

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT INFORMÀTIC DEL CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA: GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL PARC INFORMÀTIC I SUPORT TÈCNIC A USUARIS I SISTEMES, OFICINA TÈCNICA DE SUPORT DE PROJECTES I ASSESSORIA EN GOVERNANÇA I NOUS PROJECTES EN TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIONS (TIC).

1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de suport informàtic del Consorci de l'Auditori i l'Orquestra: gestió d'incidències del parc informàtic i suport tècnic a usuaris i sistemes, oficina tècnica de suport de projectes i assessoria en governança i nous projectes en tecnologies de la informació i comunicacions (TIC). Els treballs a realitzar s'organitzen en tres paquets:

1. **Primer.** Gestió d'incidències del parc informàtic i suport tècnic a usuaris i sistemes del Consorci de l'Auditori i l'Orquestra.

Els entorns a gestionar es divideixen en tres grups de servei:

- Incidències del parc micro informàtic i servidors.
- Suport a incidències d'usuaris
- Suport a incidències i gestió de sistemes

2. **Segon.** Oficina Tècnica de de suport a projectes i a l'ERP.

L'ERP del Consorci està en continua evolució i és necessari un coneixement tecnològic per a la seva gestió tècnica diària i per la consolidació dels procediments i nous evolutius que es puguin implementar. També és necessària la gestió de projectes, supervisant i coordinant els projectes relacionats amb les TIC i el manteniment d'estàndards i metodologies en la gestió de projectes i en l'administració dels diversos sistemes d'informació del Consorci.

3. **Tercer.** Assessoria en Governança i nous projectes en Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC).

Amb l'evolució constant de les TIC s'incrementen les exigències en Governança de les TIC així com els requisits sobre els sistemes informàtics i les comunicacions. És necessari rebre assessorament i orientació sobre les tecnologies de la informació i la comunicació que millor s'ajustin a les necessitats de l'organització. Col·laborar en la definició d'una estratègia de TIC que s'aliï amb els objectius i les necessitats de l'organització. Col·laborar en el disseny, la planificació i l'execució de projectes de TIC, assegurant-se que s'acompleixin els objectius i els terminis establerts, etc.

Al text d'aquest document s'hi farà referència com a paquet primer, segon o tercer respectivament. Els treballs de les tres àrees han de comptar amb una coordinació entre elles per tal d'aconseguir-ne la màxima eficiència i eficàcia.

Les prestacions es realitzaran en relació a l'estat en que es trobin els equips en producció, els sistemes, l'organització i les necessitats del Consorci en el moment d'entrar en vigor el contracte.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Paquet primer. Suport i incidències

2.1 Garanties i manteniment del maquinari

En el cas d'equips amb garantia en vigor, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de la gestió de la mateixa.

2.2 Inventari

L'adjudicatari s'encarregarà de la gestió de l'inventari tant de programari com de maquinari amb la col·laboració del departament de Manteniment, Infraestructures i TIC del Consorci. En l'inventari figuraran els terminis de garantia, programari instal·lat a cada equip informàtic, caducitat de llicències i tot el relacionat amb l'inventari a fi que informi al Consorci de la finalització dels terminis i altres, per poder prendre mesures proactives d'actualitzacions.

2.3 Incidències físiques i lògiques

Les intervencions objecte del contracte es refereixen al manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i perfectiu de servidors, sistemes d'emmagatzemament i còpies de seguretat així com la infraestructura microinformàtica del Consorci.

Tot això implica la resolució d'incidències físiques i lògiques, l'atenció a usuaris i l'actualització de la documentació en els següents àmbits:

- Servidors Windows: Controladors de domini, servidors de correu electrònic i treball en grup, servidors de SQL, de fitxers i impressió així com la seva perifèria associada (cabina de discos, racks, monitors, etc.) i els elements NAS i SAN. Entorn Microsoft 365.
- Servidors Linux: Centos i Debian.
- Servidors Vmware.
- Estacions de treball. Equips microinformàtics, ordinadors personals, de sobretaula i portàtils amb tots els seus elements, escàners, etc.
- Sistemes d'emmagatzemament.
- Sistemes de gestió de Base de dades
- Xarxes (electrònica de xarxa)
- Equips de telefònica mòbil.
- Equips de telefonia VoIP i centraleta VoIP.
- Programari propietari (directe de fabricant o mitjançant distribuïdor)
- Aplicacions com a servei.
- Llicències d'ús.
- Control i moviment de material.
- Sistemes d'impressió.

La relació inicial del maquinari i programari objecte del contracte és indicada a l'annex I i II.

Paquet segon. O.T.

El CONSORCI ha contractat el producte SAP-ERP com a ERP. L'ERP està en fase de producció i es treballa en el desenvolupament de nous evolutius. La gestió de l'ERP s'ha organitzat en torn als usuaris clau amb un cap de projecte de l'àrea usuària.

L'ERP contempla els següents mòduls:

- FI - Finances
- CO - Control
- SD - Vendes
- PS - Projectes
- FM – Control pressupostari
- MM - Compres
- HCM – Recursos humans
- ITSM – Solman
- Gestió Esdeveniments

S'han definit un total de 8 usuaris clau.

Altres projectes que s'hauran de definir i implementar son:

- Disseny i suport a la implementació d'un Quadre de Comandament.
- Suport a l'evolució del CRM del Consorci a partir de la seva entrada en producció per aconseguir els objectius definits pel dept. de Màrqueting. Estratègia d'atenció post-venda. Anàlisi avançat de les vendes.
- Definició, avaluació i tria d'una eina de gestió documental.
- Evolució de l'entorn MS 365 per a una correcta integració en els processos de negoci del Consorci i afavorir la productivitat dels seus usuaris.
- Integracions amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona. SAP Consorci – ECOFIN
- Optimització i configuració d'un nou model de reporting de l'Auditori.
- Estratègia del govern de la dada.

