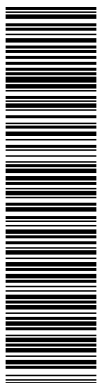


DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 22042024 _PPT GLPI	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 57L45-585KR-YB1FV Pàgina 1 de 6	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 22/05/2024 10:35



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 323313657L45-585KR-YB1FV/16E916EE89A3ABA5F66F6F6207F534627D96DDE5) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadollleida.cat/portal/verificar/Documents.do?ent_id=1

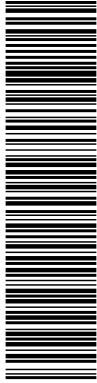


Diputació de Lleida

CONTRACTACIÓ PER MITJÀ D'UN PROCEDIMENT OBERT PER LA CONTRACTACIÓ EL MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE VERSIONS DE LA PLATAFORMA GLPI AIXÍ COM ELS SERVEIS DE SUPORT AVANÇAT DE LA MATEIXA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNQUES

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 22042024 _PPT GLPI	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 57L45-585KR-YB1FV Pàgina 2 de 6	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 22/05/2024 10:35



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 323313657145585KR-YB1FV/16E916EE89A3ABA5F66F6F6207F534627D96DDE5) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadelleida.cat/portal/verificarDocuments.do?ent_id=1

Índex

1. **Antecedents** 1

2. **Objecte del contracte i el seu abast** 1

3. **Obligacions del contractista** 3

4. **Acord de Nivell de Servei** 3

5. **Confidencialitat i propietat intel·lectual** 4

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 22042024 _PPT GLPI	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 57L45-585KR-YB1FV Pàgina 3 de 6	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 22/05/2024 10:35



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 323313657L45-585KR-YB1FV) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

1. Antecedents

El departament de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida té assignades, entre altres funcions, la prestació de serveis informàtics a la pròpia Diputació i als seus Organismes Autònoms i Entitats locals de la província, ja sigui per mitjans propis o aliens, i, per a aquesta finalitat, li correspon particularment gestionar les peticions de servei realitzades pels empleats de tots ells.

En l'exercici de les funcions anteriors, en l'actualitat, Diputació de Lleida disposa del programari GLPI com a eina per a la gestió de peticions i d'inventari d'actius dels serveis provincials.

GLPI és una solució de programari lliure que permet donar suport a la gestió d'incidències i peticions dels diferents Departaments de la corporació al Departament de NNTT. Aquesta eina no disposa de cost de de llicenciament. No obstant això, encara que l'eina no tingui cost de llicenciament, sí que cal que es disposi d'un servei que realitzi la instal·lació, configuració i parametrització, formació per a l'ús d'usuaris finals i suport i manteniment per a la resolució dels problemes que es poguessin presentar amb la plataforma o necessitats de configuració posteriors a la implantació.

La Diputació de Lleida ha d'externalitzar la corresponent gestió de manteniment de la eina per manca de personal tècnic professional especialitzat en el sistema, requerint d'un suport extern especialitzat en el mateix.

2. Objecte del contracte i el seu abast

Descripció: L'objecte del contracte és el serveis de manteniment correctiu i actualització de versions de GLPI i de tots els productes relacionats (plugins, aplicacions mòbils, inventari i els que s'implantin durant la vida del contracte) i els serveis de suport tècnic avançat vinculats a la plataforma, per un període de dos anys prorrogables un any més.

Abast: Aquest contracte inclourà, per tant:

- Manteniment correctiu i actualitzacions del programari
- Serveis de suport avançat nivell L3

És requisit imprescindible que el licitador sigui Gold Partner de GLPI. Haurà d'aportar, per a la seva verificació, la certificació acreditativa corresponent. La no presentació d'aquesta certificació provocarà l'exclusió automàtica d'aquest.

2.1 Descripció de l'abast

Aquest contracte inclourà, per tant, el següent:

Actualitzacions de programari

Durant el període de vigència del contracte, es tindrà dret a rebre totes les actualitzacions i pegats que es desenvolupin dels productes inclosos.

