



Consorci
Administració Oberta
de Catalunya

Plec de prescripcions tècniques.
Manteniment de serveis Atlassian.

Expedient AOC-2024-24

1. Índex

Contenido

1.	Índex	2
2.	Objecte del contracte	2
3.	Descripció de l'entorn actual	3
4.	Servei de manteniment anual dels serveis	4
4.1	Equip de treball.....	4
4.2	Gestió de tasques i consum d'hores.	4
4.3	Requeriment per fases del contracte	4
4.4	Millors previstes.....	5
4.5	Mesures de seguretat i protecció de dades	5
4.6	Horari del servei	6
4.7	Devolució del servei.	6

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de manteniment dels serveis de Tiqueting i Intranet.

El Consorci AOC farà el manteniment de primer nivell de les eines i es recolzarà en l'adjudicatari per fer les tasques de manteniment de segon nivell i millores que es puguin aplicar.

Les fases del projecte seran les següents:

- Consultoria prèvia i presa de requeriments.
- Manteniment dels serveis i aplicació de millores.

3. Descripció de l'entorn actual

El Consorci AOC dona els serveis de Tiqueting i d'Intranet amb servidors seus ubicats a un CPD a la província de Barcelona.

La infraestructura de JIRA i Confluence consta de 2 entorns, producció i preproducció amb els següents elements:

SEN	Product
SEN-9282365	Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-9282366	Jira Software (Server) 50 Users: Commercial License
SEN-9282367	Jira Service Management (formerly Service Desk) (Server) 15 Agents: Commercial License
SEN-9282368	Elements Connect - external data fields for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-9282369	Exporter- Export Issues to Excel CSV PDF for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-9282370	Label Manager for Jira for Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-9282371	ScriptRunner for Jira for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-11269107	Confluence (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-11930663	Refined for Confluence Sites & Themes for Confluence (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-11930664	Image Slider for Confluence for Confluence (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-13897660	Issue Viewer / Support Viewer for JIRA (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-21031763	JSU Automation Suite for Jira Workflows for Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License
SEN-21031764	Share Your Jira for Jira Core (Server) 250 Users: Commercial License

4. Servei de manteniment anual dels serveis

4.1 Equip de treball

L'adjudicatari haurà de ser un partner reconegut en els programaris JIRA i Confluence amb un nivell mínim "SILVER" en les eines JIRA i Confluence.

L'equip de treball serà el que l'adjudicatari cregui convenient, però com a mínim haurà d'aportar una persona amb el rol principal que estigui de forma estable durant tot i el projecte, i una persona amb un rol de substitut per cobrir les absències del rol principal.

La persona amb el rol principal haurà de tenir com a mínim les certificacions ACP-100 i ACP-400.

4.2 Gestió de tasques i consum d'hores.

L'adjudicatari dedicarà 200 hores a l'any per a l'execució de les tasques necessàries per fer el manteniment dels serveis i aplicar les millores proposades.

Totes les tasques que l'adjudicatari porti a terme hauran de quedar reflectides en el JIRA del Consorci AOC. L'adjudicatari haurà de valorar el cost en hores de les tasques que li siguin assignades i el Consorci AOC, aprovarà, denegarà i prioritzarà les tasques en funció del seu cost.

L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment del progrés de la tasca i en la seva finalització imputar el cost real en hores de la mateixa.

Les hores imputades es descomptaran de la bossa d'hores de manteniment contractada.

El Consorci AOC proporcionarà a l'adjudicatari els usuaris i accessos que sigui necessaris per fer la imputació de tasques en el JIRA.

L'adjudicatari i el Consorci AOC faran una revisió mensual de les hores dedicades aprovades realitzades i les pendents.

4.3 Requeriment per fases del contracte

Les fases del projecte seran les següents:

- Consultoria prèvia i presa de requeriments
- Manteniment dels serveis i aplicació de millores

Els requeriments de cada fase del projecte son els següents:

Fase 1: auditoria prèvia i presa de requeriments.

L'adjudicatari haurà de fer una auditoria prèvia del projecte per agafar el coneixement dels sistemes i serà on el Consorci AOC explicarà amb detall els evolutius pendents.

L'adjudicatari haurà de lliurar un informe amb l'estat actual de la infraestructura i les propostes de millora, si n'hi hagués.

Fase 2: Manteniment dels serveis i aplicació de millores.

Per la fase de manteniment, l'adjudicatari reservarà una bossa d'hores de 300 hores per les tasques previstes.

