Diputació Tarragona

SUBMINISTRAMENT DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE TÍQUETS (GLPI) PER A LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques particulars per a la contractació

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

Diputació Tarragona

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE....3

1.1. Llicències d'ús....3
1.2. Hosting....6
1.2.1. Localització....6
1.2.2. Disponibilitat mínima obligatòria....6
1.3. Llicències de manteniment avançat de l'eina GLPI....6
1.3.1. Manteniment base....6
1.3.2. Finestres de manteniment programat....7
1.3.3. Política bàsica de còpies de seguretat (Backups)....7
1.3.4. Sessions informatives....7

2. REQUISITS DE L'ARQUITECTURA, SOBIRANIA I TRANSICIÓ....7

2.1. Core del sistema....7
2.2. Compatibilitat de connectors (plugins)....7
2.3. Sobirania de la informació....8
2.4. Transició del subministrament....8

3. DURADA DEL CONTRACTE....8

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

Diputació Tarragona

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament de la plataforma GLPI en modalitat *SaaS* (*Software as a Service*), model de distribució on les aplicacions informàtiques s'allotgen al núvol i s'utilitzen a través d'internet, amb la subscripció de les llicències dels productes GLPI i de manteniment i suport per la Diputació de Tarragona i els Consells Comarcals del Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre i Baix Penedès.

La plataforma integrarà els següents ítems:

a) Les llicències d'ús.
b) El *hosting*.
c) Llicències de manteniment avançat de l'eina GLPI.

1.1. Llicències d'ús

L'ús previst de la plataforma és per a un màxim de 50 usuaris tècnics, corresponents a 3 usuaris per cada Consell Comarcal més 20 usuaris per a la Corporació. Els usuaris finals dels ajuntaments no computen en la tria de la llicència. Aquests, que reportaran incidències a la plataforma, poden arribar a ser la totalitat d'empleats municipals de tots ajuntaments de les de comarques del Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre i Baix Penedès.

La plataforma GLPI ofereix diversos modes de llicenciament en funció del hostatge. Cada alternativa ofereix unes prestacions, i conseqüentment un preu per llicència, diferents. Els dos modes, consultables a la web de GLPI (www.glpi-project.org/es/pricing/), són:

a) Hosting propi de Teclib inclòs

Utilitzant el hosting de Teclib, empresa proveïdora de la plataforma GLPI. Aquest ofereix dues possibilitats:

a.1) GLPI Network Public Cloud

Ofereix les següents prestacions:

I. Actius i usuaris finals il·limitats
II. Complements (plugins) de GLPI Network (Marketplace)
III. Actualizacions automàtiques
IV. Suport tècnic i parxes de seguretat
V. URL personalitzada
VI. SSO OAuth2 / CAS / SCIM
VII. Còpies de seguretat diàries

a.2) GLPI Network Private Cloud

Amb aquestes característiques:

I. All Public Cloud Services

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

II. Túnel VPN IPSEC (compatible amb Linux)
III. Filtrat d'IP per a l'accés a la instància
IV. Accés de només lectura a la base de dades MySQL
V. Actualitzacions d'inventari: il·limitades per hora
VI. Inclou la instància de pre-producció

El GLPI Network Public Cloud representa un cost, per a 50 usuaris tècnics, de 19€ per usuari i mes (11.400€ anuals sense iva).

El GLPI Network Private Cloud representa un cost, per a 50 usuaris tècnics, de 21€ per usuari i mes (12.600€ anuals sense iva).

b) Solució auto-hostatjada

La plataforma té l'opció d'hostatjar-se en un servidor propi. Aquest servidor podria ser un servidor de la infraestructura de la Corporació o un servidor proveït per distribuïdor de GLPI.

