



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Suport Footprints 2027 - 2028

aTec – PST/Recepció I Gestió d'Entorns
Febrer 2026

1.	Introducció	2
2.	Objectiu	2
3.	Llicències i manteniment de fabricant (LOT 1)	2
4.	Característiques del servei de Suport a la Plataforma (LOT 2)	2
4.1.	Tasques incloses	2
4.2.	Aspectes tècnics	3
4.3.	Aspectes funcionals i de prestació	3
4.4.	Perfils	4
5.	Seguiment del contracte	4
6.	Criteris d'ambientalització	5

1. Introducció

L'Àrea de Tecnologia (aTec) de TMB utilitza una solució basada en el producte **BMC Footprints** com a plataforma sobre la qual s'han desenvolupat diferents processos de gestió de serveis TIC, basats en l'estàndard ITIL, incloent-hi, entre d'altres:

- Gestió de la configuració
- Gestió de lliuraments i canvis
- Gestió d'incidències
- Gestió de problemes

Aquests processos donen suport a diversos sistemes vinculats a l'operació TIC (monitorització, còpies de seguretat, aplicació de pegats, etc.), essent necessari garantir la continuïtat operativa, el manteniment, l'actualització i el suport especialitzat de la plataforma.

2. Objectiu

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques que regiran la contractació, per un període de dos anys amb la possibilitat de dos prorrogues de un any addicional cadascuna, de:

- a) **Manteniment del fabricant** de les llicències del producte BMC Footprints de què disposa TMB. (Lot 1)
- b) **Servei de suport a la plataforma** en format de servei gestionat, incloent-hi manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, així com el suport tècnic i funcional associat. (Lot 2)

El servei abasta els entorns de producció i preproducció de TMB.

3. Llicències i manteniment de fabricant (LOT 1)

El servei inclou el manteniment del fabricant de les llicències de què disposa TMB.

Referència de llicències: 10 llicències nominals i 25 llicències concurrents.

El manteniment haurà d'incloure el dret a actualitzacions/patches i accés al suport del fabricant, d'acord amb les condicions del fabricant i el que s'estableixi al contracte.

4. Característiques del servei de Suport a la Plataforma (LOT 2)

4.1. Tasques incloses

El servei de suport haurà d'incloure, com a mínim, les activitats següents:

- **Revisió periòdica** (mensual, com a mínim) que inclogui:
 - Revisió de rendiment i capacitat dels servidors.

- Verificació del correcte funcionament de l'aplicatiu: rendiment, automatismes, utilització del sistema i altres comprovacions acordades.
- **Atenció de peticions** de servei de TMB, que podran ser:
 - Resolució d'incidències de plataforma i/o aplicació, inclosa la interlocució amb el suport del fabricant quan sigui necessari obrir casos.
 - Implementació i ajustos de configuració, incloent-hi rols, regles, model de dades, formularis i altres elements equivalents.
- **Actualitzacions de versions** del producte a mesura que el fabricant les alliberi, quan es considerin estables i d'acord amb la planificació i validació de TMB.
- **Resposta a consultes** sobre aspectes tècnics i funcionals del producte.
- **Formació en novetats de producte** (sessions puntuals segons necessitats i canvis de versió).
- **Documentació i lliurables**, com a mínim:
 - Documentació de configuracions tècniques i canvis aplicats.
 - Informes d'incidències rellevants i anàlisi de causa quan s'escaigui.
 - Documentació de seguiment del servei (consums, actuacions i estat).

4.2. Aspectes tècnics

Els treballs s'executaran sobre els sistemes i programes propietat de TMB i sota la responsabilitat d'aTec.

L'empresa col·laboradora haurà d'assumir el compromís de confidencialitat respecte a totes les dades a les quals tingui accés i que són propietat de TMB.

Els permisos d'accés als sistemes i a l'aplicació:

- Seran personals i amb el mínim privilegi necessari.
- L'accés es realitzarà mitjançant les eines habilitades per TMB per garantir el registre i traçabilitat de les accions.

