



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADQUISICIÓ I RENOVACIÓ DE LES SUBSCRIPCIONS DE TRES LLICÈNCIES NECESSÀRIES PEL CORRECTE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS INFORMÀTICS A L'AJUNTAMENT DE SANT CELONI

Signatura 1 de 1	24/10/2024
Carne Granados Jordán	

Per descarregar una copia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	cbab66ae2c0e4c378d6c4f069f198257001	
Url de validació	https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Índex de continguts

1. OBJECTE.....	3
2. SITUACIÓ ACTUAL	3
3. CARACTERÍSTIQUES PARTICULARS DE CADA LOT.....	3
3.1. LOT 1 – SUBMINISTRAMENT DE LICÈNCIA PLURIANUAL AMB VIGÈNCIA DE 3 ANYS DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'ACTIUS MANAGE ENGINE ASSET EXPLORER PER A 500 ACTIUS + SUPORT TÈCNIC EN CASTELLÀ DURANT ELS 3 ANYS.	4
3.1.1. Característiques	4
3.1.2. Especificacions tècniques	5
3.2. LOT 2 – SUBMINISTRAMENT DE DOS PLUGINS DEL PROGRAMARI DE CODI OBERT REDMINEUP: MÒDULS CRM I HELPDESK. CONTRACTACIÓ BORSA DE 40 HORES ANUALS DE SERVEI TÈCNIC.....	5
3.2.1. Característiques	5
3.2.2. Especificacions tècniques	5
3.2.3. Servei de suport	6
- CANALS DE COMUNICACIÓ.....	6
- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	6
3.3. LOT 3 – SUBMINISTRAMENT DE LA LICÈNCIA PLURIANUAL AMB VIGÈNCIA DE 3 ANYS DEL PROGRAMARI DE CONNEXIÓ REMOTA SEGURA FORTICLIENT VPN/ZTNA AGENT SUBSCRIPTION, INCLUDES ON-PREM EMS, FORTICARE, PREMIUM, PER A 100 ENDPOINTS.....	7
3.3.1. Característiques	7
3.3.2. Especificacions tècniques	7
4. LLIURAMENT.....	8
5. CONDICIONS DE LES OFERTES	8
6. CONFIDENCIALITAT	8



1. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les condicions tècniques particulars que hauran de regir el procediment per a la contractació d'un conjunt de llicències d'ús d'aplicacions informàtiques, necessàries per garantir la correcta gestió dels serveis informàtics municipals de l'ajuntament de Sant Celoni (d'ara endavant, Ajuntament). Aquests productes es troben llicenciats com a subscripció (pagament per ús), per la qual cosa la contractació està orientada a satisfer els drets d'ús del programari en aquesta modalitat. S'entén per subscripció un servei d'accés a aplicacions de programari necessari per a desenvolupar tasques objecte del contracte.

Atenent a les necessitats de l'Ajuntament, a les característiques del mercat i per tal de facilitar al màxim la concurrència dels diferents proveïdors, s'han definit els següents lots, en funció del fabricant de les llicències de programari a renovar:

- Lot 1 – Subministrament de llicència plurianual amb vigència de 3 anys del programari de gestió d'actius Manage Engine Asset Explorer per a 500 actius + suport tècnic en castellà durant els 3 anys.
- Lot 2 – Subministrament de llicència de dos plugins del programari de codi obert RedmineUP: mòduls CRM i Helpdesk. Contractació d'una borsa de 40 hores anuals de servei tècnic.
- Lot 3 – Subministrament de la llicència plurianual amb vigència de 3 anys del programari de connexió remota segura FortiClient VPN/ZTNA Agent Subscription, incloues on-prem EMS, FortiCare, Premium, per a 100 endpoints.

Els lots es podran adjudicar de forma independent als licitadors que optin a ells. Així, per exemple, un licitador podrà optar per un o n lots segons les seves capacitats tecnològiques i, per tant, cada oferta presentada podrà contenir propostes de serveis per a satisfer un determinat nombre de lots, no estant el licitador obligat a ofertar per tots ells ni per un mínim d'ells.

