

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONFIGURACIÓ, GESTIÓ, SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ DE SERVEIS TIC BASAT EN LA SOLUCIÓ LLIURE DE GLPI.

(Expedient: SC-2024-24)

ÍNDEX

1.	OBJECTE I JUSTIFICACIÓ	1
2.	SOLUCIÓ GLPI	2
3.	DURADA DEL CONTRACTE	2
4.	TASQUES A REALITZAR.....	3
4.1.	REINSTAL·LACIÓ DEL PROGRAMARI	3
4.2.	GESTIÓ DE PETICIONS (SOL·LICITUDS I INCIDÈNCIES).....	3
4.3.	GESTIÓ D'ACTIUS (CMDB)	3
4.4.	GESTIÓ DE CANVIS	3
4.5.	GESTIÓ DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	3
4.6.	GESTIÓ DEL CONEIXEMENT TIC	4
4.7.	INDICADORS DEL SERVEI (KPI).....	4
4.8.	INSTAL·LACIÓ ZABBIX I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DE MONITORITZACIÓ	4
4.9.	INVENTARI I GESTIÓ DE PROJECTES	4
4.10.	CATÀLEG DE SERVEIS TIC	4
4.11.	MAGATZEM DOCUMENTAL DE SEGUIMENTS AMB ELS PROVEÏDORS I ALTRA DOCUMENTACIÓ.....	4
4.12.	FORMACIÓ ALS SERVEIS INFORMÀTICS	4
5.	EQUIP DE TREBALL.....	5
5.1.	PERFILS TÈCNICS REQUERITS.....	5
5.2.	FUNCIONS DE CADA PERFIL	5
5.3.	CANVI D'UN MEMBRE DE L'EQUIP.....	6
6.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	6
6.1.	OBLIGACIONS BÀSIQUES.....	6
6.2.	GARANTIA	7
6.3.	PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	7

7.	SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	7
7.1.	REUNIONS DE SEGUIMENT A PETICIÓ DE LA SINDICATURA	7
7.2.	LLIURABLES.....	7
7.3.	PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ.....	7
7.4.	DOCUMENTACIÓ QUE LA SINDICATURA LLIURARÀ PER A CADA MÒDUL	8
7.5.	DOCUMENTACIÓ QUE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA LLIURARÀ QUAN HAGI IMPLANTAT UN MÒDUL	8
8.	FACTURACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	8

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. OBJECTE I JUSTIFICACIÓ

L'objecte del contracte és el servei de configuració, gestió, suport i manteniment del sistema d'informació per a la gestió dels serveis TIC basat en la solució lliure de Gestionnaire Lliure de Parc Informatique (GLPI).

Serveis Informàtics de la Sindicatura té instal·lada la plataforma GLPI en proves amb tecnologia de codi obert i ha començat a familiaritzar-se amb ella.

L'objectiu d'aquest contracte és que l'empresa adjudicatària acompanyi als Serveis Informàtics de la Sindicatura a adoptar i implementar les millors pràctiques de les normes ISO20000 i ITILV4 en els seus processos de gestió de les TIC a través de l'eina GLPI. D'aquesta manera, la Sindicatura s'assegura poder complir l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) que obliga a tenir totes les evidències de manera organitzada i a l'abast.

L'objecte de la present licitació ha de permetre assolir, entre d'altres, els següents objectius:

