

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
LLICENCIAMENT I SUPORT DE L'ACTUAL SISTEMA DE MONITORITZACIÓ DELS ENTORNS
TECNOLÒGICS DEL TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

Exp. Número ES_LA0011122_2024_EXP_154

1	Objecte del contracte.....	3
2	Descripció del servei.....	4
2.1	Servei Gestionat.....	4
2.1.1	Serveis Proactius / Preventius.....	4
2.1.2	Serveis Correctius.....	4
2.2	Reunions de seguiment.....	5
2.3	Vies de contacte.....	5
3	Paràmetres de gestió de la qualitat del servei.....	5
3.1.1	Peticions i incidències.....	5
3.2	Temps de resposta i temps de resolució.....	5
3.3	Seguretat i confidencialitat de la informació.....	6
3.4	Finalització i transferència del servei.....	6

1 Objecte del contracte

La infraestructura tecnològica de TECNOCAMPUS suporta els sistemes d'informació que utilitzen els diferents serveis corporatius en la seva gestió diària. És per això, que aquesta infraestructura requereix d'un sistema de monitorització capaç d'oferir el control en temps real dels serveis i components d'aquesta infraestructura i permetre la atenció immediata en cas d'incidència, així com la seva detecció precoç, seguiment i històrics.

El Tecnocampus té en vigor actualment i fins a 26/06/2024 les llicències de programari de monitorització Centreon amb un servei de suport a noves configuracions i incidències del servei conforme indicat al punt 2.1 d'aquest document.

El software actual de monitorització és "Centreon" en la seva versió "IT 250", integrat de manera específica al parc de sistemes del TecnoCampus i amb totes les parametritzacions necessàries per assolir un correcte dimensionament i detall del funcionament des dels serveis tecnològics més crítics. No es considera canviar aquest software per la dificultat i canvi de model de gestió que suposaria, així com per mantenir la estabilitat i coneixement del sistema actual. Per tant es demana la contractació i instal·lació de les llicències específiques i un servei de suport segons referit al Plec de Prescripcions Tècniques d'aquest contracte

Disposem d'un servei Centreon amb les següents característiques

- Centreon IT Edition v. 22.04.4
- Subscription for Centreon IT Edition - IT_SUB_250
- Pack 50 hores anuals acumulables per suport, inclou:
 - o Servei de Updates, aquest servei té com a finalitat mantenir els entorns de monitorització i tot els seus elements (equips) amb les versions més recents, tant de sistema operatiu com de l'aplicació de monitorització.
 - o Servei de gestió del servei, inclou tant la atenció a incidències de la plataforma com a la implementació de noves variables a monitoritzar o canvis de les actuals. Automatització de processos, creació de serveis de negoci, millores o implementacions, canvis, altes i baixes de host, modificacions, formació o consultoria.

Els licitadors han de proposar una solució documentada de manera estructurada assumint la continuïtat del servei de llicenciament actual i gestió completa del servei de monitorització segons definit a punt 2.1. Aquesta proposta no podrà excedir del 20 pàgines i haurà de respectar la estructura indicada. Qualsevol proposta que no respecti l'estructura proposada a aquest document quedarà fora del procés. (Tota proposta ha de seguir l'índex proposat a aquest document)

Es requerirà també un pla de traspàs de servei segons indicat a punt 3.4, on no es podrà excedir les 2 pàgines.

A fi d'assegurar un servei adient els licitadors del contracte haurà d'estar certificats segons l'Esquema de Seguretat Nacional (ENS) nivell mitjà com a mínim, així com ser Partner certificat per part de Centreon.

El contracte tindrà per objecte el subministrament del llicenciament i suport a l'entorn de monitorització CENTREON dels entorns tecnològics del Tecnocampus Mataró-Maresme, a partir de 27/06/2024 i durant 36 mesos, amb els termes contemplats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Quedarà dins del servei també un pack de 50h anuals acumulables per dur a terme totes les feines de suport (màxim de 150h en el global del contracte), actualitzacions i noves configuracions de l'entorn. En cap cas es computaran les possibles reunions de seguiment dins aquesta comptabilització.

2 Descripció del servei

2.1 Servei Gestionat

El servei de monitorització ha de ser completament gestionat, alliberant de totes les tasques operatives, manteniment preventiu, proactiu i correctiu al personal del Tecnocampus, que restarà amb un paper de gestor i control de l'entorn i del servei.

