



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

Suport Eines QUEST 2026-2027

aTec - PST
Octubre 2025

1.	Introducció.....	2
2.	Objectiu	2
3.	Característiques del servei	2
3.1.	Tasques incloses	2
3.2.	Aspectes tècnics	3
3.3.	Aspectos funcionales	3
3.4.	Dimensionament del servei	4
4.	Seguiment del contracte	4
5.	Abast.....	5

1. Introducció

L'Àrea de Tecnologia (aTec) de TMB utilitza productes del fabricant QUEST, especialment One Identity Active Roles per a la gestió Microsoft Active Directory que és el component de la infraestructura tècnica que s'utilitza com a repositori centralitzat d'usuaris, aquesta solució s'utilitza per a la gestió diària: gestió de comptes d'usuari, control d'accessos, recuperació de contrasenyes, auditoria, ...

Els serveis que es contracten consisteixen en recursos de tècnics especialistes en aquests productes per a la realització de tasques de manteniment correctiu i evolutiu.

2. Objectiu

L'objecte de la present licitació és la contractació per un període de 20 mesos del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu sobre els productes del fabricant QUEST utilitzats a TMB: actualment One Identity Active Roles i Change Auditor for windows.

El contracte s'iniciarà un cop finalitzi l'execució del contracte actual que es preveu pel proper 04/05/2026 y fins el 31/12/2027.

3. Característiques del servei

3.1. Tasques incloses

Les tasques incloses dins del servei de suport sol·licitat són:

- Revisió periòdica 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
- Configuració de nous templates
- Configuració de provisioning/automatització addicional
- Configuració de nous workflows
- Definició i configuració d'atributs virtuals
- Modificacions a web
- Generació de nous sites
- Integració amb sistemes de tiqueting
- Integració mitjançant Powershell amb altres elements (bbdd, fitxers, entorns remots...)
- Sincronització amb nous dominis

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 l'aplicació tindran el nivell necessari per al treball 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

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

En els casos de sol·licitud del servei en cas d'incidència s'haurà d'assegurar un temps de resposta inferior a un dia laborable.

El servei disposarà d'un referent que serà l'interlocutor amb el responsable del servei de TMB.

L'horari de servei normal serà els dies laborables de 9h a 18h.

3.4. Dimensionament del servei

En base a la nostra experiència, estimem que els recursos necessaris per desenvolupar les tasques que es sol·liciten és de 24H / mes de tècnic especialista.

Els perfils mínims requerits són:

Responsable de servei

- 1 tècnic designat com a responsable del servei.
- Ha de disposar de la **certificació ITIL v4**.
- Ha d'acreditar **una experiència mínima de 2 anys en gestió de serveis TIC**.

Tècnics especialitzats de suport

- 2 tècnics especialitzats assignats al servei.
- Cadascun d'ells ha de disposar de:
 - **Un mínim de 2 anys d'experiència en suport de sistemes QUEST**.

4. Seguiment del contracte

Es realitzaran reunions periòdiques 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.

5. Abast

El termini de durada del contracte serà de 20 mesos tenint en consideració que l'inici de l'execució del contracte no podrà ser anterior a la data de finalització del contracte vigent, que finalitza el 04/05/2026. A més, per determinar la data de finalització, s'ha de tenir en compte que la durada del contracte de renovació de llicències "Quest" i "One Identity" actualment en vigor, finalitza el 31/12/2027.

Jordi Esteve

SUPERVISOR OPERACIONS SIST.TECNOLOGICS