- Gestió, operació i administració per part de l'empresa adjudicatària de la solució GLPI, així com de nous plugins que es vagin incorporant durant tot el període que cobreix aquest contracte, garantint en tot moment la disponibilitat i la continuïtat del servei.
- Disposar d'un suport tècnic expert en l'explotació de la tecnologia GLPI així com de les diferents tecnologies de codi obert associades a aquesta plataforma.
- Disposar dels serveis professionals d'implantació de noves funcionalitats i/o característiques. Suport a canvis, peticions i projectes relacionats amb la solució GLPI i plugins associats.
- Disposar d'uns serveis flexibles alineats a la evolució tecnològica i organitzativa de la Sindicatura.
- Garantir el funcionament dels components de la plataforma per a una gestió d'actius TIC semiautomàtica, dels quals se'n puguin automatitzar l'inventariat.
- Suport en l'execució de nous projectes relacionats, assolint el rol d'assessor tecnològic de confiança que ajudi durant la durada del contracte als Serveis Informàtics.
- Reduir tot el que sigui possible la dedicació per part del personal dels Serveis Informàtics a tasques de suport, manteniment i gestió diària de la plataforma GLPI i plugins associats.
- Establir mecanismes de millora contínua en els resultats, processos i procediments.
- Establir i garantir els procediments necessaris per a la devolució del servei.

En aquest contracte també es requereix que el proveïdor:

- Aporti coneixement i experiència en l'àmbit de processos.
- Contribueixi a l'aplicació de les millors pràctiques en tecnologia de la informació (TI a partir d'ara).
- Tingui la capacitat per aplicar economies d'escala que suposin un estalvi econòmic a través de la eficiència i eficàcia en la prestació del servei.

2. SOLUCIÓ GLPI

GLPI és una solució lliure de gestió de serveis de tecnologia de la informació (ITSM), un sistema de seguiment d'incidències i de solució Service Desk.

Aquest programari de codi obert està editat en PHP i distribuït sota una llicència GPL2. Com qualsevol tecnologia de codi obert, es pot executar, modificar o desenvolupar el codi que és lliure. D'aquesta manera, els que contribueixen en desenvolupar poden participar a l'evolució de la solució proposant mòduls addicionals lliures i de codi obert a GitHub.

GLPI és una aplicació web que ajuda a la gestió del dia a dia d'un departament TIC. Entre les seves característiques està que aquesta solució és capaç de construir un inventari de tots els recursos de l'organització i de gestionar tasques administratives i financeres. Les funcionalitats d'aquest programari ajuden els administradors de TIC crear una base de dades d'actius tècnics així com a gestionar-la i proporciona un historial de les intervencions de manteniment. La funcionalitat d'assistència (tiquet) ofereix als usuaris un servei de declaració d'incidències o de sol·licituds basades en actius tècnics o no.

Les principals funcionalitats de GLPI són les següents:

- Gestió multi-entitats
- Gestió i assistència multilingüe (45 idiomes disponibles)
- Suport multi-usuaris i sistema d'autenticació múltiple
- Gestió administrativa i financera
- Funcionalitats d'inventari
- Gestió d'expedició de tiquets i sol·licituds, funcionalitats de monitorització
- Gestió de problemes i de canvis
- Gestió de llicències (ITIL Compliant)
- Reconeixement de material: ubicació, usuaris i grups
- Interfície simplificada permetent als usuaris finals omplir un tiquet de suport
- Generador d'informes actius i Helpdesk: maquinari, xarxa o intervencions (suport)

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada total del contracte és de 2 anys. Aquesta durada es divideix en dues fases:

Una fase inicial amb una durada prevista de 3 mesos per fer l'anàlisi, configuració, posada en marxa i formació.

Un cop realitzats els serveis demanats, s'iniciarà una segona fase que consistirà en una bossa d'hores que es faran servir a demanada de la Sindicatura per a canvis, ajudes, manteniment, etc. No hi haurà un mínim d'hores a fer servir. S'utilitzaran les necessàries fins a l'acabament del contracte.

4. TASQUES A REALITZAR

4.1. REINSTAL·LACIÓ DEL PROGRAMARI

Els Serveis Informàtics de la Sindicatura han fet una instal·lació inicial del GLPI per familiaritzar-se. No obstant, caldrà reinstal·lar-lo de nou atès que les màquines seran diferents a l'actual i, si es considera més òptim i necessari, es podran passar algunes dades de la base de dades actual a la de la nova màquina.

