
Plec de prescripcions tècniques que regeix l'acord marc de subministrament de llicències de programari de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Especificació tècnica

Àrea de Tecnologia Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – 2024

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/o fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

1.	Introducció	4
2.	Objecte	4
3.	Descripció dels lots.....	5
	LOT1 - Programari de SAP	5
	Llicències SAP S/4HANA.....	5
	Llicències SuccessFactors.....	6
	Llicències SAP Concur	6
	LOT2 - Programari de sistemes	6
	Productes de VMware	7
	Sistema operatiu SuSE Linux.....	7
	Productes d'Atlassian	8
	LOT3 - Programari divers.....	8
	Programari variat	8
	LOT4 - Programari de ciberseguretat	9
4.	Entrega i postvenda de programari	10
5.	Confidencialitat	10

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) es una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori i sostenibilitat (TES) que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es regeix pels seus estatuts; per la normativa reguladora del sector públic de la Generalitat; per les normes de dret civil, mercantil i laboral; per la Llei ferroviària i per la normativa reguladora dels transports terrestres i per cable; i, en tot allò que li resulti d'aplicació, per les normes generals de règim jurídic i procediment de les administracions públiques, i per les normes reguladores de les finances públiques i el patrimoni de la Generalitat. Les activitats relacionades amb el turisme, l'esport i el lleure es regiran per la seva pròpia normativa.

Per això, FGC es una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, son més similars als d'una empresa privada.

Atès l'exposat anteriorment, habitualment es realitzen diferents operacions amb particularitats especials que fan necessari ajuda puntual d'experts en diferents matèries.

2. Objecte

L'objecte del present document és definir les especificacions tècniques bàsiques que regiran l'Acord Marc per a la homologació de proveïdors pel que fa al subministrament de llicències de les diferents tipologies de programari necessàries per a FGC.

En funció de la tipologia de les llicències, s'han establert els següents lots:

- 1) Programari de SAP
- 2) Programari de sistemes
- 3) Programari divers
- 4) Programari de ciberseguretat

3. Descripció dels lots

LOT1 - Programari de SAP

Llicències SAP S/4HANA

L'objectiu principal es garantir el subministrament de les llicències que faciliten el suport en cas d'incidències de l'actual programari i accés a noves versions o actualitzacions. La utilització del software sense un servei de manteniment adequat pot provocar greus problemes d'utilització i operativitat pel que és important realitzar les actuacions oportunes para continuar garantint el servei sense interrupció.

La renovació del subministrament de llicències, que engloben el manteniment i suport té, entre d'altres característiques i serveis, l'objectiu de garantir:

- Resolució de problemes a traves de notes OSS per part del Support Advisory Center 7 dies a la setmana, 24 hores al dia.
- Compromís en els temps de resolució i resposta en les notes amb prioritat Alta i molt Alta.
- Accedir a les SAP Notes - Base de dades de coneixement de SAP, que documenta errors de software i conte informació sobre la forma de solució per evitar i prevenir aquests errors.
- Continuous Quality Check; sessions de servei en remot manual o automàtic amb l'objectiu, entre d'altres, d'identificar riscos tècnics i possibles millores, protegir el pas a productiu dels projectes o optimitzar el rendiment dels sistemes.
- Noves versions de les Soluciones Enterprise Support llicenciades, així com eines i procediments per upgrades.
- Support Packages (Paquets de Suport) - correccions agrupades per reduir el esforç d'implementar correccions úniques, que també poden incloure correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents, per exemple en l'àrea de Recursos Humanos.
- Enhancement packages (paquets de millora)- funcionalitats millorades i innovacions.

L'objecte del present punt és la contractació de les llicències SAP en la modalitat d'ENTERPRISE SUPPORT per a FGC. La tipologia de les llicències de les quals caldrà fer adquisició són les que s'indiquen a continuació. Aquest llistat és estimatiu i no implica que calgui el subministrament de totes i cadascuna d'aquestes llicències, FGC concretarà en cada moment el tipus i nombre de llicències a subministrar:

- S/4 Ent. Mgmt. Professional use
 - SAP Bus Plan&Cons ver. f SAP NW, prof ed
 - SAP Busin Plan and Cons addon f S/4HANA
 - SAP Business Suite Developer User
 - SAP Business Suite Ltd Professional
 - SAP Business Suite Professional
 - SAP ExtEnt Cont Mgmt b OpenText f S4HANA
 - SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base
 - SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq
 - SAP Netweaver Folders Management
-

-
- SAP NetWeaver PI Base Engine
 - SAP Payroll Processing
 - SAP S/4HANA Ent Mgmt f. ERP customers
 - SAP S/4HANA Fin, cash mgmt (first 10)
 - SAP S/4HANA, Developer access
 - SAP Worker User

Llicències SuccessFactors

FGC disposa de la solució de Success Factors (SFSF) que té per objecte donar resposta a la necessitat de disposar d'una eina estratègica de gestió per a la direcció de persones. La funció de la direcció de persones va més enllà de l'automatització dels processos, la reducció dels costos i l'acompliment, encaminant-se a impulsar les decisions que faran créixer l'empresa.