2. Situació actual

Actualment, l'Ajuntament ja disposa d'algunes de les subscripcions de l'objecte de renovació, contractades fins a les dates següents:

Subscripció	Data de renovació
Manage Engine Asset Explorer	10/11/24
Plugins RedmineUP: mòduls CRM i Helpdesk.	01/06/25
FortiClient VPN/ZTNA Agent Subscription	01/11/24

3. Característiques particulars de cada Lot

A continuació es descriuen les característiques per a cada Lot. Les empreses licitadores hauran de presentar les seves propostes seguint el model de proposta inclòs al PCAP.





3.1. Lot 1 – Subministrament de llicència plurianual amb vigència de 3 anys del programari de gestió d'actius Manage Engine Asset Explorer per a 500 actius + suport tècnic en castellà durant els 3 anys.

3.1.1. Característiques

Mantenir un inventari de TI està entre les millors pràctiques en l'administració de xarxes corporatives. L'inventari de TI, específicament, serveix per controlar els actius que componen un parc tecnològic. Dins aquests actius s'han d'incloure no només programari i maquinari del lloc de treball, sinó tots els elements que conformen l'estructura del sistema informàtic, com ara els següents actius: commutadors, encaminadors, servidors, tallafocs, terminals de telefonia IP, mòbils, etc.

Controlar el cicle de vida de l'actiu ens permet conèixer en tot moment l'estat de la plataforma tecnològica i tenir en l'inventari l'eina exacta per donar suport a la gerència en la presa de decisions respecte a les inversions que es vagin a requerir. També per mitjà d'un adequat control del cicle de vida de l'actiu podem determinar el grau d'obsolescència de la plataforma.

L'Ajuntament té desplegat i configurat, en servidors i estacions de treball, el programari de gestió d'actius Manage Engine Asset Explorer que es gestiona mitjançant una consola centralitzada. La renovació de la llicència d'aquest programari permet garantir, entre altres, els següents punts:

- Obtenir una estructura més clara, més eficaç i més orientada als objectius de l'empresa.
- Millorar la gestió de canvis i el control sobre els serveis: Una bona estructura dels processos dona lloc a un millor control sobre els serveis de TI oferts a l'usuari. Tenir més control sobre la infraestructura i els serveis permet gestionar millor els canvis.
- Reduir costos: Autoritzar la compra de nous dispositius sense necessitat real és una conseqüència de la manca de control per inventari. La llista d'actius permet que aquestes sol·licituds i reclamacions que arriben a l'equip de TI s'examinin primer.
- Millorar la seguretat: Promoure el control minuciós d'actius evita problemes de seguretat per la instal·lació de programes no autoritzats, així com de modificacions en els sistemes no autoritzades.
- Controlar les llicències: Amb la gamma de llicències adquirides per les empreses, és comú perdre el termini per a la renovació d'un programari i acabar amb la signatura expirada.
- Guanyar eficiència: Per a l'equip de suport tècnic, un inventari representa un guany d'eficiència amb el manteniment d'històrics relatius a les màquines. Les característiques de cada equip, com el model de la placa base, les especificacions del processador i la capacitat de la memòria RAM són accessibles.
- Seguiment de millors pràctiques: impulsa un canvi de cultura cap a la provisió de serveis i facilita la introducció de sistemes de gestió de qualitat basats en la sèrie ISO 9000 o en ISO / IEC 20000.
- Compliment del RD311/2022 del 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.



