



## Suport Footprints

aTec - PST  
Maig 2024

Carlos Armengol Calvera  
Responsable de Gestió de Canvis

1.	Introducció.....	2
2.	Objectiu.....	2
3.	Característiques del servei.....	2
3.1.	Tasques incloses.....	2
3.2.	Aspectes tècnics.....	3
3.3.	Aspectes funcionals .....	3
4.	Seguiment del contracte.....	4

## 1. Introducció

---

L'Àrea d'Innovació i Tecnologia (aTec) de TMB Utilitza una solució basada en el producte footprints versió 20 com a plataforma sobre la qual s'han desenvolupat els diferents processos de l'àrea de l'àmbit de gestió de serveis TIC, tots basats en l'estàndard ITIL:

- Gestió de la configuració
- Gestió de lliuraments i canvis
- Gestió d'incidències
- Gestió de problemes

Aquests processos donen suport a diferents sistemes relacionats amb l'operació TIC com són:

- Monitorització
- Còpies de seguretat
- Aplicació de pegats
- ...

## 2. Objectiu

---

L'objecte de la present contractació és l'adquisició per a un període de tres anys de:

- Manteniment de fabricant de les llicències del producte BMC Footprints de què disposa TMB: 10 nominals i 25 concurrents (Lot 1)
- Servei de suport a la plataforma en format de servei gestionat (Lot 2).

## 3. Característiques del servei

---

### 3.1. Tasques incloses

Les tasques incloses dins del servei de suport sol·licitat (Lot 2) han de contemplar tant el sistema de producció com el de preproducció de TMB i són:

- Revisió mensual que inclogui:

- Rendiment i capacitat dels servidors
- Correcte funcionament de l'aplicatiu: rendiment, automatismes, utilització del sistema,...
- Atendre les peticions de servei de TMB que podran ser de dos tipus
  - Resolució d'incidències tant de la plataforma com de l'aplicació, intermediant amb el suport de fabricant en cas que sigui necessari obrir-ne cas.
  - Implementació de configuracions: rols, regles, model de dades, formularis,...
- Actualitzacions de les versions de producte a mesura que el fabricant les alliberi i es considerin estables.
- Resposta a consultes sobre aspectes tècnics i funcionals del producte.
- Formació en novetats de producte
- Redacció i entrega de documentació:
  - Configuracions tècniques
  - Informes d'incidències rellevants
  - Seguiment del servei

### **3.2. Aspectes tècnics**

Els treballs s'executaran als sistemes i programes propietat de TMB i responsabilitat d'aTec.

L'empresa col·laboradora ha d'acceptar el compromís de confidencialitat respecte a les dades a què tindrà accés i que són propietat de TMB.

Els permisos d'accés als sistemes i aplicació tindran el nivell necessari per a la feina a realitzar i assignats a usuaris personals.

En cas de precisar l'accés amb un usuari amb privilegis elevats al sistema es durà a terme a través de l'eina que disposa TMB per a aquest fi, de manera que quedin traçades les accions que es facin.

### **3.3. Aspectes funcionals**

- 1) La realització de les tasques es durà a terme generalment de forma remota a no ser que per la naturalesa de la intervenció s'acordi fer-ho de forma presencial.

De no indicar res més els treballs presencials es faran a l'oficina situada a la següent adreça:

***Centre de Suport Tecnològic***

***C/Josep Estivill, 47***

***08027, Barcelona***

- 2) En els casos de sol·licitud del servei cal assegurar un temps de resposta inferior a un dia laborable.
- 3) El servei disposarà d'un referent que serà l'interlocutor amb el responsable del servei de TMB.
- 4) L'horari de servei normal serà els dies laborables de 9h a 18h.

#### **4. Seguiment del contracte**

---

Es realitzaran reunió mensual de seguiment del servei on s'analitzaran:

- Revisió de les incidències
- Seguiment de les peticions de servei
- Proposta de millores i pla de treball
- Seguiment de novetats i evolució de versions