El consum d'hores es farà com s'indica en el punt 4.2 Gestió de tasques i consum d'hores. .

L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de totes les tasques relatives al manteniment dels sistemes de JIRA i Confluence.

La previsió de les taques són:

- Alta i baixa d'usuaris
- Resolució d'incidències d'usuaris.
- Resolució de consultes tècniques.
- Modificació de disseny.
- Definició de Workflows a JIRA.
- Aplicació de pegats per resoldre vulnerabilitats.
- Gestió de les llicències
- Proves de nous plugins en entorns de producció i pujades a producció.
- Qualsevol altra tasca relacionada amb el manteniment de JIRA i Confluence.

4.4 Millores previstes

Aplicació de la noves llicències

Integració de la autenticació d'usuaris amb Azure AD

Migració a servidors de AWS

4.5 Mesures de seguretat i protecció de dades

D'acord amb l'avaluació inicial de riscos realitzada pel responsable del tractament, l'encarregat del tractament, mitjançant el present encàrrec, es compromet a implantar les mesures de seguretat següents:

Ubicació del tractament: Les dades del sistemes Jira i Confluence hauran d'estar sempre localitzades dins dels sistemes del Consorci AOC. L'adjudicatari haurà de garantir de cap plugin o component del sistema que administra extreu dades fora del sistema. L'adjudicatari no podrà descarregar les dades en els seus sistemes. En el cas de que per necessitat del servei sigui necessari la extracció de dades fora dels sistemes del Consorci AOC, l'adjudicatari haurà d'informar prèviament al Consorci AOC.

Entorn segur: els locals on es tractin les dades hauran de disposar de mitjans mínims de seguretat com extintors o alarmes.

Funcions i obligacions del personal: les funcions i obligacions dels usuaris o perfils d'usuari amb accés a dades i als sistemes estaran clarament definides i documentades.

Control d'accés: el personal només accedirà a aquelles dades i recursos que precisi pel desenvolupament de les seves funcions. S'hauran d'establir mecanismes per a evitar que un usuari pugui accedir a recursos amb drets diferents dels autoritzats.

Identificació i autenticació: s'establirà un sistema que permeti la identificació inequívoca i personalitzada de tot aquell usuari que intenti accedir al sistema d'informació i la deguda autenticació per a verificar la identitat de l'usuari.

Emmagatzematge segur de suports i documents: els dispositius d'emmagatzematge dels suports i documents que continguin dades de caràcter personal hauran de disposar de mecanismes que n'obstaculitzin la seva apertura, mitjançant claus, contrasenyes o altres mitjans similars.

Software anti-malware: els ordinadors i dispositius on es realitzi el tractament mecanitzat de les dades personals disposaran d'un sistema anti-malware que eviti, en la mesura que sigui possible, la substracció i destrucció de la informació i dades.

Destrucció i reutilització d'equips i suports: els dispositius informàtics de qualsevol mena que s'hagin de destruir o reciclar i que puguin contenir dades de caràcter personal s'hauran de destruir de forma segura per a garantir que no es podrà tornar a accedir a ells.

Trasllat segur de suports i documents: quan els suports i/o documents surtin fora dels locals de tractament, s'adoptaran les mesures necessàries per a impedir-ne la substracció, pèrdua o accés indegut a la informació durant el seu transport.

Actualitzacions de Seguretat: les estacions de treball hauran d'estar sempre actualitzades amb les darreres actualitzacions de seguretat publicades pels fabricants del Sistema Operatiu i del programari instal·lat.

En tot cas, s'hauran d'implantar mecanismes per a garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanent dels sistemes i serveis del tractament, per a restaurar-ne la disponibilitat i l'accés de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic. L'encarregat del tractament també haurà de verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a garantir la seguretat del tractament i seudonimitzar i xifrar les dades personals, en el seu cas.

4.6 Horari del servei

El servei s'executarà en horari laboral, de dilluns a divendres de 9 a 18h.

En cas d'intervencions que impliquin aturada de servei, aquestes s'hauran de fer en finestres fora de l'horari laboral.

4.7 Devolució del servei.

En cas de finalització del contracte, l'adjudicatari haurà d'entregar tota la documentació, llicències i contrasenyes relacionades amb el projecte.

L'adjudicatari es compromet ha eliminar tota la informació propietat del Consorci AOC.

Barcelona,

Ivan Caballero Domínguez

Cap de Projectes.