Paquet tercer. Governança i nous projectes

L'ERP del Consorci està instal·lat en màquines pròpies al CPD del CONSORCI i caldrà dissenyar les modificacions als sistemes actuals i gestionar-ne la migració de la configuració actual a la futura.

El model de gestió de les TIC al CONSORCI està en fase de ser millorat en base a seguir els estàndards ITIL. Cal continuar aquesta tasca al temps que cal adequar els sistemes del CONSORCI a les noves necessitats.

Si durant la vigència del present contracte l'evolució del projecte d'implantació del SAP fa que els interessos del Consorci facin recomanable disminuir la dedicació a aquesta àrea o, fins i tot, suprimir-lo, els recursos previstos per aquestes tasques s'assignaran als altres dos paquets de comú acord.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Paquet primer. Suport i incidències

En general, es portaran a terme les tasques pròpies de la gestió ordinària de la infraestructura dels sistemes i el suport de primer nivell a usuaris, és a dir, tant de resolució d'incidències i problemes, com d'execució de les peticions de servei efectuades pels usuaris del parc informàtic.

Per aquestes tasques, s'ha estimat suficient un total de vuit hores diàries, atenent les circumstàncies actuals. Tenint en compte que el nivell de requeriments pot variar significativament, aquestes hores no representen un compromís de finalització de les mateixes en aquest temps, sinó una estimació raonable.

A títol enumeratiu, les tasques a desenvolupar seran les següents:

- Administració i gestió de la xarxa de dades del Consorci i dels elements que la conformen, tan de maquinari com de programari, incloent switchs, hubs, tallafocs, panells, armaris, i demés elements.
- Administració i gestió dels servidors, incloent gestió d'usuaris, bases de dades de gestió, dominis, entorns de virtualització, serveis comuns dels servidors (fixers, impressió, ...) i demés elements.
- Instal·lació i retirada d'ordinadors i dispositius d'usuari en general (ordinadors, portàtils, telèfons, impressores).
- Resolució de petites avaries i gestió de les garanties.
- Gestió del programari de protecció perimetral (tallafocs i antivirus)
- Realització i gestió de les còpies de seguretat dels servidors
- Gestió dels programaris d'ús general de servidor instal·lats (servidors de correu, servidors de fixers, bases de dades).
- Instal·lació i retirada de programes d'usuari. Configuració inicial dels equips.
- Suport en la configuració i manteniment d'usuari sobre els equips.
- Suport en d'utilització dels programes més habituals d'escriptori.
- Redacció de protocols i guies d'ús de maquinari i programari del que disposa l'Auditori.
- Formació bàsica al personal de l'Auditori.
- Peticions dels usuaris segons el catàleg aprovat pel departament.
- Registre de les incidències.
- Manteniment i actualització de l'inventari d'equips dels sistemes.
- Habilitacions ocasionals de serveis d'accés a internet per esdeveniments.

Queden exclosos d'aquest servei:

- La provisió de components, material o eines que puguin arribar a ser necessaris per a substituir o restablir el servei en cas d'averia o mal funcionament dels components dels sistemes.
- Implementació de noves funcionalitats, ampliacions o modificacions substantives dels sistemes, més enllà de les actualitzacions que es considerin imprescindibles a efectes de mantenir el funcionament segur dels equips. En cas de necessitat d'ampliació, s'acordarà de forma conjunta per les dues parts, comproment-se l'adjudicatari a presentar la millor oferta per incloure aquestes necessitats dins l'àmbit del servei.
- Tot aquell programari específic d'aplicació que pugui estar instal·lat tant en servidors com en equips d'usuari que són mantinguts pels seus respectius fabricants. En aquests casos, el servei es limita al suport logístic per permetre a tercers efectuar els esmentats serveis.

Aquest servei haurà prestar-se sobre el maquinari detallat en l'inventari d'equips annex al present Plec.

Paquet segon. O.T. SAP

L'oficina tècnica del projecte SAP ha de desenvolupar el següent:

- Procurar que el projecte d'implantació i evolució de SAP/R3 es faci realitat.
- Maximitzar l'aportació del valor esperat del projecte.
- Gestionar l'alineació dels objectius dels projectes amb els objectius estratègics del Consorci.
- Implementar els elements de control adequats per a cada etapa del cicle de vida dels projectes.
- Efectuar activitats d'assegurament i control de qualitat dels projectes.
- Aportar l'experiència d'anteriors projectes d'implantació.
- Arbitrar entre proveïdors i CONSORCI per fer prevaldre els objectius dels projectes.
- Assegurament de la qualitat dels lliurables dels projectes.
- Transparència i visibilitat sobre els riscos dels projectes i el coneixement d'aquests per part de la Direcció Executiva. Col·laboració en la definició i implementació de contramesures.
- Monitoratge de les activitats dels projectes.
- Minimitzar els riscos, amb la implantació d'un sistema de gestió de riscos a través del Comitè de Seguiment, integrant-lo a les activitats del dia a dia del projecte.
- Aportar experiència en la transició del departament d'informàtica a les noves necessitats organitzatives i de gestió que li comportarà el fet de la posta en marxa de nous evolutius de SAP o altres projectes.
- Procurar la correcta adequació funcional del comportament del programari i possibles evolutius a les necessitats dels processos de l'Auditori.
- Identificar quins coneixements són importants pel dia a dia i conjuntament amb els proveïdors i fer que siguin adquirits pels usuaris clau de l'Auditori.
- El rol del contractista al llarg del projecte serà el de procurar que es facin les activitats necessàries, per a cada fase del projecte. Vetllarà pels interessos dels projectes i per això efectuarà les seves recomanacions a qualsevol dels participants del mateix.
- Gestió del canvi i formació. p.e.: Pla de comunicació del projecte. Pla de formació a alt nivell, etc.

Paquet tercer. Governança i nous projectes

A títol enumeratiu, les tasques a desenvolupar seran les següents.