El proveïdor haurà de complir les polítiques i requeriments de seguretat de la informació vigents a TMB, així com la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

4.3. Aspectes funcionals i de prestació

El servei es prestarà preferentment de manera remota, sense perjudici de la possibilitat de dur-lo a terme de forma presencial quan sigui necessari.

En el cas de tasques presencials, aquestes es realitzaran a les instal·lacions i oficines de TMB. Si no s'indica el contrari, el lloc de prestació serà el següent:

Centre de Suport Tecnològic
C/Josep Estivill, 47
08027, Barcelona

Temps de resposta: per a sol·licituds de servei i incidències es requereix un temps de resposta inferior a un (1) dia laborable.

Interlocució i coordinació: el servei disposarà d'un referent (responsable tècnic o de servei) que actuarà com a interlocutor amb el responsable del servei de TMB.

Horari del servei: dies laborables de 9:00 a 18:00.

Gestió de canvis: Qualsevol canvi rellevant (actualitzacions majors, intervencions de risc, modificacions estructurals) s'haurà de planificar i executar d'acord amb els procediments de canvi de TMB.

Continuïtat del servei: El proveïdor haurà d'assegurar la continuïtat del servei mitjançant mecanismes de cobertura (substitucions, transferència de coneixement interna, etc.), garantint la disponibilitat del referent i dels recursos necessaris.

4.4. Perfils

El licitador haurà d'acreditar experiència contrastada en la implantació i operació de sistemes de característiques similars a l'objecte d'aquesta licitació.

Per a la prestació del servei, els tècnics assignats hauran de demostrar coneixements i experiència suficients en els diferents components que integren la solució, d'acord amb els requeriments tècnics establerts. L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure els següents perfils mínims per a l'execució del servei:

Responsable del Servei

Funcions: Interlocució amb TMB, seguiment del saldo de jornades, elaboració d'informes i gestió d'escalats amb el fabricant.

Requeriments: Titulació universitària TIC, experiència mínima de 3 anys en gestió de serveis BMC Footprints i certificació ITIL.

Tècnics Especialistes

Funcions: Resolució d'incidències, configuració de fluxos, actualitzacions de versió i manteniment preventiu/evolutiu.

Requeriments: Experiència mínima de 3 anys en suport tècnic de la solució i certificació oficial obligatòria BMC Certified Associate: Footprints Service Core 20.x o superior.

Continuïtat del servei

El proveïdor haurà d'assegurar la continuïtat del servei mitjançant mecanismes de cobertura (substitucions, transferència de coneixement interna, etc.), garantint la disponibilitat del referent i dels recursos necessaris durant tota la vigència del contracte i les seves pròrrogues.

5. Seguiment del contracte

Es realitzaran reunions periòdiques entre el referent tècnic del servei designat per l'empresa adjudicatària i el responsable del servei de TMB. La periodicitat d'aquestes reunions s'establirà en funció de l'evolució del servei, si bé la proposta inicial serà de una reunió bimestral.

En aquestes reunions es tractaran aspectes relatius a la marxa del contracte, així com el seguiment del consum i saldo de jornades disponibles.

El proveïdor haurà d'elaborar un informe resum després de cada reunió, recollint l'estat de les actuacions, les accions pendents.

Adicionalment, TMB podrà sol·licitar informes puntuals de seguiment o rendiment del servei.

6. Criteris d'ambientalització

- 1) En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de acordar amb TMB la impressió o no del mateix i prioritzar:
 - Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
 - Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DINA4 o DINA3).
 - Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre)
- 2) En el cas que la licitació inclogui el lliurament de productes o materials, i aquests se subministren amb embalatges no primaris (*), aquests hauran d'estar fabricats íntegrament amb materials reciclats.

(*) embalatge addicional al del propi material per a la distribució final del producte)

Juan Antonio Romo Zuheros

Responsable d'Operacions de Sistemes Tecnològics