L'objecte del present punt és la contractació de les llicències d'ús de Success Factors per a FGC. Les llicències a subministrar poden estar incloses en un o més dels següents mòduls:

- SAP SFSF Employee Central, SAP Cloud Platform Integration option
- SAP SFSF Onboarding
- SAP SFSF Employee Central, functional use, SAP Cloud Platform Integration option
- SAP SFSF Learning
- SAP SFSF Recruiting
- SAP SFSF Performance & Goals

Llicències SAP Concur

La solució Concur Expense de SAP està dissenyada per tal que l'empresa pugui fer complir fàcilment les polítiques de despeses, capturar rebuts, processar informes de despeses i prendre millors decisions de negoci basades en informació precisa i puntual.

L'objectiu principal d'aquest punt és garantir el subministrament de les llicències que faciliten el suport en cas d'incidències de l'actual programari i accés a noves versions o actualitzacions. La utilització del software sense un servei de manteniment adequat pot provocar greus problemes d'utilització i operativitat pel que és important realitzar les actuacions oportunes para continuar garantint el servei sense interrupció.

Es contempla tant el subministrament del manteniment de les llicències vigents com de noves que FGC pugui necessitar. La tipologia de les llicències que caldrà subministrar és la següent:

- SAP Concur Expenses, on la mètrica és "Nombre de notes de despeses"

LOT2 - Programari de sistemes

Aquest LOT el conformen els diferents tipus de llicenciament de la plataforma de virtualització, sistemes operatius basats en Linux, gestor de dispositius mòbils (MDM) i la plataforma al núvol de gestió de ticketing i projectes informàtics. No s'ha de tractar com una llista tancada, els productes poden variar segons les necessitats reals d'FGC.

Productes de VMware

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disposa als seus Centres de Processament Dades de diversos sistemes per donar serveis informàtics de l'àmbit Corporatiu, suportats sobre diferents marques de maquinari. Per tal d'optimitzar al màxim aquest maquinari, FGC fa ús de la tecnologia de virtualització de l'empresa VMware, que permet el desplegament d'un gran nombre de servidors virtuals sobre un mateix servidor físic, permetent d'aquesta manera estalviar costos econòmics, de gestió i energètics.

L'objecte del present punt és indicar la necessitat de contractar el subministrament o renovació dels diferents tipus de llicències de la plataforma de virtualització VMware per continuar donant suport a la infraestructura virtual de FGC.

Tot seguit s'indiquen els diferents productes dels que caldrà fer subministrament o renovació, segons les necessitats d'FGC:

- VMware vSphere
- VMware vCenter Server
- VMware Horizon
- VMware Airwatch

Acords de Nivell de servei

Els nivells de servei mínims pel present contracte de subministrament són els següents:

- Resposta a les incidències de programari 24x7, de dilluns a diumenge inclosos dies festius. L'atenció ha de ser en llengua local (castellà o català).
- Temps de resposta remot pel suport de programari inferior a 2h a comptar des que es registra la incidència
- Les actualitzacions i documentació del programari han d'estar incloses en el contracte de manteniment

Pel present contracte de subministrament es requereix de la certificació, com a mínim, de VMware OEM Global Partner, per tal d'aprofitar les llistes especials de preus en aquests tipus de contractes amb VMware.

Sistema operatiu SuSE Linux

L'objecte del present és la renovació o subministrament de les llicències associades als diferents productes de SuSE Linux que hi ha actualment en producció a FGC.

Els productes associats al subministrament o renovació de les llicències, que FGC requerirà en funció de les seves necessitats, són els següents:

- SuSE Linux Enterprise Server for SAP Applications
 - SuSE Linux Enterprise Server
 - SuSE Manager Lifecycle Management
 - SuSE Manager Monitoring
-

FGC es reserva el dret de poder modificar o ampliar l'anterior llistat de productes respecte el sistema operatiu SuSE Linux en funció de les seves necessitats operatives o requeriments de negoci.

Productes d'Atlassian

L'objecte del present és la renovació o subministrament de les llicències associades als diferents productes d'Atlassian que hi ha actualment en producció a FGC.