- Tasques pròpies de planificació i organització de la governança de l'àrea TIC.
- Tasques per a una correcta alineació entre els processos que es duen a terme al CONSORCI i els serveis que presta el departament de Sistemes d'Informació.
- Serveis de suport a projectes
- Implantació de mètriques del departament.
- Implementació de processos i procediments de:
 - Gestió de la capacitat
 - Gestió de la seguretat
 - Gestió del portafolis de projectes
 - Gestió dels proveïdors en base a SLA's
- Definició de polítiques:
 - Us acceptable dels sistemes d'informació.
 - Altres polítiques que siguin necessàries per a la governança del CONSORCI.

4. HORARI DEL SERVEI

El disseny del servei està concebut comptant un cicle de 7 mesos.

Paquet primer. Suport i incidències

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres de 8:00h a 15:00h i els dimarts i dijous també de 16:00h a 18:30h, els dies laborables establerts per l'Auditori.

Fora d'aquest horari, l'adjudicatari haurà de poder atendre via telefònica aquelles incidències considerades crítiques. Els únics interlocutors vàlids per aquests tipus d'incidències seran el Cap de manteniment, infraestructures i TIC o la gerència del Consorci.

Durant el mes d'agost està exclòs en la prestació del Servei de forma presencial; no obstant, l'adjudicatari farà els seus millors esforços en el suport a la resolució de les incidències que, eventualment, es puguin produir en aquest

mes.

Aquests horaris es poden veure modificats si el servei ho exigeix i les dues parts ho acorden.

Temps de resposta davant una incidència greu

Davant una incidència greu fora de l'horari del servei, el temps màxim que pot transcorre entre que un responsable del Consorci comunica la incidència a l'empresa adjudicatària i que aquesta es fa càrrec de gestionar-ne la resolució ha de ser de com a màxim 6 hores.

Paquet segon. O.T.

La prestació del servei d'oficina tècnica es durà a terme en 8 hores setmanals, els dimarts per la tarda i els divendres pel matí. Les dedicacions no seran inferiors a 3 hores continuades. En cas de resultar necessari assistir a reunions que no puguin ser convocades dins d'aquest horari l'empresa adjudicatària farà els millors esforços per acomodar-se i fer una permuta, puntual, de dedicació.

Aquests horaris es poden veure modificats si el servei ho exigeix i les dues parts ho acorden.

Paquet tercer. Governança i nous projectes

La prestació del servei d'assessoria en Governança i nous projectes TIC es durà a terme en una jornada setmanal els divendres. En cas de resultar necessari assistir a reunions que no puguin ser convocades dins d'aquest horari l'empresa adjudicatària farà els millors esforços per acomodar-se i fer una permuta, puntual, de dedicació.

Aquests horaris es poden veure modificats si el servei ho exigeix i les dues parts ho acorden.

5. EQUIP DE TREBALL

Els professionals que prestin al servei han d'estar familiaritzats amb els equips, procediments i tecnologies que s'utilitzen a l'Auditori ja que cal ser eficaços des del primer dia.

Paquet primer. Suport i incidències

Es precisa que el servei objecte del contracte s'executi per un professional que tingui les següents capacitats i experiència:

- Estar en possessió del títol de grau mig en administració de sistemes informàtics o superior.
- Tenir experiència demostrable en l'administració de sistemes i gestió d'incidències d'una instal·lació que compti amb:
 - Grup A
 - GLPI + OCS + ITSM (Solman)
 - OPAS (Planificació i Recursos humans)
 - Programari ARTIFAX event (no en producció, només consulta històric)
 - SAP-ERP (SAP R/3)
 - Virtualització amb Vmware
 - Epsilon - (Grupo Castilla) (no en producció, només consulta històric)
 - NetTime (programari control horari)
 - Air Wave - Wifi Aruba
 - Tallafocs SonicWall
 - Centraleta VoIP Asterisk.
 - Grup B
 - Microsoft EXCHANGE 2013
 - Microsoft 365, gestió d'aplicacions, llicències, usuaris, directives, etc.
 - Cabina DELL sèrie MD
 - Commutadors capa 3 DELL
 - Commutadors Allied Telesyn
 - Commutadors D-Link
 - Còpies amb Veeam Backup
 - Gestió de NAS - Synology

- Grup C
 - Antivirus ESET
 - Exclaimer Signature Management Cloud
 - Hornet MSF Spam And Malware Proteccion
 - Pfsense + Proxy SQUID + SquidGuard + OpenVPN
 - Active Directory – GPOs
 - Active Directory – Gestió de quotes
 - Terminal Server
 - Servidor WEB Apache
 - Servidor WEB IIS
 - S.O. Windows
 - S.O. Linux
 - Gestió de certificats digitals en equips i servidors.

El nivell de competència pels punts mencionats al grup A ha de ser el que s'adquireix amb un mínim de nou mesos de treball amb l'eina.

Pel grup B el nivell de competència és el que s'adquireix amb un mínim de sis mesos de treball amb l'eina.

Pel grup C el nivell de competència és el que s'adquireix amb un mínim de tres mesos de treball amb l'eina.

Les situacions d'incapacitat laboral transitòria del personal adscrit al servei d'un màxim de 2 dies laborables i, especialment, del personal adscrit a L'Auditori de manera presencial, seran recuperades en altres dies successius que es determinaran de comú acord entre el Consorci i l'adjudicatari, no procedint la substitució per altre personal. En les situacions d'incapacitat del personal encarregat del contracte, de durada superior a 2 dies laborables, es substituirà el personal per altra persona que disposi, com a mínim, de la mateixa qualificació acadèmica i professional qualificada i que hagi rebut la formació adequada per part de l'empresa adjudicatària amb el mateix nivell de qualitat o superior.

Paquet segon. O.T.