4.2. GESTIÓ DE PETICIONS (SOL·LICITUDS I INCIDÈNCIES)

Els Serveis Informàtics fan servir el programa JIRA des de fa 10 anys. Aquest programa es fa servir com a helpdesk i com a base de dades de coneixement. No es preveu migració de dades. Això implica que els Serveis Informàtics ja tenen un cert nivell de maduresa en la gestió d'incidències.

En aquesta tasca caldria veure quines són les bones pràctiques per connectar correctament una incidència amb l'usuari i/o amb el maquinari. També caldria revisar si la divisió en projectes ja feta en el JIRA serveix per al GLPI.

Els usuaris han de poder obrir les incidències enviant un missatge de correu electrònic o fent servir els formularis penjats a la intranet.

4.3. GESTIÓ D'ACTIUS (CMDB)

CMDB és l'inventari d'actius informàtics (ordinadors personals categoritzats segons la seva tipologia, servidors, monitors, telèfons mòbils, impressores, equips de xarxa, xassís i bastidors, programari, equips de mobilitat i altres).

Per l'inventari d'ordinadors i servidors, està implantat com a motor d'inventari l'agent natiu de GLPI.

4.4. GESTIÓ DE CANVIS

Per complir amb les obligacions de l'ENS, cal que es faci una gestió de canvis procedimentalitzada. Actualment es fa amb el JIRA en la seva gestió d'incidències.

4.5. GESTIÓ DELS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La implantació d'aquest mòdul es faria un cop recollits els requeriments i després de veure com pot ajudar a la Sindicatura a complir amb les obligacions sobre ANS (Acord de nivell de servei) de l'ENS. ANS i SLA (service level agreement) són equivalents.

4.6. GESTIÓ DEL CONEIXEMENT TIC

La base de dades de coneixement ha de servir per al personal de Serveis Informàtics i els proveïdors, en cas que es consideri escaient donar-los accés.

Caldrà configurar segons les bones pràctiques l'organització aquesta base de dades. La informació està actualment continguda en el JIRA i en el OneNote. La migració es farà manualment un cop decidida l'estructura de la informació.

4.7. INDICADORS DEL SERVEI (KPI)

Aquest mòdul servirà per a l'obtenció i generació del conjunt d'indicadors que permeten el seguiment del procés i la millora contínua. Els indicadors a implantar són els mínims necessaris per al compliment de l'ENS.

4.8. INSTAL·LACIÓ ZABBIX I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DE MONITORITZACIÓ

Tots els esdeveniments de monitorització que sobrepassen els llindars establerts, generen mitjançant aquesta integració, tiquets d'incidències en GLPI que, de manera automatitzada s'assignen als grups tècnics responsables dels actius.

La Sindicatura té actualment el programa Nagios, el qual es deixarà de fer servir ja que en el contracte es demana instal·lar Zabbix i integrar-ho amb el GLPI.

4.9. INVENTARI I GESTIÓ DE PROJECTES

Actualment es fa servir el planner del programa Office 365. Caldria adequar la funcionalitat segons les necessitats de la Sindicatura obtingudes en la presa de requeriments.

4.10. CATÀLEG DE SERVEIS TIC

L'objectiu seria disposar d'un inventari de serveis que ofereixen els Serveis Informàtics enllaçat amb la infraestructura que suporta cada servei.

4.11. MAGATZEM DOCUMENTAL DE SEGUIMENTS AMB ELS PROVEÏDORS I ALTRA DOCUMENTACIÓ

Per tal de complir l'ENS es necessita poder guardar manualment algunes evidències per tenir-les recollides de manera centralitzada. Un exemple serien els seguiments amb els proveïdors.

Es tractaria d'un catàleg normalitzat de documents que es custodiaran en la nova plataforma i que serviran per evidenciar aspectes de l'ENS no contemplats en els altres apartats.

4.12. FORMACIÓ ALS SERVEIS INFORMÀTICS

En la implantació de cada mòdul, s'ha de preveure un mínim d'una hora de formació al personal dels Serveis Informàtics de la Sindicatura. Aquesta formació es podrà fer online.