Els productes associats al subministrament o renovació de les llicències, que FGC requerirà en funció de les seves necessitats, són els següents:

- Jira Service Management (Cloud)
- Atlassian Access (Cloud)
- Jira Software (Cloud)
- Jira Confluence (Cloud)

FGC es reserva el dret de poder modificar o ampliar l'anterior llistat de productes respecte els productes d'Atlassian en funció de les seves necessitats operatives o requeriments de negoci.

LOT3 - Programari divers

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza en el seu dia a dia diferents solucions de programari, necessàries pel correcte desenvolupament de les tasques dels seus treballadors. Aquestes solucions requereixen de llicenciament i es fa indispensable la seva renovació o el subministrament de noves llicències.

L'objecte del present lot és la renovació o subministrament de les llicències associades als diferents tipus de productes que hi ha actualment en producció a FGC. Aquestes estan dividides segons els següents:

Programari variat

L'objecte és el subministrament de noves llicències o la seva renovació dels diferents tipus de programari que hi ha actualment en producció a FGC. Tot seguit s'indica un llistat orientatiu del programari més comú, sigui en modalitat subscripció o llicència perpètua, però no s'ha de tractar com una llista tancada, els productes poden variar segons les necessitats reals d'FGC (altres productes o altres fabricants que puguin ser identificats en els apartats definits) o els possibles canvis efectuats en el propi fabricant:

- Productes d'Autodesk
 - Productes d'Adobe
 - Productes de Theobald Software
 - Productes de Paessler
 - Productes de PDQ
-

-
- Productes de videoconferència (Zoom)
 - Subscripció Coeli Cumulus M
 - Plataforma Outsystems Enterprise Edition en modalitat Cloud
 - Plataforma Appworks d'Opentext
 - Productes de PacketPower
 - Productes Quest Software -Toad for Oracle Base Edition per Seat Maintenance
 - Productes Teamviewer
 - Productes MobaXTerm
 - Productes Teradici
 - Productes Canva
 - Productes Any.Run
 - Productes Opentrack
 - Yoast SEO Premium for Wordpress
 - WPML Multilingual CMS
 - EventOn Bookings
 - Eventon Event Tickets

LOT4 - Programari de ciberseguretat

L'objecte és el subministrament de noves llicències o la seva renovació dels diferents tipus de programari de ciberseguretat que hi ha actualment en producció a FGC.

Tot seguit s'indica un llistat orientatiu del programari més comú, sigui en modalitat subscripció o llicència perpètua, però no s'ha de tractar com una llista tancada, els productes poden variar segons les necessitats reals d'FGC o els possibles canvis efectuats en el propi fabricant:

Certificats digitals (certificats digitals i eines de gestió de certificats)

- Certificats digitals SSL i Wildcards SSL

Seguretat al núvol (Email Security, EDR, Sandboxing, MFA, IAM, etc.)

- Productes de Palo Alto
- Productes de Fortinet
- Productes de Checkpoint
- Productes de Cisco
- Productes de Proofpoint
- Productes de Crowdstrike
- Productes de Okta
- Productes de Any.run
- Productes de CleanMail
- Productes de GFI Mail Essentials

Antivirus i lloc de treball:

- Productes de Trend Micro
 - Productes de Malwarebytes
 - Productes de Cylance
 - Productes de Lookout
 - Productes de Sophos
 - Productes de Palo Alto
 - Productes de Checkpoint
-

- Productes de CrowdStrike

Firewalls i addons de seguretat:

- Productes de Palo Alto
- Productes de Fortinet
- Productes de Checkpoint
- Productes de BIG IP F5

Seguretat de Xarxa

- Productes d' Infoblox
- Productes de NAC (OpenNac)
- Productes de Cisco

Backup (on premise, cloud, dislocated)

- Productes de Veritas/Keepit
- Productes de Commvault
- Productes synology

El subministrament de qualsevol llicència ha de comptar amb el suport del proveïdor per a qualsevol incident que pugui sorgir per a la posada en servei d'aquesta. El proveïdor donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb el llicenciament subministrat durant la validesa d'aquest.

4. Entrega i postvenda de programari

- El programari es subministrarà en un màxim de 72 hores des de la petició d'FGC.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un suport telefònic de 08:00 hores a 18:00 hores
- Des de la petició d'FGC, l'adjudicatari haurà de resoldre les possibles incidències de programari en un màxim d'una (1) hora (60 minuts)

5. Confidencialitat

La informació obtinguda com a conseqüència de la prestació del serveis objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial, i l'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment el secret professional.

L'adjudicatària serà responsable de qualsevol violació del deure de secret que es pugui produir per part del personal al seu càrrec. Per evitar-ho, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de

la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de subencarregat/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 12 de la LOPD. En conseqüència l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.