El servei serà dut a terme per un professional amb experiència acreditable en gestió de projectes i sistemes SAP. L'experiència ha de ser com a client o actuant com independent (no com a implantador) ja que ha de tenir la sensibilitat de la visió del client.

Es demana un mínim de cinc projectes, un d'ells en l'àmbit de l'administració pública (o empreses del sector públic).

El professional assignat ha de comptar amb les col·laboracions, esporàdiques, d'especialistes quan el projecte així ho demani. Com a relació no exhaustiva podem mencionar:

- Millora de processos
- Disseny de sistemes informàtics

Les dedicacions dels especialistes es deduiran de la dedicació exigida al responsable totalitzant entre tots ells la dedicació contractada. No es contempla que la intervenció dels especialistes augmentin les retribucions per aquest paquet.

Paquet tercer. Governança i nous projectes

El servei serà dut a terme per un professional amb experiència acreditable en implantació de sistemes de Governança i en gestió de departaments d'informàtica. L'experiència mínima serà 3 anys en gestió de departaments d'informàtica de més de 300 usuaris i 10 anys en gestió de projectes de Governança.

El professional assignat ha de comptar amb les col·laboracions esporàdiques d'especialistes quan els temes a abordar així ho demanin.

No es contempla que la intervenció dels especialistes augmentin les retribucions per aquest capítol.

6. RECURSOS

El Consorci posarà a disposició de l'adjudicatari, un espai de treball on pugui portar a terme les tasques descrites.

Així mateix subministrarà totes les contrasenyes d'usuari administrador per a la realització de les tasques descrites en l'apartat Descripció del Servei.

7. ADQUISICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Adquisició del Servei

Els serveis que cal prestar compten amb la documentació corresponent. En qualsevol cas l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes durant les quals podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessari als tècnics del CONSORCI o als de l'antic adjudicatari.

Durant aquest període d'adquisició del servei es podrà disminuir el ritme dels treballs dedicats a la prestació del servei, excepte en el referent a la resolució d'incidències en que caldrà, en tot moment, mantenir el ANS descrit a l'apartat "Acords de nivell de servei".

Pla de retorn del servei

L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació del servei totalment actualitzada i l'ha de lliurar al CONSORCI a la finalització del contracte.

A la finalització del servei, per qualsevol de les causes que ho puguessin determinar, el Consorci estableix un termini transitori de 2 setmanes per a l'execució de les prestacions del contracte en condicions especials, de manera que es garanteixi la prestació del servei de forma ininterrompuda, comproment-se l'adjudicatari a col·laborar, en el seu cas, amb el nou adjudicatari en les activitats detallades, encaminades a la planificació i execució del canvi.

L'Adjudicatari es compromet a garantir la completa i correcta operativitat de tots els serveis presentats a l'empara del contracte durant el possible període de transició requerit a la finalització del contracte, que permeti el canvi de contracte i de proveïdor de serveis.

Els tècnics encarregats de la prestació del servei han de col·laborar amb la nova empresa fent el traspàs als nous responsables.

S'estableix que el temps necessari per portar a terme aquesta fase de transició serà de 15 dies laborals, executant-se el període indicat els dies immediatament previs a la finalització del contracte.

Un cop finalitzat el contracte han d'estar un mínim d'una setmana més a total disposició per evacuar dubtes i/o fer nous traspàsos.

Transcorregut aquest temps, el nou adjudicatari farà una llista del que consideri que no ha estat traspasat o ho ha estat de forma deficient. El CONSORCI arbitrarà la forma de finalitzar el traspàs.

8. GOVERNANÇA DEL CONTRACTE

Representants del CONSORCI i del contractista

El CONSORCI designarà un responsable del contracte.

L'adjudicatari designarà un responsable dels serveis que serà l'interlocutor amb el CONSORCI per la direcció dels treballs i gestió del contracte.

Comitè de Direcció

Trimestralment es farà una reunió entre els responsables del CONSORCI i de l'empresa adjudicatària. Hi assistiran, a més a més, les persones que les parts creguin oportunes. Els objectius de la reunió seran:

- Revisar si el servei s'està desenvolupant tal com estava previst
- Revisar si el servei es pot desenvolupar millor
- Revisar si tal com està plantejat encara és el que necessita el CONSORCI
- Revisar si està donant els efectes desitjats
- Emetre un informe en el que s'expressin les conclusions dels punts anteriors.
- Pla d'acció si és el cas

Comitè de Seguiment

Mensualment es farà una reunió de seguiment entre el responsable del CONSORCI, del contractista i les persones que ells creguin necessàries. El contractista presentarà els informes preceptius i es revisarà:

- Feina feta
- Indicadors de qualitat
- Anàlisi dels riscos gestionats i avanç de les mesures a prendre
- Properes feines a desenvolupar
- Anàlisi de nous riscos detectats. Pla d'acció i de gestió

S'aixecarà acta de la reunió per part del contractista

9. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte de serveis tindrà una durada de 7 mesos.

10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

Les penalitzacions imposades en el transcurs del termini objecte de facturació seran descomptades de l'import de la factura corresponent.

Queden excloses les penalitzacions en aquells indicadors quan:

- Existeixin situacions extraordinàries que desvirtuin els indicadors
- Les desviacions no siguin imputables a l'adjudicatari

A continuació s'indiquen els indicadors que s'utilitzaran pel càlcul de penalitats.

