

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT ANUAL DE LA PLATAFORMA DE TIQUETING I INVENTARI D'ACTIUS PROACTIVANET DE LA XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL**

**Expedient 20/2023**

### **I.- INTRODUCCIÓ**

La Xarxa Audiovisual Local, SL (en endavant, XAL) és una societat mercantil creada per la Diputació de Barcelona per gestionar el suport a l'audiovisual local català, donant resposta a les seves necessitats i contribuint a la dinamització del sector. Aquests objectius els desenvolupa a través de la marca La Xarxa, una plataforma multimèdia de continguts i serveis a disposició dels mitjans de proximitat del país (televisions, ràdios i mitjans en línia).

Els Estatuts de la XAL estableixen que el seu objecte és "la prestació i gestió del servei públic de caràcter econòmic, de desenvolupament de les activitats vinculades al foment i promoció de la comunicació local". En concret, entre les activitats principals de la XAL hi consta, en primer lloc, "l'adquisició, realització, producció, distribució i explotació, sota qualsevol forma, de programes de ràdio, televisió i notícies, així com en general, de drets de propietat intel·lectual i continguts de caràcter audiovisual, interactius i/o multimèdia, per satèl·lit, cable i internet o en qualsevol altre suport de difusió".

En aquests moments estan adherides a la XAL 182 entitats locals, televisions i ràdios, (en endavant, les entitats adherides), essent el principal servei que la XAL els ofereix la producció i distribució de continguts audiovisuals, els quals es dissenyen conjuntament amb les entitats adherides amb el propòsit d'incentivar al màxim la coproducció entre elles.

Per part del Servei d'Infraestructures i Sistemes de la XAL es fa necessària la renovació del hosting i llicències d'ús de la plataforma ProactivaNet, que és el sistema de tiquets de la XAL que permet gestionar les peticions i incidències generades, tant pels usuaris propis de la XAL com per tots els usuaris de les entitats adherides. D'aquest sistema també tenim contractat un mòdul de gestió d'actius, que permet el control efectiu d'aquests actius així com el compliment normatiu necessari amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

### **II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ**

L'objecte del present procediment és el servei de manteniment, en modalitat de servei anual, de hosting i llicències de la plataforma ProactivaNet de la XAL. El contractista proveirà, en modalitat de servei:

- 1 llicència de la plataforma ProactivaNet (llicència anual) amb hosting inclòs.

- 1 llicència de control remot per un tècnic simultani (llicència anual).
- Llicència de mòdul de Discovery & Gestió Actius (mòdul inventari, facturació per consums variables trimestrals).
- Llicència de mòdul de Service Desk (mòdul de tiquets, facturació per consums variables trimestrals).

El contractista haurà d'actualitzar, a petició de la XAL, qualsevol dels mòduls llicenciats, en cas de publicació de noves versions. També haurà d'atendre qualsevol dubte o incidència referent a la plataforma.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions i subministraments que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

### III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

#### 1. Requeriments tècnic

Es tracta de la contractació, en modalitat de servei, de:

##### Serveis fixes

| Llicències                                                                                                                                                                                               | Descripció                                                                                                                                       | Unitats                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Llicència Plataforma ProactivaNet en mode servei. Inclou hosting amb suport tècnic per part del fabricant i subscripció amb dret d'actualització de qualsevol mòdul llicenciat, en cas de noves versions | Mode SaaS (Software as a Service, en modalitat de servei).<br>Accés al servei de Suport, Manteniment i Actualització de versions de ProactivaNet | 1 unitat anual                                           |
| Llicència mòdul Control remot en mode servei                                                                                                                                                             | Mode SaaS                                                                                                                                        | 1 unitat anual, per 1 tècnic de control remot concurrent |

##### Serveis variables

| Llicències                                                                                                         | Descripció                                                                                                                                                                  | Unitats                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Llicències pel mòdul d'inventari d'actius (Discovery & G. Activos)                                                 | Mode SaaS gestió d'actius                                                                                                                                                   | 4 facturacions trimestrals en funció de l'ús de llicències per inventari d'actius |
| Llicències pel mòdul Service Desk, per a un número de tècnics infinits (facturació en funció del volum de tiquets) | Mode SaaS gestió de tiquets, que inclou:<br>- Gestió incidències i peticions<br>- Gestió Nivells de Servei<br>- Gestió Coneixement (KB)<br>- Gestió Proveïdors i Contractes | 4 facturacions trimestrals en funció dels volum de tiquets registrats             |

## 2. Instal·lació, execució i manteniment

### 2.1 Protecció de dades i ENS

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar el compliment de la normativa legal vigent a la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal (RGPD), serveis de la societat de la Informació (avisos legals, política de cookies), protecció del consumidor i comerç electrònic i de seguretat. Només serà admissible la transferència internacional de dades a un país i organització internacional si aquesta compleix amb les previsions establertes a l'RGPD, de manera que el nivell de protecció i dels drets i llibertats de les persones físiques que garanteix el reglament no es vegi menyscabat.