El nivell de servei de llicència d'actualització de programari i resolució d'incidències consistirà en:

- Dret d'actualització.
- Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat i actualitzacions de pegats crítics.
- Scripts d'actualització.

Suport i resolució d'incidències

El suport i resolució d'incidències, consistirà en els següents punts:

- Assistència en les peticions de servei dins de l'horari establert en aquests plecs.
- Servei de suport mitjançant Internet o telefònic, mitjançant la realització d'entrades al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària a fi de:
 - Realitzar consultes referents a l'optimització de configuracions i paràmetres de funcionament.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 22042024 _PPT GLPI	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 57L45-585KR-YB1FV Pàgina 4 de 6	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 22/05/2024 10:35



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 323313657145585KR-YB1FV16E916EE89A3ABAFA569F6E6207F534627D96DDE5) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadelleida.cat/portal/verificarDocuments.do?ent_id=1

- Reportar qualsevol incidència tècnica referent a l'ús i funcionament de les llicències.
- Sol·licitar actualitzacions
- Tipus d'Incidències. S'estableix la tipologia segons la seva gravetat en nivells 1,2 i 3 segons ANS.

Els tècnics de Noves Tecnologies tindran accés al sistema de suport en temps real, i podran establir comunicació amb els professionals del servei de suport tècnic.

L'horari de cobertura serà de dilluns a divendres feines de 8 a 18h. Horari durant el qual es pot obrir una incidència i/o contactar amb l'equip de suport.

2.2 Descripció del programari a mantenir, actualitzar i donar suport avançat

Les versions i característiques del programari a les que es fa referència en aquests plecs han de ser:

- GLPI 10.0.10 o superior
- GLPI Agent 1.5 o superior
- Plugins estàndard instal·lats en el moment de l'adjudicació i els que es puguin instal·lar durant la vigència del contracte
- Plugin propi de connectivitat amb la plataforma eMunicipal de Diputació de Lleida
- Plugin propi de connectivitat amb el projecte Loop de cessió de dispositius
- Sistema operatiu hoste adaptat a les mesures de seguretat indicades per Noves Tecnologies i adaptat a l'ENS, tant per l'entorn de producció com de preproducció.
- El suport i manteniment dels desenvolupaments propis que puguin sorgir durant la durada del contracte.
- Mantenir la imatge corporativa definida per Noves Tecnologies i les adaptacions i personalitzacions realitzades als entorns en cada canvi de versió
- Disposar de la plataforma en català
- La instal·lació dels certificats necessaris per a realitzar una comunicació segura amb la plataforma seguint el protocol HTTPS
- El codi font resultant de nous desenvolupaments com d'adaptacions de la plataforma serà lliurat a Noves Tecnologies i aquest serà el propietari intel·lectual, d'acord a la llicència actual de GLPI.

El servei de suport i manteniment de nivell 1 i 2 inclourà 180 hores anuals, disponibles en fraccions de 15 min. Es prestarà de manera remota, mitjançant accessos VPN/SSH a la infraestructura i a la plataforma. El servei inclou els entorns de producció i de preproducció. Aquests hauran d'estar actualitzats a les últimes versions del producte sempre prèvia aprovació de Noves Tecnologies.

L'adjudicatari haurà de proporcionar suport de nivell 3 del desenvolupador (Teclib) a través de subscripció a GLPI Network On-premises Standard. Aquest servei haurà de comptar amb totes les característiques recollides en <https://glpi-project.org/subscriptions/>.

Es realitzarà un manteniment preventiu mensual de la situació del servidor de producció en el qual es revisaran els logs del:

- Servidor web.
- Base de dades.
- Logs nadius de GLPI.

