



Número d'expedient: PACC2021000091

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SUBMINISTRAMENT DE PROGRAMARI DE VIDEOCONFERÈNCIA EN
MODALITAT SAAS PER L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT**

Procediment: obert simplificat abreujat

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST	2
3.1.	PROGRAMARI EN MODALITAT SAAS	2
3.2.	SERVEI DE SUPORT TÈCNIC.....	3
3.3.	CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI	3
3.4.	DIMENSIONAMENT	4
4.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
5.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI.....	4
5.1.	TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ	5
5.2.	DISPONIBILITAT	6
6.	MODEL DE COST	6
7.	TERMINI DE LLIURAMENT	6



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat precisa disposar d'una eina de comunicació i productivitat per la gestió i celebració de reunions no presencials o semi presencials i de webinars organitzats pel personal dels diferents departaments en l'exercici de les seves funcions.

En el present document es recullen les característiques tècniques que regiran la contractació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament d'un programari de videoconferència en modalitat SaaS.

3. ABAST

Forma part de l'abast de la contractació les següents prestacions:

- Programari en modalitat de servei SaaS
- Servei de Suport Tècnic

S'haurà de disposar de certificació emesa per l'empresa fabricant del programari proposat, que acrediti la competència tècnica de l'empresa licitadora per la distribució del mateix.

3.1. PROGRAMARI EN MODALITAT SAAS

El programari de videoconferència es posarà a disposició dels usuaris en modalitat de servei SaaS i inclourà els següents elements:

- Infraestructura en el núvol
La infraestructura estarà allotjada al núvol i serà proveïda, gestionada i administrada íntegrament pel fabricant de la solució.

Pel compliment del RGPD, la ubicació de l'emmagatzematge al núvol de les gravacions de vídeo, àudio, xat, pissarra i transferència d'arxius s'haurà de poder establir dins l'espai de la Unió Europea.

- Llicenciamnt o subscripció de llicències
El llicenciamnt o subscripció de llicències estarà a nom de l'Ajuntament i donarà dret a l'ús del programari per la durada del contracte, així com a disposar de les noves versions del programari que s'alliberin.



3.2. SERVEI DE SUPORT TÈCNIC

El servei de suport tècnic, associat al llicenciament del programari, serà prestat directament pel fabricant de la solució i inclourà la recepció, tractament i resolució d'incidències de funcionament.

També inclourà l'accés al portal web de suport oficial del fabricant per portar a terme les següents accions:

- Obrir peticions de suport tècnic
- Consultar la base de dades de coneixement
- Accedir a la documentació del programari
- Gestionar les llicències del programari
- Generar informes amb estadístiques d'ús del programari

3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI

El programari de videoconferència proposat haurà de complir amb les següents característiques tècniques i funcionalitats mínimes:

- Organització de reunions i webinars
- Transmissió de vídeo i àudio d'alta definició HD
- Xat per missatges privats i grupals, amb suport de text, arxius, imatges i veu
- Gravació de les reunions en disc local i en el núvol del fabricant
- Compartició de pantalla d'un o varis assistents simultàniament
- Fons virtual personalitzable
- Sala d'espera pels assistents, per controlar la seva acceptació
- Visualització de fins a 40 assistents en una pantalla, amb vídeo en miniatura
- Personalització dels espais de reunions i webinars amb la imatge corporativa
- Xifrat segur AES de 256 bits d'extrem a extrem per les comunicacions
- Xifrat segur AES de 256 bits pels arxius emmagatzemats al núvol
- Assistència a les reunions des de qualsevol dispositiu de sobretaula o mòbil
- Compatibilitat amb els SO i navegadors més comuns
- Nombre de reunions: il·limitades
- Nombre de membres en una reunió: fins a 300 assistents
- Durada d'una reunió sense interrupcions: fins a 12 hores
- Nombre de webinars: il·limitats
- Nombre de membres en un webinar: fins a 500 assistents
- Espai de gravació en el núvol: 5GB per usuari

Adicionalment, es valorarà que el programari de videoconferència aporti les següents funcionalitats:

- Interfície d'Intel·ligència Artificial integrada en la gestió de les reunions i el xat
- Ús d'Intel·ligència Artificial per la generació automàtica de resums de reunions
- Rol de co-anfitrió per compartir tasques de gestió d'una reunió
- Cessió del control remot de teclat i ratolí a un assistent



- Reducció del soroll de fons per una millor qualitat de l'àudio
- Configuració de vídeo per ajustar-lo a condicions especials de llum ambient
- Gestió de votacions, enquestes i qüestionaris associats a les reunions
- Disponibilitat d'una capa API per integracions amb altres sistemes d'informació
- Emissió en directe de les reunions via YouTube, Facebook, o altres plataformes
- Pissarra digital de col·laboració en temps real compartida entre els assistents
- Interpretació i traducció simultània d'idiomes amb canals d'àudio diferenciats
- Etiquette per definir polítiques de bloqueig automàtic de continguts
- Integració amb Microsoft Outlook per organitzar reunions amb aquesta interfície
- SSO integrat amb Active Directory

3.4. DIMENSIONAMENT

El dimensionament de la solució serà variable al llarg del contracte, podent-se modificar a l'inici de cada anualitat per atendre les necessitats reals que l'Ajuntament identifiqui.

Per la primera anualitat, les necessitats previstes són les següents:

Concepte		Quantitat
C1	Usuaris per iniciar i gestionar reunions fins a 300 assistents	21
C2	Usuaris per iniciar i gestionar webinars fins a 500 assistents	1
C3	200GB addicionals d'espai de gravació en el núvol	1

4. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari mínim per la prestació del servei de suport tècnic i del servei SaaS serà el següent:

Horari serveis Suport Tècnic i SaaS
Ininterromput tots els dies de l'any, en modalitat 24x7

5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà atenent a les següents mètriques, que formaran part de l'Acord de Nivell de Servei (ANS):

- Temps de resposta del servei de Suport Tècnic
- Temps de resolució del servei de Suport Tècnic
- Disponibilitat del servei SaaS



5.1. TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims pels temps de resposta i temps de resolució:

Servei	Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
		Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Suport Tècnic	Crítica	<= 2h	95%	<= 24h	95%
	Alta	<= 6h	90%	<= 48h	90%
	Mitja	<= 24h	85%	<= 96h	85%
	Baixa	<= 48h	80%	<= 192h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, 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'Ajuntament 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, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, 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 de servei que correspongui, 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 cadascú:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

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.

5.2. DISPONIBILITAT

L'objectiu de compliment mínim per la disponibilitat del servei SaaS serà el següent:

Servei	Disponibilitat
SaaS	99,9%

La **disponibilitat** d'un servei TIC es mesurarà en base anual i és el rati del temps en què funciona amb normalitat dividit pel temps del període.

6. MODEL DE COST

Les prestacions que formen part de l'abast tindran un cost variable condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables al dimensionament que l'Ajuntament estableixi per cada anualitat.

7. TERMINI DE LLIURAMENT

El termini de lliurament del llicenciament i la posada en disposició del programari serà de 5 dies laborables a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



d5508f14-debf-4ec4-ba20-73aff10e78bf