



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT DELS SISTEMES DE GESTIÓ D'IDENTITATS I AUTENTICACIÓ ÚNICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

## ÍNDEx

1.	<u>INTRODUCCIÓ</u> .....	2
2.	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u> .....	2
3.	<u>DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS</u> .....	2
3.1.	<u>LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI</u> .....	3
3.2.	<u>SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT CORRECTIU</u> .....	4
3.3.	<u>MANTENIMENT EVOLUTIU</u> .....	4
4.	<u>HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI</u> .....	5
5.	<u>ACORD DE NIVELL DE SERVEI</u> .....	5
6.	<u>REGISTRE D'ACTIVITATS</u> .....	7
7.	<u>SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT</u> .....	7



## 1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat disposa, en l'àmbit de la seguretat TIC, d'un sistema de gestió d'identitats i d'un sistema d'autenticació única, utilitzats per gestionar i controlar de manera eficient els comptes d'usuari i per facilitar l'autenticació en els diferents serveis.

Aquests sistemes estan basats en el programari NetIQ del fabricant OpenText.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament de llicències i prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment dels sistemes de gestió d'identitats i autenticació única basats en el programari NetIQ.

## 3. DESCRIPCIÓ DE LES NECESSITATS

El contracte ha de garantir el correcte funcionament dels sistemes de gestió d'identitats i autenticació única, la seva evolució amb noves versions i pedaços del programari associat, així com l'adaptació permanent a les necessitats de l'Ajuntament.

Segons el tractament dels costos de les prestacions, podem establir la següent agrupació:

- Llicenciament del programari i suport tècnic bàsic del fabricant  
Les prestacions tindran un cost fixe i s'enquadraran en la **Part Fixa** del contracte.
- Suport tècnic, manteniment correctiu i manteniment evolutiu  
Els serveis els prestarà directament l'adjudicatari, tindran un cost variable que es gestionarà amb una bossa d'hores i un preu unitari per hora, i s'enquadraran en la **Part Variable** del contracte.

### 3.1. LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI

Els sistemes de gestió d'identitats i d'autenticació única fan ús del següent programari, per al qual cal subministrar les llicències que corresponguin:

SKU	Descripció	Volum Llicenciat
SP-AB856	SecureLogin per User SW E-LTU-Business Support End user	400
-	Access Manager-Self-service Password Reset per 100 Users Sub SW E-LTU End user	400
-	SecureLogin-FOC Entitlement Bundle 12 End user	400
SP-AB507	Identity Manager Integration Module for Database per User SW E-LTU-Business Support End user	400
SP-AB504	Identity Manager Advanced Edition per User SW E-LTU-Business Support End user	400
-	Identity Manager Advanced Edition 01-FOC Entitlement Bundle 17 End user	400
SP-AB577	Advanced Authentication per User SW E-LTU-Business Support End user	100
SP-AB578	Advanced Authentication Clients per User SW E-LTU-Business Support End user	100

El llicenciament donarà dret d'actualització d'aquest programari a noves versions i pedaços, així com a disposar d'un suport tècnic bàsic directe del fabricant, que inclourà l'accés al seu portal web de suport oficial i permetrà tant a l'adjudicatari com al personal tècnic de l'Ajuntament portar a terme les següents accions de manera autònoma:

- Realitzar peticions de suport tècnic
- Consultar la base de dades de coneixement
- Descarregar noves versions i pedaços del programari
- Gestionar els comptes d'usuari del portal
- Gestionar les llicències del programari de l'Ajuntament

Aquest servei es prestarà en remot i estarà disponible en modalitat 24x7.



### 3.2. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT CORRECTIU

L'adjudicatari prestarà el servei de suport tècnic i manteniment correctiu, que inclourà l'execució de les següents activitats:

- Recepció d'incidències, peticions i consultes sobre els sistemes
- Tractament i resolució dels casos oberts
- Escalat dels casos, si escau, al suport tècnic del fabricant
- Resolució de consultes tècniques sobre l'ús i funcionament dels sistemes
- Suport tècnic al desplegament de noves versions i pedaços del programari

Aquest servei es prestarà preferentment en remot.

L'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades en aquest àmbit, amb el detall de la dedicació en hores imputades a cada cas. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar el cost d'aquest servei.

### 3.3. MANTENIMENT EVOLUTIU

L'adjudicatari prestarà el servei de manteniment evolutiu, que inclourà l'execució de les següents activitats, quan siguin requerides per l'Ajuntament:

- **Desplegament de noves versions o pedaços del programari**  
L'adjudicatari portarà a terme les tasques pròpies del desplegament de noves versions o pedaços del programari.
- **Desplegament de noves funcionalitats, nous usos, o canvis organitzatius**  
L'adjudicatari portarà a terme les tasques de configuració i personalització dels sistemes que resultin del desplegament de noves funcionalitats, nous usos o canvis organitzatius.
- **Adaptació per canvis en altres sistemes**  
L'adjudicatari portarà a terme els canvis necessaris en els sistemes gestió d'identitats i autenticació única per adaptar-los a noves necessitats o requeriments com a conseqüència dels canvis aplicats en altres sistemes TIC.