5. EQUIP DE TREBALL

En l'oferta s'ha d'especificar l'equip de treball que l'empresa licitadora posarà a disposició del servei, així com l'experiència en GLPI i altres coneixements que puguin ser d'utilitat per als objectius a complir en el projecte.

5.1. PERFILS TÈCNICS REQUERITS

A continuació es detallen els perfils tècnics que ha de tenir l'equip de treball assignat al contracte. L'experiència mínima de l'equip tècnic assignat a aquest servei ha de ser de:

- Cap de projecte:
 - 5 anys d'experiència mínima com a Cap de projecte en projectes GLPI.
- Consultor en GLPI:
 - 5 anys d'experiència mínima com a consultor en projectes GLPI.
- Analista-Programador en GLPI:
 - 3 anys d'experiència mínima com a analista-programador en projectes GLPI.

El personal adscrit haurà d'acreditar que disposa de fonaments sobre:

- ITIL V4
- ISO 20000
- Esquema Nacional de Seguretat

En cas de resultar adjudicatari, l'acreditació s'ha de fer amb certificats de cursos de formació sobre les temàtiques anteriors.

5.2. FUNCIONS DE CADA PERFIL

L'empresa adjudicatària haurà de conformar l'equip de treball necessari en el moment d'iniciar el contracte. Les principals funcions de cada perfil seran:

- Cap de projecte:
 - Interlocució amb la Sindicatura.
 - Seguiment del pla derivat del contracte.
 - Direcció del servei, coordinant els recursos assignats al servei, tant materials com personals.
 - Establir la planificació del projecte.
 - Vetllar per a que cada fase del projecte es realitzi de forma diligent i dins de les dates acordades.
 - Informar de les desviacions de les dates de finalització de cada fase tan bon punt es detectin.
 - Realitzar els informes de seguiment.
 - Assistir a les reunions de seguiment del servei.

- Establir-se com a contacte directe d'escalat en cas d'incidències crítiques o greus.
 - Supervisió de la feina de la resta de persones de l'equip amb l'objectiu de maximitzar la qualitat de la feina.
- Consultor en GLPI:
 - Fer el recull dels requeriments de cada tasca a realitzar i assegurar-se que són complets, correctes i consistents des del punt de vista funcional.
 - Elaborar l'anàlisi funcional dels canvis.
 - Definir el pla de proves a realitzar i col·laborar en l'execució del mateix.
 - Generar la documentació funcional associada.
 - Confecció del disseny tècnic lligat a cada mòdul.
 - Realitzar la implantació dels mòduls.
- Analista-programador en GLPI
 - Canvis en el codi dels casos que sigui necessaris realitzar

5.3. CANVI D'UN MEMBRE DE L'EQUIP

La Sindicatura es reserva el dret a demanar el canvi de qualsevol dels membres de l'equip amb una antelació de 20 dies naturals a la data de substitució.

En cas de baixa de qualsevol dels membres de l'equip, l'adjudicatari haurà de substituir-lo en menys de 15 dies laborables acordant la substitució amb la Sindicatura.

Qualsevol canvi en un dels membres de l'equip a instàncies de l'adjudicatari haurà de ser pactat amb la Sindicatura. En aquests casos, es fixarà un temps de 2 setmanes de formació/adaptació del nou membre que seran a càrrec de l'adjudicatari.

La persona que substitueixi a un dels membres de l'equip haurà de tenir una experiència equivalent a la que s'hagi demanat per valorar-la com a criteri d'adjudicació, encara que hagi estat adquirida en altres empreses.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

6.1. OBLIGACIONS BÀSIQUES

- Gestionar qualsevol alteració del servei en les condicions expressades en aquest plec
- Reunir-se periòdicament amb la Sindicatura per tal d'exposar el compliment del servei i tractar els possibles problemes o millores del servei
- Formar els tècnics designats, en tots aquells aspectes que la Sindicatura cregui oportuns i que siguin de directa aplicació als serveis requerits
- Presentar informes mensuals de prestació del servei d'acord amb els indicadors que es considerin apropiats
- Actualitzar el programari i les bases de dades per incorporar els evolutius
- Elaborar la documentació tècnica
- Elaborar els manuals i altra documentació destinada a la formació dels usuaris

6.2. GARANTIA

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de 6 mesos posteriors a l'extinció del contracte. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en qualsevol de les activitats dutes a terme pels seus equips de treball que li siguin imputables a ell per acció o omissió.

