
Serveis de consultoria sobre la plataforma Jira Service Management

Especificació tècnica

Àrea de Tecnologia Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – Març 2021

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

1. Introducció.....	4
2. Objecte.....	4
3. Abast.....	4
4. Operativa del servei	4
5. Durada del servei	5
6. Logística.....	5
7. Equip de treball	5
8. Volumetria del servei.....	5
9. Subministrament de llicències	5
10. Pressupost total de licitació	¡Error! Marcador no definido.

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza en el seu dia a dia la plataforma SaaS d'Atlassian, Jira Service Management, com a eina de gestió d'incidències i sol·licituds de servei en diferents àmbits. Actualment la plataforma s'usa en l'àmbit de les TIC i en algun servei de suport extern.

2. Objecte

L'objecte del present document és la contractació d'un servei de consultoria en format bossa d'hores per tal de poder tenir a disposició d'FGC un equip de professionals que puguin desenvolupar i configurar els diferents projectes o evolutius sobre la plataforma cloud d'Atlassian, Jira Service Management, així com el subministrament de llicències per Agents i l'Atlassian Access.

3. Abast

El servei de consultoria concretament ha de cobrir els següents tipus de sol·licituds:

- Resolució d'incidències
- Auditoria
- Actualitzacions
- Consultoria
- Migració
- Implantació
- Desenvolupament
- Formació
- Estudis de viabilitat

El producte sobre el qual es poden realitzar totes aquestes sol·licituds és Jira Service Management.

4. Operativa del servei

Les sol·licituds es faran mitjançant el correu electrònic o via telefònica. L'adjudicatari mensualment haurà d'informar a FGC sobre l'estat del consum del servei, indicant amb detall les accions i tasques realitzades així com la durada de cadascuna que s'hagin realitzat aquell mes. La fracció mínima de temps a comptabilitzar serà de 30 minuts.

Si l'adjudicatari considera que la sol·licitud d'FGC pot tenir una durada superior a les 4h haurà d'informar i esperar l'acceptació per part d'FGC abans de començar-ne l'execució.

5. Durada del servei

La durada del servei és d'un any a partir del moment de la formalització del contracte. Només es facturaran les hores consumides, no el total d'hores estimades en la present licitació.

Pel que fa al llicenciament dels agents i l'Atlassian Access s'especifica més endavant (punt 9) les dates concretes que cal cobrir.

6. Logística

Els serveis es prestaran preferentment de forma remota tot i que FGC es reserva el dret de sol·licitar que es puguin realitzar de forma presencial.

L'horari d'execució del servei serà de dilluns a dijous de 8.00h a 18.00h i els divendres de 8.00h a 15.00h. L'horari d'estiu serà intensiu de 8.00h a 15.00h (juliol i agost).

7. Equip de treball

Durant tot el servei es requeriran de 2 rols:

Atlassian Technical Specialist (ATS): Realitzaran el primer nivell de suport i seran els responsables de la monitorització del servei

Atlassian Certified Professional (ACP): Seran els encarregats d'executar totes les tasques que no puguin realitzar des del primer nivell.

8. Volumetria del servei

El volum estimat en hores del servei serà de 100h.

9. Subministrament de llicències

A part del servei, s'hauran de subministrar el següent nombre i tipus de llicències pels períodes especificats:

- Subministrament de Jira Service Management 50 Agents
- Upgrade Atlassian Access (50 usuaris)

El període de cobertura ha de ser de Juny 2021 a Juny 2022, en el cas que sigui posterior la signatura del contracte aquest prevaldrà sobre la mateixa.

L'adjudicatari s'encarregarà de fer les gestions necessàries directament amb Atlassian (en el cas que no ho pugui resoldre directament) per solucionar les possibles problemàtiques o incidències que puguin sorgir respecte a l'activació de les llicències o qualsevol altre tipus de problema que calgui tractar directament amb ells. FGC no tractarà directament amb Atlassian, sinó sempre a través de l'adjudicatari.

El termini del subministrament de les llicències s'estableix en un període màxim de 3 dies.