Les quatre versions diferents disponibles dins d'aquesta modalitat són:

b.1) GLPI Network Basic

Ofereix les següents prestacions:

I. Màxim de 500 actius
II. Fins a 10 usuaris de perfil estàndard
III. Suport N3 unlimited
IV. Una instància de producció i una de prova
V. Plugins comunitaris
VI. Complements bàsics

b.2) GLPI Network Standard

Amb aquestes característiques:

I. Fins a 5000 actius
II. Fins a 50 usuaris de perfil estàndard
III. Suport N3 unlimited
IV. Dues instàncies de producció i dues de prova
V. Plugins comunitaris
VI. Complements bàsics
VII. Plugins estàndard
VIII. Panell avançat
IX. Aprovació per correu

b.3) GLPI Network Advanced

Amb aquests paràmetres:

I. Més de 5000 actius
II. Més de 50 usuaris de perfil estàndard
III. Suport N3 unlimited
IV. Quatre instàncies de producció i quatre de prova
V. Plugins comunitaris
VI. Complements bàsics
VII. Plugins estàndard
VIII. Plugins avançats
IX. Panell avançat

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

X. Aprovació per correu

b.4) GLPI Network Enterprise

Amb aquests paràmetres:

I. Número d'actius il·limitat
II. Usuaris il·limitats
III. Suport N3 unlimited amb prioritat
IV. Número d'instàncies il·limitades
V. Plugins comunitaris
VI. Complements bàsics
VII. Plugins estàndard
VIII. Plugins avançats
IX. Panell avançat
X. Aprovació per correu
XI. Accés a tots els complements exclusius de GLPI Network

La modalitat *GLPI Network Public Basic* queda descartada per no estar limitada en 10 usuaris tècnics, quantitat insuficient pels requeriments necessaris.

El *GLPI Network Standard* representa un cost, incloent tots els 50 usuaris tècnics, de 300€ al mes (3.600€ anuals sense iva).

La versió *GLPI Network Advanced* té un cost, per als usuaris necessaris, de 1.000€ al mes (12.000€ anuals sense iva).

Finalment, la versió GLPI Network Enterprise representa 4.500€ al mes (54.000€ anuals sense iva).

Es considera que la plataforma GLPI que dona suport a l'atenció de les incidències municipals per part dels tècnics dels Consells Comarcals no forma part del nucli d'aplicacions Corporatives. Donat que la plataforma pot ser aprovisionada per una diversitat de proveïdors (distribuïdors homologats de GLPI) la seva contractació seguint el procediment obert, és adient als principis que regeixen la contractació pública. Per altra part, licitar el hosting incorporat a les llicències d'ús de la plataforma, permet la comparació amb el hosting ofert per Teclib, resultant un estalvi econòmic considerable.

En conclusió, segons els requisits tècnics expressats, la llicència necessària és la **GLPI Network Standard**, disponible amb la versió *on-premise* que es demana, que permet donar cobertura de l'eina als requisits esmentats de fins a 50 usuaris tècnics i inventariar fins a 5.000 actius.

1.2. Hosting

Relacionat amb aquest tipus de llicència, l'objecte de la contractació inclou també l'aprovisionament per part de l'empresa de la infraestructura necessària per la seva implantació

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

en cloud privat, qui serà doncs la responsable de tota la supervisió, manteniment i còpies de seguretat necessàries per al seu correcte funcionament i seguretat.

Així doncs, el desplegament es realitzarà amb una instància de tipus *"On-Premise"* de GLPI però aprovisionada en un *Cloud privat* de l'empresa adjudicatària, beneficiant-se així de les millors característiques i relació d'avantatges i preus del llicenciament *self-hosted* però a més dels que aporta el tenir l'hostatjament en un núvol propi.

1.2.1. Localització

Tots els productes amb llicenciament Cloud hauran d'estar allotjats en un centre de processament de dades a l'Espai Econòmic Europeu (EEE) i hauran de complir tota la legislació vigent.

1.2.2. Disponibilitat mínima obligatòria

L'aplicació de gestió d'incidències allotjada al núvol haurà de garantir una disponibilitat mensual mínima del 99,00%, calculada en horari laboral (de dilluns a divendres, de 8.30h a 17.30h). Aquest valor parteix del paràmetre que ofereix *Teclib* en la seva modalitat de *Private Cloud*. Queden excloses d'aquest còmput les pauses per manteniment programat, les quals s'hauran de notificar amb una antelació mínima de 48 hores i realitzar-se fora de l'horari laboral esmentat.