6.3. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà d'assumir el pla de transició per fer-se càrrec del servei.

Al final del servei l'adjudicatari haurà de planificar i executar el pla de devolució del servei a la Sindicatura.

L'adjudicatari haurà de retornar el codi font, si escau i totes les actualitzacions realitzades.

La Sindicatura proporcionarà a l'adjudicatari totes les paraules de pas necessàries per a l'explotació del servei i les modificarà a la finalització del servei. L'adjudicatari no podrà modificar les paraules de pas sense el consentiment explícit de la Sindicatura.

7. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

7.1. REUNIONS DE SEGUIMENT A PETICIÓ DE LA SINDICATURA

- Interlocutors: Per part de l'empresa adjudicatària seran les persones assignades per dur a terme el servei. Per part de la Sindicatura serà la directora de Serveis informàtics i els tècnics que ella consideri.
- Objectiu: fer el seguiment del contracte, analitzant diversos aspectes, com ara la productivitat, el control d'hores, els temes de facturació, el seguiment de fites (a alt nivell), el seguiment del compliment de l'ANS, el rendiment de l'aplicatiu i les incidències més destacables.

7.2. LLIURABLES

- Mensualment: Informe resum de les actuacions ja resoltes i hores realitzades.
- Si escau, a petició de la Sindicatura: Informe de situació de les actuacions pendents i en curs i hores estimades i realitzades.
- A petició de la Sindicatura: Informe de les incidències obertes.

7.3. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

Un cop instal·lat correctament el programari, l'adjudicatari haurà de fer una planificació d'implantació de cada mòdul detallat [en l'apartat 4 d'aquest](#) plec. Per tant, per cada mòdul caldrà:

1. L'adjudicatari haurà de presentar la planificació del mòdul a implantar amb les hores previstes.
2. Es faran les reunions pertinents per aclarir els requeriments.

3. S'analitzarà amb els Serveis Informàtics de la Sindicatura com es realitzava aquell procés i es decidiran els retocs al procés que calguin.
4. L'adjudicatari configurarà el mòdul.
5. L'adjudicatari formarà als Serveis Informàtics sobre com s'ha d'utilitzar.

7.4. DOCUMENTACIÓ QUE LA SINDICATURA LLIURARÀ PER A CADA MÒDUL

La Sindicatura lliurarà a l'empresa adjudicatària per començar la implantació:

- Procés en visio, si hi ha, de com es portava aquella funció. En cas de no haver-hi, es farà una presa de requeriments i l'adjudicatari recomanarà la millor manera de diagramar aquella tasca,
- Informació sobre quin programari, si hi ha, es feia servir. En cas de no haver-hi, s'haurà de fer una automatització de la tasca portada manualment fins llavors.
- Exemples.

7.5. DOCUMENTACIÓ QUE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA LLIURARÀ QUAN HAGI IMPLANTAT UN MÒDUL

Quan s'hagi realitzat cada tasca encomanada, l'empresa adjudicatària lliurarà a la Sindicatura:

- Documentació de l'anàlisi funcional, si escau.
- Manual de com fer servir el mòdul.
- Codi modificat, si escau

8. FACTURACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El pagament de la prestació del servei es durà a terme prèvia validació per part del responsable del contracte de l'informe dels treballs realitzats al final de cada mes. Aquest informe haurà de contenir el detall següent:

- Detall dels treballs efectuats durant el període en qüestió.
- Detall de les hores treballades en el cas de la bossa d'hores.

Per altra banda, la Sindicatura, ha de poder obtenir en cada moment la informació anterior des del principi del contracte.