.
- Que permeti un alt grau de **personalització i adaptacions** a les necessitats municipals a través de configuració, no modificant el codi font del programa.
- **Multi-idioma**. L'eina ha d'estar disponible, com a mínim, en català i castellà.

Adicionalment es posarà en marxa, amb la nova contractació, el següent:

- **Portal d'autoservei extern**: Per a que els ciutadans puguin obrir incidències relatives al funcionament dels serveis d'administració electrònica que l'Ajuntament posa a la disposició dels seus ciutadans. Aquest portal haurà de portar mesures d'autenticació addicionals com ara captcha i validació per correu, per tal d'evitar que s'obrin incidències de forma massiva o automatitzada. Les incidències obertes a través d'aquest canal queden associades a un projecte independent.

5. SERVEIS

Donat que el llicenciament Jira Server, que tenim actualment, ha estat deixat de suportar per part del fabricant al febrer 2024, l'adjudicatari haurà de migrar la informació i les funcionalitats implementades en la instància actual cap a l'entorn de Atlassian Enterprise Cloud. El projecte ha d'incloure els serveis professionals següents:

- Activació, configuració i parametrització de l'entorn Jira a Atlassian Enterprise Cloud.



- Migració de les dades relatives a l'inventari, l'històric d'incidències i peticions, la base de dades de coneixement, els projectes i contractes des de l'entorn de Jira Server actual cap al nou entorn.
- Configuració dels fluxos de treball definits per a les incidències, peticions, les notificacions i a les cues d'incidències.
- Migració del portal d'autoservei des d'on els usuaris creen i consulten les seves incidències i peticions.
- Addicionalment es demana la creació d'un nou portal d'autoservei orientat als ciutadans per tal que aquests puguin obrir incidències i peticions relatives als serveis d'administració electrònica que ofereix l'Ajuntament. Les incidències han de crear-se en un projecte diferent que les que es creïn per part dels empleats municipals.
- Formació sobre la operació de l'eina tècnica als tècnics de suport i una específica per als administradors del Servei TIC.

6. SUPORT TÈCNIC

El programari ofert haurà de tenir un suport tècnic mínim, prestat durant tota la durada del contracte. Aquest suport pot ser o bé directe del fabricant de la solució, o d'un distribuïdor autoritzat/certificat pel propi fabricant. El suport s'ha de prestar, com a mínim, de dilluns a divendres de 8:00h a 19:00h i ha de contemplar:

- Accés a recursos tècnics i manuals.
- Manteniment evolutiu (actualitzacions) i correctiu (resolució de possibles problemes que es detectin).
- Suport operatiu i sobre les característiques del programari.
- Resoldre dubtes o assistir als tècnics del servei TIC en qualsevol assumpte relacionat amb l'ús, configuració de l'eina o posada en marxa de noves funcionalitats.

L'adjudicatari ha de complir amb els temps indicats per a resolució d'incidències que es mostren a la següent taula:

| Severitat incidència | Descripció | Temps resposta (*) | Temps resolució (*) |
|----------------------|--|--------------------|---------------------|
| Greu | Indisponibilitat de l'eina o pèrdua total de | 1h | 4h |



| | | | |
|-------------|---|----|-----|
| | dades. | | |
| Alta | Pèrdua o mal funcionament d'una funcionalitat important o retards importants en el temps de resposta de l'eina. | 1h | 8h |
| Lleu | Problemes amb una funcionalitat que no afecten a l'ús quotidià de l'eina o retards lleus. | 1h | 48h |

(*) Temps de resposta d'incidències (entre que es comunica el problema i es comunica l'inici de les actuacions per a resoldre-ho).

(*) Temps de resolució d'incidències (des de la comunicació del problema fins a la resolució total).

Aquest suport descrit, s'haurà d'incloure en una bossa d'hores, de **com a mínim 130 hores anuals**.

S'hauran d'establir i/o habilitar canals de comunicació per a poder obrir les incidències/peticions.

7. PLA DE PROJECTE

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el pla de projecte amb:

- Planificació: calendari, fases i fites de l'execució del projecte.
- Tasques (d'instal·lació, migració, creació nou portal extern, proves i posada en marxa), els terminis i les responsabilitats dels projectes planificats.
- Persones involucrades al projecte i la seva titulació/certificació.
- Documentació a lliurar als tècnics de sistemes del Servei de Tecnologies de la Informació i Comunicació.
- Pla de formació al personal del Servei TIC, que permetin al personal del Servei TIC disposar dels coneixements i ser autònoms en la configuració, gestió, operació i explotació de la solució. Hi haurà dos perfils, un corresponent als tècnics de suport de primer nivell, i un altre pels administradors de sistemes. La durada d'aquesta formació no podrà ser inferior a 4 hores per a cada perfil.



8. TERMINI DE LLIURAMENT

El termini màxim per efectuar el lliurament serà de dos mesos a comptar des del dia següent a la formalització del contracte, excepte que l'adjudicatari hagués ofert un altre termini menor. Dins d'aquest termini queda comprès la totalitat de la prestació dels serveis que dictamina el punt 5.

9. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre i al seu reglament de seguretat, de regulació del tractament de dades de caràcter personal. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

10. CONDICIONS I HORARIS

En la realització dels serveis i activitats, una vegada instal·lat i configurat el programari, l'adjudicatari realitzarà les proves de funcionament necessàries i que seran validades pel Servei TIC abans de l'entrada en producció per garantir mètriques de rendiment, etc.

L'adjudicatari realitzarà els serveis en el seu conjunt durant els dies laborables; dilluns a divendres no festius de 08:00 a 19:00h, a excepció dels casos previstos, com per exemple actuacions que tinguin impacte en l'activitat de l'Ajuntament, etc. Aquests seran planificades i consensuats entre l'adjudicatari i el Servei TIC per evitar que afectin a l'Ajuntament en horari laboral.

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