Dins d'aquestes activitats s'inclouen les pròpies d'anàlisi, disseny, planificació, configuració, personalització, documentació, pla de proves i desplegament que siguin aplicables per garantir el correcte funcionament dels sistemes i amb la mínima afectació en el serveis TIC.

Les activitats del servei de manteniment evolutiu s'articularen segons les necessitats de cada moment mitjançant encàrrecs puntuals seguint el següent protocol:

- L'Ajuntament demanarà a l'adjudicatari la realització d'un encàrrec dins el marc del contracte.



- L'adjudicatari estudiarà l'encàrrec i farà una proposta tècnica i econòmica prenent com a referència els costos unitaris compromesos a l'oferta adjudicada.
- L'Ajuntament revisarà la proposta tècnica i econòmica i aprovarà, si escau, l'execució de l'encàrrec.
- L'adjudicatari procedirà a l'execució de l'encàrrec.
- L'Ajuntament verificarà la correcta finalització de l'encàrrec, i l'adjudicatari podrà incloure els costos corresponents a la següent factura que emeti.

Aquest servei es prestarà en remot i també presencialment quan sigui convenient per les activitats a realitzar.

L'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades en aquest àmbit, amb el detall de la dedicació en hores imputades a cada cas. Aquest registre es compartirà amb el responsable del contracte de l'Ajuntament, que l'haurà de validar, i servirà de base per determinar el cost d'aquest servei.

#### 4. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim per la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu serà el següent:

Horari
De 9:00 a 18:00 de dilluns a divendres laborables, en tots els mesos excepte agost
De 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres laborables, en agost

Els dies laborables seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i per la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

Es valorarà l'ampliació de l'horari mínim per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables per a tots els mesos excepte agost.

#### 5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

Els paràmetres que es tindran en compte en l'Acord de Nivell de Servei (ANS) per la mesura de la qualitat dels serveis de suport tècnic i manteniment correctiu prestats per l'adjudicatari seran els següents:

- Temps de resposta
- Temps de resolució



Pels **temps de resposta** i **temps de resolució** es defineixen tres nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims:

Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
	Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Alta	<= 2h	90%	<= 8h	90%
Mitja	<= 4h	80%	<= 16h	80%
Baixa	<= 16h	80%	<= 32h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'interessat d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra horària de servei, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascun:

- **Prioritat alta**  
El cas impacta en el normal funcionament dels sistemes gestió d'identitats i/o autenticació única, provocant un tall total del serveis, o dificultant greument el normal funcionament.
- **Prioritat mitja**  
El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels sistemes gestió d'identitats i/o autenticació única, però sense provocar un tall total del serveis, encara que dificultant el normal funcionament.
- **Prioritat baixa**  
El cas no impacta en el normal funcionament dels sistemes gestió d'identitats i/o autenticació única, o impacta sense afectar la seva operativitat.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquests paràmetres, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.



## 6. REGISTRE D'ACTIVITATS

Pel control dels serveis prestats, l'adjudicatari portarà un registre de totes les activitats realitzades, la seva descripció, i detall de la dedicació en hores.

Aquest registre es compartirà amb el responsable de contracte, i servirà de base per determinar la facturació de les prestacions amb cost variable.

La dedicació en hores imputada correspondrà a les hores efectives dedicades a les activitats que formen part de l'abast dels serveis demanats. En cap cas s'imputaran despeses derivades de la prestació dels serveis com ara dietes, transport, equipament, material d'oficina, etc., que seran sempre a càrrec de l'adjudicatari.

## 7. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

El control i seguiment dels serveis de suport tècnic i manteniment requeriran de la comunicació i coordinació fluides entre les persones responsables assignades per l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic de l'Ajuntament.

Es podran establir reunions de coordinació, control i seguiment amb la periodicitat que es consideri necessària, atenent les activitats que es portin a terme en cada moment.

L'adjudicatari elaborarà els informes i documents de seguiment que es considerin necessaris per a un control efectiu de les prestacions del contracte.

Per les reunions que es portin a terme, l'adjudicatari elaborarà una acta de reunió que lliurarà a l'equip tècnic de l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració. L'Ajuntament disposarà de tres dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

Manuel González Maya  
Cap del Departament de Sistemes d'Informació

[Firma01-01]