3.1.2. Especificacions tècniques

El producte inclòs a l'oferta presenta les següents especificacions tècniques:

Producte	Manage Engine Asset Explorer 500 assets
Tipus de servei	Renovació Manage Engine Asset Explorer Ha d'incloure: • Renewal of Annual Maintenance and Support fee for 500 IT assets • Llicència plurianual amb vigència de 3 anys. • Suport tècnic en Castellà durant els 3 anys.
ID de llicència	4000010687
Compte associat	informatica@santceloni.cat
Data de renovació	10/11/24

3.2. Lot 2 – Subministrament de dos plugins del programari de codi obert RedmineUP: mòduls CRM i Helpdesk. Contractació borsa de 40 hores anuals de servei tècnic.

3.2.1. Característiques

L'Ajuntament té desplegat i configurat, en els servidors i estacions de treball, el programari de ticketing i gestió de projectes RedmineUP, que utilitza tant el servei de TIC per a gestionar les incidències i peticions informàtiques com la unitat d'Atenció Ciutadana per gestionar peticions, queixes i consultes dels ciutadans. A més, en els propers mesos, es preveu la implementació del software per part del servei d'instal·lacions de l'Ajuntament. La renovació de la llicència d'aquest programari permet garantir, entre altres, els següents punts:

- Disposar d'un punt de contacte primari i primera línia de suport amb l'usuari o el ciutadà.
- Rebre i atendre sol·licituds, consultes, peticions, etc.
- Categoritzar els tiquets.
- Documentar, prioritzar i fer seguiment de les incidències, peticions i consultes.
- Informar del progrés.
- Coordinar peticions.
- Monitorar la resolució.
- Realitzar informes de seguiment i obtenir indicadors.
- Compliment del RD311/22 disposant d'una eina que permet el registre i la categorització dels diferents elements relacionats amb la seguretat informàtica, com són: autoritzacions d'accés, ciberincidències, esclatxes de seguretat i increments de privilegi.

3.2.2. Especificacions tècniques

El producte inclòs a l'oferta presenta les següents especificacions tècniques:

Producte	Mòduls CRM i Helpdesk de RedmineUP
-----------------	------------------------------------





Compte associat	informatica@santceloni.cat
Data de venciment dels plugins	01/06/25

3.2.3. Servei de suport

El servei contractat inclou 40 hores anuals de suport tècnic, que es consumiran en la resolució d'incidències i peticions sobre el programari RedmineUP i sempre sota petició del personal TIC de l'Ajuntament. La data d'inici de la contractació de la bossa d'hores ha de ser independent a la de la renovació dels plugins i es preveu com a data d'inici el 01/11/24.

En cas que les 40 hores anuals no hagin estat completament consumides en el transcurs d'un any a comptar des de la data d'inici real de l'activació de la bossa d'hores, aquestes es prorrogaran durant un any més.

El temps invertit en aquestes actuacions es comptabilitzarà en fraccions de 30 minuts.

El servei de suport ha d'incorporar els següents punts:

- Suport i assessorament en el manteniment de la plataforma.
- El servei de suport ha d'incloure els perfils: especialista, analista de sistemes i desenvolupador.
- Assessorament en i resolució de problemes/dubtes que puguin sorgir referents a aquest programa.
- L'horari de suport serà de 10 hores 5 dies a la setmana (10x5), en horari laboral de 8h a 18h.

Model de prestació dels serveis

- **Canals de comunicació**

Per tal de poder atendre i canalitzar incidències o consultes que puguin sorgir als serveis, l'empresa contractista facilitarà a l'Ajuntament els següents canals:

- Una bústia de correu electrònic (com a mínim).
- Un número de telèfon amb possibilitat de missatgeria, amb la finalitat de que el referent TIC de l'Ajuntament pugui comunicar-se amb el responsable o tècnics del servei a prestar. La trucada telefònica no haurà de comportar cap cost econòmic per l'Ajuntament.

- **Acords de nivell de servei (ANS)**

S'estableix la següent de classificació de les incidències segons la repercussió:

- Bloquejant.** Situació que incideix de manera severa en l'entorn i que interromp completament el servei. A mode d'exemple, es tractaria d'una incidència que impliqués la caiguda dels serveis.
- Lleu.** Errors de funcionament que no permeten la correcta operativa dels serveis o provoca un funcionament inadequat. A mode d'exemple, es tractaria d'incidències en funcionalitats secundaries del servei, però que no afectin a les funcionalitats de que són objecte el servei.