El contractista ha de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell mig, en els àmbits que li siguin aplicables. I en especial en el que el sigui aplicable dels següents punts de l'Annex II del Real Decreto 311/2022, de 3 de maig:

- punt 4.2, referent al control d'accés
- punt 4.3, referent a l'explotació
- punt 4.4, referent al recursos externs
- punt 5.6, protecció de les aplicacions informàtiques
- punt 5.7, referent a la protecció de la informació
- punt 5.8.2, referent a la protecció de serveis i aplicacions web

## 2.2 SLA o ANS (Acords de Nivell de Servei)

### 2.2.1 Disponibilitat

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que la infraestructura proporcionada doni un servei òptim, els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, disposant de sistemes redundants en tots els casos en què aquests siguin necessaris per assegurar la disponibilitat i correcte funcionament del sistema. Es demana com a requeriment que la disponibilitat del servei sigui de com a mínim un 99,80 %.

### 2.2.2 Manteniment adaptatiu

El contractista aplicarà sobre el sistema objecte del contracte, sense cost addicional, totes les actualitzacions i noves versions del programari, firmware i drivers i actualitzacions de seguretat que en cada moment siguin necessàries, ja sigui amb la instal·lació de pegats o de noves versions.

El contractista aplicarà a la plataforma les modificacions necessàries per a adaptar-se a les variacions en els entorns des dels quals s'accedeix a aquesta (per exemple, actualitzarà la plataforma per a adaptar-se a les noves versions dels sistemes operatius mòbil o d'escriptori o a noves versions actualitzades dels navegadors suportats que fan servir els usuaris).

### 2.2.3 Manteniment correctiu

El contractista, al llarg de tota la durada del contracte, haurà de proveir assistència tècnica per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin l'ús de la plataforma.

L'adjudicatari aportarà, sense cost addicional, tots els recursos necessaris per a donar compliment de les seves obligacions contractuals de manteniment del servei en condicions òptimes i estarà obligat a atendre sense càrrec tots els incidents que obrin els tècnics de la XAL amb motiu de qualsevol avaria o consulta referent a l'abast del present plec.

### 2.2.4 Incidències

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment, no controlat, que causi una interrupció, reducció de rendiment evident o reducció de funcionalitats de la plataforma.

- Les incidències crítiques o greus son aquelles que impedeixen el funcionament correcte de la totalitat de la plataforma (caiguda global del sistema).
- Les incidències lleus son aquelles que impedeixen el funcionament d'alguna part del sistema que no impedeix el funcionament global del servei.

**Temps de resposta / resolució:**

- Temps de resposta: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar en la seva resolució.
- Temps de resolució: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa aplica una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment es converteix en una incidència lleu a efectes de l'SLA.

**S'estableixen els següents SLA mínims:**

- Temps de resposta: màxim 2 hores.
- Temps de resolució per incidències lleus: en un màxim de 15 dies laborables.
- Temps de resolució per incidències greus: en un màxim de 3 dies laborables.

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic o a través d'un portal web. L'horari d'atenció d'aquest CAU serà de 24/7 i l'atenció serà en català o castellà.

**El CAU haurà de registrar les incidències amb aquestes dades com a mínim:**

- Descripció i data i hora de la incidència
- Criticitat
- Diagnòstic i possibles causes
- Actuacions realitzades
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Data i hora de restauració del servei

La XAL podrà reclamar en qualsevol moment la llista de les incidències registrades al CAU.

**3. Calendari d'entrega**

La data d'inici de la prestació del servei es fixa amb data 24 de gener de 2024. El contracte serà vigent fins al 23 de gener de 2025.

Signat digitalment per Antonio Marante Quirós - DNI  
\*\*\*4612\*\* (TCAT), amb un certificat emès per EC-  
SectorPublic

Antonio Marante Quirós  
Responsable del Servei d'Infraestructures i Sistemes  
**XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL**



## Metadades del document

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| Núm. expedient   | XAL/2023/0044986 |
| Tipus documental | Plica            |
| Títol            | ppt 2023         |

## Signatures

| Signatari                     | Acte  | Data acte        |
|-------------------------------|-------|------------------|
| Antonio Marante Quirós (TCAT) | Signa | 14/12/2023 07:41 |

## Validació Electrònica del document

| Codi (CSV)           | Adreça de validació                                                           | QR |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| b109aea05813ce78d5d7 | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |    |

