



MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE SERVEIS

TECNOLÒGICS DEL FABRICANT EASYVISTA

Plec de Prescripcions Tècniques

Índex

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE.....	3
3. RELACIÓ DE PROGRAMARI I SERVEIS.....	4
3.1. L·LICENCIAMENT.....	4
3.2. RELACIÓ DE SERVEIS PROACTIUS	4
4. DURADA DEL CONTRACTE	5

1. Antecedents

L'Ajuntament utilitza el programari del fabricant EasyVista com a base de gestió de serveis de tecnologies de la informació per automatitzar els processos i serveis. Aquest software permet gestionar els diferents processos (incidències, peticions, coneixements, etc.) i actius tecnològics corporatius.

Aquest programari és una solució de programari SaaS que cobreix la totalitat de la gestió de TI en un únic producte modular. És essencial per la correcta gestió dels serveis tecnològics de l'Ajuntament de Terrassa. L'inventari d'actius tecnològics (PC, servidors, equips de comunicacions, aplicacions, etc.) i el seu cicle de vida, el catàleg de serveis, les incidències i peticions es gestionen a través d'aquest programari, per tant s'esdevé en un element essencial pel Servei de Tecnologia.

Per facilitar la gestió de les actualitzacions i optimitzar els esforços del personal intern del Servei de Tecnologia, es proposa fer ús d'aquest programari en la modalitat cloud del propi fabricant.

La substitució per d'altres solucions basades en programari lliure i/o alternatives comercials no és viable en l'actualitat i suposaria un cost no assumible en implantació, configuració i formació. En conseqüència, el proveïdor de la renovació de les llicències i el servei que es proposa, ha d'ésser aquell que estigui autoritzat a tal efecte i, en el present cas, segons es desprèn del certificat que consta en el present expedient, ho és amb caràcter exclusiu EASYVISTA S.L.U

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del

“MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS DEL FABRICANT EASYVISTA”, així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són:

- a) EV Service Manager: llicències concurrents:
 - Tots els processos ITSM (Incidències, problemes, canvis, actius, contractes, CMDB, Knowledge base, etc.)
 - Portals d'usuaris (Servei Apps)
 - Sense límit d'usuaris finals ni usuaris aprovats.
- b) Modul IA
- c) Integració de EasyVista amb l'aplicació Microsoft Teams.
- d) Suport tècnic (Serveis proactius i perceptius).
- e) Actualitzacions del programari.

3. Relació de programari i serveis

3.1. Llicenciamment

Subministrament del llicenciamment EV Service Manager (llicències concurrents).

3.2. Relació de serveis proactius

Per tal de portar a terme tasques proactives i perceptives en la millora de la plataforma del software es requereix un servei tècnic especialitzat del fabricant del programari.

Aquests serveis es defineixen com:

Descripció	Unitats	Quantitat
Servei de jornades	5 jornades per pack	1 pack per any

4. Durada del contracte

El dret d'ús del programari EasyVista tindrà vigència des del moment de l'adjudicació fins al 28 de febrer de 2028. Podent ser prorrogable per un any.