Segons aquesta classificació, la categoria dels sistemes i nivell de seguretat del programari RedmineUP, s'estableixen els següents acords de nivell de servei i penalitats en cas d'incompliment en la resolució de qualsevol incidència que es pugui donar:

GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	TEMPS DE RESOLUCIÓ	PENALITAT (per incompliment)
Nivell bloquejant	24 hores	20€ per cada 2 hores de retard
Nivell lleu	48 hores	10€ per cada 2 hores de retard

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment.

3.3. Lot 3 – Subministrament de la llicència plurianual amb vigència de 3 anys del programari de connexió remota segura FortiClient VPN/ZTNA Agent Subscription, incloues on-prem EMS, FortiCare, Premium, per a 100 endpoints.

3.3.1. Característiques

La infraestructura de perímetre de xarxa de l'Ajuntament es compon de 2 dispositius de seguretat perimetral Fortinet i un servidor EMS (Enterprise Management Server), que entre altres funcionalitats faciliten la creació d'una xarxa privada virtual (VPN) segura que permet, mitjançant la compra de determinades subscripcions, permet el treball a distància dels usuaris.

Al 2024 es preveu implementar el teletreball com a modalitat de prestació de serveis en un marc normalitzat i estable de treball. Es per aquest motiu que, per tal de garantir l'accés segur dels treballadors des dels equips remots, es pretenen adquirir 100 llicències del producte FortiClient VPN/ZTNA, amb referència: FC1-10-EMS04-428-01-36. Aquesta referència permet disposar de llicències per 25 endpoints, per tant seran necessàries 4 unitats de la mateixa.

L'adquisició de les llicències permeten garantir, entre altres, les següents funcionalitats:

- Agent VPN/ZTNA (Zero Trust Network Access).
- EPP (Endpoint Protection Platform) /APT (Advanced Threat Protection).
- Assistència en el desplegament.
- Monitoratge de l'endpoint.
- Filtre Web.
- Avaluació de vulnerabilitats.
- FortiClient Cloud amb FortiCare Premium.
- Compliment del RD311/22, ja que permet una connexió segura a l'equip remot i disposa de la funcionalitat de doble factor d'autenticació.

3.3.2. Especificacions tècniques

Producte	FortiClient VPN/ZTNA Agent Subscription
Tipus de servei	• 4 unitats (100 endpoints) del producte: FC1-10-EMS04-428-01-36 • Llicència plurianual amb vigència de 3 anys
Compte associat	informatica@santceloni.cat





Data d'inici del contracte	01/11/24. Aquesta data és un previsió. L'ajuntament es posarà en contacte amb l'adjudicatari per concretar-la amb un mínim de 2 setmanes d'antelació a la data d'inici real.
-----------------------------------	--

4. Lliurament

Les subscripcions i llicències s'han de renovar abans de la data de venciment de forma que es pugui garantir la continuïtat del servei associat. Totes les llicències estan vinculades i s'han de seguir associant al compte de correu: informatica@santceloni.cat.

5. Condicions de les ofertes

Sense perjudici d'altres serveis, les renovacions de les subscripcions i llicències donaran dret a les actualitzacions, manteniment i suport sobre el producte que el fabricant posi a disposició dels usuaris. S'haurà de proporcionar les condicions específiques dels nivells de servei ofertats i proporcionats pels corresponents fabricants.

L'actualització de cada llicència es prolongarà fins al final del període contractat, independentment que es produeixin canvis de plataforma de les mateixes. Així mateix, es prolongarà quan es produeixin canvis en el producte llicenciat, sempre que siguin canvis entre productes de valor equivalent.

6. Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà per a l'empresa adjudicatària al transcurs de les tasques objecte d'aquest procediment.