Indicador	Valor compromès	% màxim de penalització	% de l'indicador amb el que s'assoleix la penalització màxima	Objecte de la penalització
Canvis de personal	1 canvi de tècnic màxim (excepte substitucions puntuals per malaltia o altres causes gestionades)	10%	2 o mes canvis de tècnic al llarg de l'exercici	Facturació del mes que es produeixi el segon canvi de tècnic i cadascun dels mesos posteriors en que es torni a produir un nou canvi de tècnic.
Absències sense gestionar	0	5%	Mes de dos absències sense gestionar	Facturació del mes
Absències gestionades	9	5%	Mes de 10 absències gestionades al llarg de l'any	Facturació del mes que es produeixi la 10ª absència i cadascun dels mesos posteriors en que es torni a produir una absència justificada.
Perfil inadequat	0	10%	Si en alguns dels canvis per absència o per substitució el nou perfil no compleix els	Facturació del mes en que es produeix la incidència

requeriments
del Plec

Altres penalitzacions - Graduació

L'incompliment de les prescripcions del PPT o del contracte a efectes de la seva penalització es graduen de la següent manera:

Lleus

1. No adoptar les mesures mínimes de seguretat expressades en aquest PPT (la reiteració d'aquest incompliment es considerarà com a greu)
2. Manca de disponibilitat del servei de suport.
3. Alguna petició/consulta/incidència amb una antiguitat superior al més de data de tancament.

Penalització: 5% de la facturació del mes.

Greus

1. Utilització per l'adjudicatari de les dades dels fitxers amb finalitat diferent a les indicades al PPT.
2. La contractació amb empreses sense autorització expressa del Consorci.
3. La subcontractació de tot o part dels serveis informàtics contactats sense autorització escrita del Consorci.
4. Alguna petició/consulta/incidència amb una antiguitat superior al més de data de tancament.
5. No donar resposta en el termini màxim establert davant una incidència greu.

Penalització: 50% de la facturació del mes o resolució del contracte.

Molt greus

La no prestació del servei en qualsevol dels seus paquets durant dues setmanes seguides o tres discontinües per manca d'un tècnic que pugui demostrar que compleix amb la puntuació compromesa a l'entrevista efectuada per part del CONSORCI.

Penalització: Rescissió del contracte. 10 % del preu d'adjudicació del contracte.

11. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA

11.1 RESUM EXECUTIU

Màxim d'una pàgina on hi hagi tots els trets rellevants de l'oferta i on es faci constar, explícitament, l'acceptació de tots els termes del present plec.

11.2 COMPRENSIÓ DE L'ENTORN DEL SERVEI

L'oferta ha d'incloure la descripció d'un escenari d'explotació d'un sistema SAP-R3, OPAS, Plataforma de Venda d'Entrades (Koobin), SII, CRM (Hubspot), Gestió d'esdeveniments i repositori de vendes de L'Auditori (API-Bridge), amb un entorn de virtualització amb VMware, que doni servei a usuaris locals i remots.

Sobre el sistema descrit caldrà explicar quins són els punts clau i quina gestió de riscos es creu adequada sobre ells pels següents aspectes:

- Descripció
- Punts clau del sistema
- Gestió de riscos que es creu adequada per:
 - Gestió de la continuïtat del Servei
 - Gestió de la confidencialitat
 - Gestió de les còpies de seguretat i recuperació de desastres

- Funcionament en contingència i retorn a la normalitat

11.3 GESTIÓ DELS SERVEIS I ANS COMPROMESOS

Descripció del plantejament tècnic de com es durà a terme la prestació del servei amb acceptació explícita dels ANS demanats.

11.4 MODEL DE RELACIÓ I GESTIÓ DEL CONTRACTE

Descripció del model de gestió i control i de com enllaça amb el model de governança plantejat a l'apartat "Governança"

11.5 MILLORES

Pel període de devolució del servei al plec s'ha definit el temps mínim que es creu necessari per fer una transferència de coneixement entre l'empresa sortint i l'entrant per tal de què la nova empresa pugui exercir les seves responsabilitats amb un mínim de garanties. Aquesta transferència de coneixement pot ser millorada dedicant-hi més temps.

Es valorarà com a millora un increment sobre el temps demanat sempre i quan a l'apartat de la proposta on es desenvolupi la prestació del servei hi hagi menció explícita a com es durà a terme aquesta fase i com s'aprofitarà la millora en temps. És a dir, la millora del temps ha d'anar acompanyada de l'explicació de com és dona garantia de la millora.

També es considerarà com a millora la reducció dels temps compromès de resposta davant d'una incidència greu fora de l'horari de servei.

12. MESURES DE PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL

El contractista haurà d'adoptar les pràctiques de treball indicades al Sistema de Gestió Mediambiental del Consorci i utilitzar els materials i productes adequats valorant la seva eficiència prioritzant aquells que siguin segurs, respectuosos o menys perjudicials per a la salut de les persones i medi ambient.

El contractista vetllarà per la reducció i minimització de recursos, adaptant el seu sistema de treball a millorar la seva eficiència i respectar el compliment de la legislació mediambiental, principalment en matèria de residus (correcta gestió i segregació, segons les seves característiques), emissions, abocaments, prevenint qualsevol tipus de molèsties a l'entorn.

13. MODIFICACIONS

Si durant la vigència del contracte es considera convenient introduir en el mateix ajustos en les prestacions que excedeixin del simple manteniment i de les previsions de futur escrites en el PPT, degut a canvis en l'estructura organitzativa o en l'estratègia del Consorci o a canvis en l'entorn legal, l'adjudicatari es compromet a executar-los a petició del Consorci.

14. PROPIETAT DE LES DADES I CONFIDENCIALITAT

14.1 Confidencialitat

Tota la informació qualificada de confidencial que el Consorci hagi de donar accés a l'adjudicatari amb motiu de la prestació del servei contractat, només podrà ser utilitzada per aquest per al fi indicat, responent, en conseqüència, dels perjudicis que l'incompliment puguin derivar-se per al Consorci.

L'adjudicatari informarà al Consorci de totes les alteracions que es proposin dur a terme en l'estructura de fitxers que continguin dades de caràcter personal, abans de realitzar-les, així com de la intenció de suprimir o crear fitxers que continguin aquesta classe de dades a fi de què el Consorci, com a titular d'aquests fitxers, pugui notificar amb la deguda antelació a l'Agència de Protecció de Dades aquestes variacions. En tot cas, qualsevol variació estarà subjecte a l'acord exprés previ del Consorci.