Aquest servei no inclou la atenció a les incidències monitoritzades, sinó l'assegurament del correcte funcionament del sistema de monitorització incloent els punts següents:

2.1.1 Serveis Proactius / Preventius

Es consideren dins d'aquesta tipologia de serveis els llistats a continuació.

- Activació i seguiment del procés de llicenciament de l'entorn durant 3 anys
- Aplicació de millores i updates del servei tan bon punt es notifiqui la seva disponibilitat en data i horari pactat amb el responsable del contracte del Tecnocampus, sempre i quan no impliquin un canvi en el S.O. del servidor.
- Automatització de processos, creació de serveis de negoci, millores o implementacions, canvis, altes i baixes de host i modificacions de monitoritzacions existents si es considera necessari.
- Propostes de millora dels serveis operatius en un procés de millora contínua, cotitzant aquestes millores en cas necessari amb la presentació dels pressupostos adients

2.1.2 Serveis Correctius

Es consideren dins d'aquesta tipologia les incidències que comprometin el bon funcionament del servei bé dels seus components, segons la següent tipificació:

2.1.2.1 No Urgents

Atenció a incidències acotades a un element monitoritzat que no permetin la seva correcta gestió o seguiment del seu estat

2.1.2.2 Urgents

Casos d'indisponibilitat de la plataforma Centreon o bé de més d'una variable monitoritzada, o en cas de disminució evident del servei (desconnexions, lentitud, accés, etc.)

2.2 Reunions de seguiment

Es faran reunions del seguiment del servei amb el personal de Tecnocampus de forma mensual, encara que aquesta periodicitat podrà ser modificada a criteri de Tecnocampus. En aquestes reunions intervindrà el responsable del servei i el personal que Tecnocampus designi. L'adjudicatari generarà una acta de reunió el les 48 hores posteriors on quedin reflectits tots els punts tractats a la reunió, conclusions i tasques pendents amb les seves responsabilitats i següents passos.

2.3 Vies de contacte

Tecnocampus haurà de poder contactar amb els gestors del servei per email i telèfon en horari d'oficina de 8 a 5 tant per peticions com per incidències. En cas d'incidències urgents aquest suport ha de ser de 24x7 (segons punt 2.2.2.2) amb un contacte específic (email o telèfon)

3 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus. Es consideraran els indicadors d'incidències (servei correctiu) , així com els referents als serveis preventius i proactius, considerant el seu temps de resposta i resolució.

3.1.1 Peticions i incidències

Es classificaran els diferents tipus d'incidències segons la seva criticitat:

- **Normal:** Les tipificades segons punt 2.2.1 i 2.2.2.1
- **Urgent:** Les tipificades segons punt 2.2.2.2

3.2 Temps de resposta i temps de resolució

Es defineix com a **Temps de Resposta** el període entre la recepció per part de l'adjudicatari per les vies de comunicació habituals (trucada telefònica i/o email) i el moment en que l'adjudicatari inicia les tasques d'avaluació i resolució de la petició o incidència

Es defineix com a Temps de Resolució el període entre la seva recepció i la recuperació del servei afectat una vegada aplicats els procediments adients en el cas de les incidències i del període entre la recepció de la notificació i la seva resposta fonamentada i/o resolutòria.

SLA		
Tipus	Temps resposta	Temps resolució
Normal	< 120 '	NBD
Urgent	< 10 '	< 240'

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari i seran auditats i penalitzats en cas d'incompliment segons referit a la documentació d'aquest contracte

3.3 Seguretat i confidencialitat de la informació

L'adjudicatari està expressament obligat a mantenir una confidencialitat absoluta i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a complir amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, sobre protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

3.4 Finalització i transferència del servei

En cas de finalització del contracte l'adjudicatari restarà obligat a efectuar un traspàs de coneixement al nou prestatari de manera adequada per assegurar que el Servei no es veu afectat ni pel canvi de prestatari ni per el possible canvi de plataforma. Aquest període de traspàs de coneixement serà de 2 setmanes (iniciant 1 setmana abans de la finalització del contracte actiu), on es proporcionarà al nou adjudicatari tota la informació que requereixi per assegurar la continuïtat del servei sota control del personal responsable del TCM. Aquesta informació inclourà, com a mínim els informes de seguiment mensuals i anual del servei, operatives habituals, recursos assignats, incidents reportats i tractament aplicat en informe específic, així com tota la informació que es consideri necessària validada pel responsable del contracte.