Es revisarà també mensualment la correcta execució de les còpies de seguretat de la plataforma a fi de garantir la restauració del servei en cas de contingència



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 323313657L45-585KR-YB1FV_16E916EE90A3ABA5F56F6E207F534627D96DDE5) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

3. Obligacions del contractista

- Formar part de la xarxa de partners gold de TecLib.
- Per a tots els productes recollits a l'apartat 3 i al present Plec, es requereix un servei estàndard de suport que inclogui, almenys, la realització de les següents actuacions:
 - En el servei s'inclou el suport per a la resolució d'incidents amb l'ús de la plataforma, sent responsabilitat de l'adjudicatari mantenir-la en perfecte estat de funcionament, així com fer els canvis de configuració i parametrització necessaris per a adaptar-la als requeriments del servei de Noves Tecnologies. Això inclou a la totalitat de la plataforma composta tant per la instal·lació de GLPI com per l'agent d'inventari i la resta de plugins que es trobin en el GLPI Marketplace i els esmentats a l'apartat 2 i totes aquelles eines i/o integracions que Noves Tecnologies tingui amb GLPI.
 - S'inclou en el servei l'actualització a noves versions incloent la migració de les dades i formació sobre l'ús d'aquesta. També s'inclou en el servei de suport les sessions de formació que es requereixin per part del servei de Noves Tecnologies sobre aspectes concrets de la plataforma.

L'horari d'atenció telefònica requerit, mínim, és de dilluns a divendres feiners de 8.00 a 18.00.

Tot i que les actualitzacions que requereixin parada de servei s'hauran de realitzar en horari de tarda i sempre amb el vist i plau dels tècnics de Noves Tecnologies.

L'adjudicatari designarà a un Responsable del Servei davant el departament de Noves Tecnologies i els facilitarà els informes d'execució pertinents quan aquests els sol·liciten.

Totes les característiques tècniques especificades en aquest apartat seran considerades com a requisits mínims per a la presentació d'ofertes. El no compliment d'alguna de les característiques aquí indicades comportarà la no valoració de la proposta presentada. El licitador haurà de presentar la documentació necessària per a justificar el compliment d'aquests requisits

4 Acord de Nivell de Servei

La prestació del servei, pel que fa a la resolució d'incidències, estarà subjecta als següents Acords de Nivell de Servei (ANS):

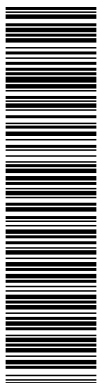
Criticitat	Temps de Resposta
Nivell 1	2 a 4 hores
Nivell 2	8 a 24 hores
Nivell 3	24 a 72 hores

Els temps s'indiquen en hores laborables, sent l'horari laboral definit de 8.00 a 18.00 h.

La categorització de la prioritat de la incidència es realitzarà de la següent forma:

- Nivell 1: Incidències que impedeixen el funcionament del sistema. L'ús en producció dels programes suportats queda interromput o tan greument afectat, que li impedeix continuar treballant de manera raonable. S'experimenta una completa pèrdua del servei.
- Nivell 2: Incidències que comprometen el funcionament del sistema i/o afecten la qualitat del servei. Si s'experimenta una pèrdua de servei severa. Prestacions importants es troben no disponibles sense que existeixi una solució alternativa acceptable; no obstant això, les operacions poden continuar de forma restringida
- Nivell 3: Incidències que no impedeixen el correcte funcionament del sistema. Si s'experimenta una pèrdua de servei menor. L'impacte és una inconveniència que pot necessitar una solució alternativa per a restaurar la funcionalitat. També inclou la sol·licitud d'informació, una millora o l'esclarament de la documentació relativa al seu programari, però el funcionament del mateix no es veu afectat. I no experimenta cap pèrdua de servei. El resultat no impedeix el funcionament d'un sistema.

DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 22042024 _PPT GLPI	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 57L45-585KR-YB1FV Pàgina 6 de 6	SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA	ESTAT SIGNAT 22/05/2024 10:35



5 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar. L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l'objecte del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

Lleida a data de signatura electrònica,