14.2 Deure de secret professional

L'adjudicatari es compromet de manera expressa, tant durant la vigència del contracte com després de la seva extinció a no difondre, transmetre, revelar a terceres persones qualsevol informació del Consorci a la que tingui accés com a conseqüència del desenvolupament i execució del contracte ni a utilitzar la citada informació en interès propi o en el de terceres persones.

Aquesta prohibició s'estén a la reproducció de qualsevol suport de la informació del Consorci a la que tingui accés sobre clients, procediments y sistemes d'organització, programes informàtics o qualsevol altre tipus d'informació interna, llevat que tal informació sigui estrictament necessària pel desenvolupament del contingut inherent a la prestació del servei i es realitzi en l'àmbit de l'empresa.

Totes les notes, informes i qualsevol altre document, inclosos aquells emmagatzemats en dispositius informàtics, a que tingui accés o siguin elaborats per l'adjudicatari durant la vigència del contracte són propietat del Consorci i han de ser diligentment custodiats.

La vulneració d'aquest compromís serà considerat com a causa justificada d'extinció del contracte, sense dret a percebre cap indemnització. Amb independència de la resolució del contracte, el Consorci es reserva el dret a reclamar el rescabament per danys i perjudicis que se li haguessin ocasionat com a conseqüència de la vulneració del dret de confidencialitat i secret professional previst en la present prescripció.

15. SEGURETAT I AUDITORIES INFORMÀTIQUES

15.1 Seguretat

L'adjudicatari seguirà els procediments establerts pel Consorci relatius a les operacions dels seus Sistemes d'Informació.

15.2 Auditoria dels Sistemes d'Informació

El Consorci podrà, si ho considera necessari, ordenar, una vegada a l'any, la realització d'una Auditoria dels sistemes de Seguretat del Consorci i l'adjudicatari haurà de possibilitar l'accés dels auditors informàtics i facilitar-los les proves que sol·licitin per cobrir l'objectiu de l'auditoria. Així mateix, els auditors informàtics podran verificar si es compleixen els estàndards de qualitat. Si el resultat de l'auditoria determina que el Consorci ha de modificar els procediments relatius a l'operació dels Sistemes d'Informació, l'adjudicatari haurà de seguir els nous procediments.

16. SUBCONTRACTACIÓ I COMUNICACIONS

16.1 Subcontractació

Es permet la subcontractació de prestacions no principals o substancials del contracte. Essent aquestes únicament les prestacions relacionades amb el paquet segon o tercer del PPT. El percentatge màxim de subcontractació serà del 25% respecte al preu global del contracte.

La subcontractació només serà possible amb l'autorització prèvia del Consorci.

16.2 Comunicació

L'adjudicatari designarà un únic interlocutor amb el qual s'establiran les relacions i comunicacions amb el Consorci. Aquest interlocutor s'encarregarà de donar les instruccions oportunes al personal de l'empresa amb periodicitat diària segons les necessitats del servei.

17. PROGRAMARI I PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS MATEIXOS

17.1 Normativa Legal

La propietat intel·lectual del programari, tant de nova creació, modificació o transformació, com objecte de transferència es regirà pel que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual i normativa de desplegament.

17.2 Llicència d'us

El Consorci facilitarà l'accés a l'adjudicatari de les llicències d'ús del programari del que es llicenciatari sempre i quan el Consorci consideri necessari fer-ho per poder prestar el servei dins de la legalitat.

El Consorci cedirà a l'adjudicatari l'ús, durant la vigència del contracte, del programari de la seva propietat autoritzant-li a realitzar en els mateixos les modificacions o transformacions que consideri convenients per una millor explotació dels mateixos amb prèvia comunicació i acceptació del responsable del Contracte del Consorci.

18. MESURES MÍNIMES DE SEGURETAT

18.1 Sistemes de backup

L'adjudicatari es compromet a seguir els procediments descrits tant pel que fa a la salvaguarda de dades com a la seva restauració en cas de què sigui necessari.

18.2 Dades de caràcter personal

L'adjudicatari es compromet, respecte als fitxers registres de dades de caràcter personals, a complir les normes de seguretat que estableix el document de seguretat del Consorci i la Instrucció de Mesures de Seguretat del Consorci i sempre d'acord amb la legislació vigent.

18.3 Disponibilitat de les dades

L'adjudicatari esmenarà, en el mínim temps possible, les incidències que, eventualment, es puguin produir, especialment, les que posin en risc la disponibilitat de les dades per algun dels processos del Consorci.

18.4 Integritat de les dades

L'adjudicatari vetllarà per la preservació de la integritat de les dades del Consorci. L'adjudicatari es compromet a informar de les hipotètiques mancances d'integració observades en el seu dia a dia a fi que els proveïdors de les aplicacions les puguin gestionar o, si el problema s'origina en una arquitectura d'aplicacions deficitària, es pugui procedir a la seva modificació.

18.5 Accés d'usuaris

El Consorci té previst establir una política, així com els procediments associats, per a la gestió d'identitats i autenticació dels usuaris dels seus Sistemes d'Informació.

L'adjudicatari haurà de conèixer i aplicar els procediments descrits quan aquests comencin a ser operatius.

18.6 Pla de contingència

El Consorci té previst desenvolupar un Pla de Contingències.

L'adjudicatari haurà de conèixer i comprendre el seu rol dins el mateix i desenvolupar aquest Pla en cas d'activació dels procediments de contingència.

18.7 Pla de contingència a presentar per l'adjudicatari

El present contracte és susceptible de prestar-se per mitjans electrònics o a distància, sempre que es garanteixi la salut de les persones treballadores i es compleixi amb els requeriments del Reial decret 463/2020, així com la resta de prevencions establertes per les autoritats sanitàries.

L'empresa o empresari adjudicatari haurà d'aportar en el termini de cinc (5) dies naturals, comptadors a partir del requeriment efectuat per qualsevol mitjà per la persona responsable del contracte, un pla de contingència al responsable del contracte, i aquest últim validarà el seu contingut.

A Barcelona

Roberto Garcia Cabezas
Cap departament Manteniment, Infraestructures i TIC

ANNEX I. INVENTARI DE PARC INFORMÀTIC

Impressores:

Nombre	Estado	Tipo	Fabricante	Modelo
ONE-IMP01	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX430T
CONSORCI-TIQ01	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ02	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ03	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ04	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ05	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ06	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ07	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ08	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-TIQ09	Operatiu	Tiquets	Zebra	GX420d
CONSORCI-IMP005	Operatiu	Plotter	Epson	SureColor T7200
CONSORCI-IMP019	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7855
CONSORCI-IMP020	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7220
CONSORCI-IMP022	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7855
CONSORCI-IMP006	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7835
CONSORCI-IMP018	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7855
CONSORCI-IMP007	Operatiu	Multifunció	Xerox	WorkCentre 7835
CONSORCI-IMP028	Operatiu	Multifunció	Xerox	Versalink C7025
CONSORCI-IMP002	Operatiu	Impressora	Dell Inc	B2360dn
CONSORCI-IMP003	Operatiu	Impressora	Dell Inc	B2360dn
CONSORCI-IMP009	Operatiu	Impressora	HP	LaserJet 5200
CONSORCI-IMP011	Operatiu	Impressora	HP	LaserJet P2055dn
CONSORCI-IMP013	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 6500DN
CONSORCI-IMP015	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 6500DN
CONSORCI-IMP016	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 7800GX
SGS-IMP01	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 6700DN
CONSORCI-IMP021	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 6500DN
CONSORCI-IMP023	Operatiu	Impressora	HP	Color Laserjet CP2025
CONSORCI-IMP024	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 3260 DN
CONSORCI-IMP025	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 3260 DN
CONSORCI-IMP026	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 3260 DN

**Consorci de l'Auditori
i l'Orquestra**

Lepant, 150
08013 BARCELONA
Tel. 93 247 93 00
Fax 93 247 93 01
<http://www.auditori.cat>

CONSORCI-IMP027	Operatiu	Impressora	Xerox	Phaser 3260 DN
CONSORCI-CARD01	Operatiu	Carnets	Zebra	P110i
CONSORCI-CARD02	Operatiu	Carnets	Zebra	ZXP Series 3 (Z31)
CONSORCI-CARD03	Operatiu	Carnets	Fargo	Persona C30e

Electrónica de xarxa:

Nombre	Tipo	Fabricante	Modelo
AP-S4-31	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R5-1	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R18-30	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-B9-071	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R12-1	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R12-2	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R14-1	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-R14-2	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-32.220	Acces Point	Aruba	IAP-93
AP-10.220	Acces Point	Aruba	IAP-205
AP-10.221	Acces Point	Aruba	IAP-205
AP-10.222	Acces Point	Aruba	IAP-205
AP-10.223	Acces Point	Aruba	IAP-205
AP-10.224	Acces Point	Aruba	IAP-215
AP-10.225	Acces Point	Aruba	IAP-215
AP-10.228	Acces Point	Aruba	IAP-215
AP-10.229	Acces Point	Aruba	IAP-215
AP-10.226	Acces Point	Aruba	IAP-215
AP-10.227	Acces Point	Aruba	IAP-215
CONSORCI-FIREWALL01	Firewall	Sonicwall (DELL)	TZ600
CONSORCI-FIREWALL02	Firewall	Sonicwall (DELL)	TZ600
GW-ERICSON	Gateway	Vega	50 GW
CONSORCI-NAS01	NAS	LaCie	2big NAS 4TB
CONSORCI-NAS02	NAS	D-Link	DNS-340L
CONSORCI-NAS03	NAS	Synology	RS815
CONSORCI-NAS04	NAS	Synology	RS815+
CONSORCI-NAS05	NAS	Synology	RS815+
R1.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R2.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R3.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R4.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R5.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R6.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/48
R7.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/48
R7.2	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/48
R8.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R9.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R10.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R11.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R12.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R13.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24

R14.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R16.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R17.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
R18.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
T1.1	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/48
T1.2	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/48
SALA4	Switch	Allied Telesis	AT-8000S/24
CORE01	Switch	Dell Inc	PowerConnect 6224
CORE02	Switch	Dell Inc	PowerConnect 6224
CORE03	Switch	Dell Inc	PowerConnect 6248
SwFC01	Switch	HP	StorageWorks 4/10q FC switch
SwFC02	Switch	HP	StorageWorks 4/10q FC switch
SALA4-2	Switch	D-Link	DGS-1210-28
COREFC01	Switch	D-Link	DGS-3120-24SC
COREFC02	Switch	D-Link	DGS-3120-24SC
R18-2P	Switch	D-Link	DGS-1210-24P
Adamo	Switch	HUAWEI	S5700S-28P-LI-AC
R6-2P	Switch	D-Link	DGS-1210-24P
R17-2P	Switch	D-Link	DGS-1210-24P
SwMulti01	Switch	D-Link	DGS-1100-08
T13P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
T14P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
R73P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
R74P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
R75P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
SWCAB-01	Switch	Dell Inc	N4032
SWCAB-02	Switch	Dell Inc	N4032
R15P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
R16P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
SALA4P	Switch	D-Link	DGS-1210-28P
SwMusEDR	Switch	D-Link	DGS-1100-08P

Ordinadors, servidors, ...:

Fabricante	Tipo	Estado	Modelo
Dell Inc	Cabina de discos	Operatiu	MD3600f
Dell EMC	Cabina de discos	Operatiu	Unity 300
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Z600 Workstation
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
System manufacturer	PC	Operatiu	P5K-VM
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Compaq dc7800p Convertible Minitower
System manufacturer	PC	Operatiu	P5K-VM
System manufacturer	PC	Operatiu	P5K-VM
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Compaq dc5100 MT(EC958ET)
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex GX520
System manufacturer	PC	Operatiu	System Name
System manufacturer	PC	Operatiu	System Product Name
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
ASUSTeK Computer INC.	PC	Operatiu	V-P7H55E
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF

Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G1 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
Dell Inc.	PC	Operatiu	OptiPlex 3010
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Compaq 6000 Pro MT PC
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G2 MT
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G2 MT
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Z640 Workstation
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP Z640 Workstation
HP	PC	Operatiu	HP 260 G2 DM
PhoenixAward	PC	Operatiu	945GS
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF

HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
Hewlett-Packard	PC	Operatiu	HP ProDesk 600 G1 TWR
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC	Operatiu	HP ProDesk 400 G4 SFF
HP	PC Mini	Operatiu	HP 260 G2 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP 260 G2 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP 260 G2 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
HP	PC Mini	Operatiu	HP ProDesk 400 G3 DM
TOSHIBA	PC Portàtil	Operatiu	TECRA M11
TOSHIBA	PC Portàtil	Operatiu	TECRA A8
TOSHIBA	PC Portàtil	Operatiu	TECRA A11
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G1
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G2
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G2
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 4520s
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP Pavilion dv6 Notebook PC
Hewlett-Packard	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G2
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G3
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G5
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G5
LENOVO	PC Portàtil	Operatiu	20FQ0041SP
LENOVO	PC Portàtil	Operatiu	20KH006DSP
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G6
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G6
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G6
HP	PC Portàtil	Operatiu	HP ProBook 430 G6

VMware, Inc.	PC Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	PC Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
HP	Servidor	Operatiu	ProLiant DL180 G6
HP	Servidor	Operatiu	ProLiant DL360 G6
Dell Inc	Servidor	Operatiu	PowerEdge R730
Dell Inc	Servidor	Operatiu	PowerEdge R730
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform
VMware, Inc.	Servidor Virtual	Operatiu	VMware Virtual Platform

Telefonia mòbil: 17 unitats.

PDA per control d'entrades: 11 unitats Zebra TC26

Telefons fixes:

Terminal IP Yealink T48S
Terminal IP Yealink T48S
Teclado Yealink EXP40, 20 teclas programables LED
Teclado Yealink EXP40, 20 teclas programables LED
Teclado Yealink EXP40, 20 teclas programables LED
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T46S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Terminal IP Yealink T42S
Yealink CP920
Terminal IP Yealink T41S
Terminal IP Yealink T41S
Terminal IP Yealink T41S

[illegible]

Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2
Terminal IP Yealing T19P E2

ANNEX II. PROGRAMARI INSTAL·LAT AL CONSORCI

Programari de servidors:

Sistemes operatius:

Windows Server 2003/2008R2/2012R2/2016/2019

Linux Debian / Centos

VMware ESXI 5.1-5.5-6.5 / vSphere Essentials Plus / vCenter Essentials Plus

Synology DSM 7.1

Programari:

1. Microsoft Exchange 2013 en Hibrido con Office 365
2. Office 365 (Azure, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive)
3. Azure AD Connect
4. Qlik Sense
5. Servidor Antivirus ESET
6. Antivirus ESET File Security
7. Microsoft SQL Server 2005/2008 / MySQL Server
8. Exclaimer Signature Manager Exchange Edition + Exclaimer Cloud para Office 365
9. GLPI + OCS
10. GFI WebMonitor
11. Pfsense + Proxy SQUID + SquidGuard + OpenVPN
12. Veeam Backup & Replication 11
13. Xerox Device Agent
14. AirWave
15. NetTime 6.0.2
16. CrystalReports
17. EventOnline / Artifax
18. HP Management + iDrac Dell
19. MantTest
20. RW Pro-Access Connected (Salto Systems)
21. VMware vCenter vSphere 6.7
22. PaperCut NG 18
23. Fotoware + FotoWeb + IndexManager
24. SAP
25. Asterisk centralita VOIP
26. Nagios
27. Testo Saveris
1. Wisenet WAVE

Serveis genèrics:

1. Impressores.
2. DNS + Active Directory 2012R2
3. IIS / Apache
4. OWA
5. WSUS
6. Servidor SFTP Linux
7. Terminal Server 2016
8. GPOs

Programari d'usuaris:

Sistemes operatius:

Windows XP / Windows 8.1 / Windows 10 / Windows 11

Programari específic:

1. Absis
2. Adobe CC Creative Cloud
3. Adobe CC Photoshop
4. Adobe CC InDesign
5. Adobe AIR + BoxOffice (OneBox)
6. Autocad
7. BricsCAD v17
8. CLARA
9. Artifax
10. Inmagic
11. Euromus (CALGIR)
12. OPAS
13. WinHora
14. Epsilon
15. Delta Nomines
16. Finale 2014
17. Eureka
18. FotoStation Pro 8
19. HP OCR Software
20. RAS Plus
21. Salto
22. Sauter
23. WinSuite32
24. Siltra
25. NitroPRO 11
26. WonderShare Video Converter
27. WonderShare Filmora Pro
28. VectorMagic
29. ON1 PerfectResize
30. Adobe Creative Suite
31. Reason 9 MAC APPLE
32. SAP GUI
33. Testo Saveris Viewer
34. Testo Saveris Professional
35. VPN Viscosity para MAC

Programari genèric:

1. Microsoft Office 365 (Word, Excel, Outlook, PowerPoint) + OneDrive + Teams
2. Adobe Reader
3. Java 8 (Koobin)
4. Autocad Viewer
5. Antivirus ESET Endpoint Security
6. OCSInventory
7. SafeSIGN/FORMSIGN per certificats electrònics
8. OpenVPN
9. VLC
10. WinRAR
11. VNC
12. Microsoft Edge / Google Chrome / Firefox
13. Notepad++