1.3. Llicències de manteniment avançat de l'eina GLPI

El manteniment avançat permetrà resoldre totes les problemàtiques i dubtes referents a la correcta utilització i configuració del conjunt de la plataforma, tant de l'aplicatiu GLPI com de tots els plugins vinculats: els intrínsecs de la llicència de Teclib (complements estàndard), i els propis proveïts i oferts per l'empresa adjudicatària, així com les integracions. Així mateix, el suport referent a la integració amb les altres eines de Diputació de Tarragona, l'explotació de dades i la integració amb dispositius mòbils que hi puguin haver.

Les característiques mínimes necessàries són les següents:

1.3.1. Manteniment base

L'adjudicatari haurà d'oferir una resolució d'incidències en la plataforma com a mínim de dilluns a divendres en horari de matí (de 8.30h a 15.00h).

1.3.2. Finestres de manteniment programat

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

Les aturades tècniques programades que requereixin la suspensió temporal del hosting s'hauran de realitzar obligatòriament, informant-ne i coordinant-les amb antelació, en horari de tarda/nit (de 15.00h a 6.00h) o durant caps de setmana i festius a Tarragona.

1.3.3. Política bàsica de còpies de seguretat (*Backups*)

El sistema realitzarà, com a mínim, una còpia de seguretat completa de la base de dades i els fitxers adjunts cada vint-i-quatre (24) hores, amb una retenció mínima d'una setmana (7 dies naturals).

1.3.4. Sessions informatives

Cada cop que hi hagi actualitzacions de la plataforma, aplicació de parxes de programari, nous plugins, millores, etc, es realitzarà una sessió explicativa amb els tècnics de Diputació de Tarragona i els Consells Comarcals, exposant les novetats i detalls, per tal de poder oferir el millor domini de l'eina i proporcionar la millor qualitat de servei als usuaris finals.

2. REQUISITS DE L'ARQUITECTURA, SOBIRANIA I TRANSICIÓ

2.1. Core del sistema

L'adjudicatari serà responsable d'entregar la plataforma completament operativa al núvol, configurada amb els paràmetres corporatius i amb les funcionalitats de catàleg de serveis, gestió de tiquets, inventari d'actius i base de coneixement actives des del primer dia.

2.2. Compatibilitat de connectors (*plugins*)

L'aplicatiu permet l'ús afegit de plugins: tant els oficials de *Teclib* inclosos en la llicència descrita (els de les versions *basic* i *standard*, consultables a *https://www.glpi-project.org/en/plugins/*); com els desenvolupats per per l'empresa proveïdora; o els creats a mida pels tècnics de la Diputació.

Totes les millores o funcionalitats addicionals que s'ofereixin a través de *plugins* (siguin natius, comunitaris o desenvolupaments propis) hauran de ser totalment compatibles amb la versió estable de GLPI implantada, garantint l'actualització del sistema sense pèrdua de dades.

2.3. Sobirania de la informació

La Diputació de Tarragona és el propietari únic i exclusiu de tota la informació generada pel sistema. Per tant, és requisit obligatiru l'accés integrat a les dades. Per garantir la

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42

interoperabilitat, el licitador haurà d'oferir obligatòriament en la seva solució com a mínim un dels dos mecanismes d'accés automatitzats següents (o ambdós):

- **Accés directe a Base de Dades:** Connexió directa a la base de dades (una rèplica de lectura) mitjançant un entorn segur, acompanyada del corresponent diccionari de dades i mapa relacional de les taules.
- **API amb arquitectura REST:** Disponibilitat d'una API, acompanyada de tota la documentació tècnica necessària relacionada.

2.4. Transició del subministrament

A la finalització del contracte es realitzarà la devolució del subministrament, incloses totes les bases de dades i informació. El proveïdor lliurarà un bolcat complet de la base de dades sense cap cost afegit.

2. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte de subministrament pel llicenciament, aprovisionament, manteniment i suport serà de **4 anys**.

Les llicències han d'entrar en vigor a l'acabament de l'actual: 1 de gener de 2027 (o en la data de formalització si aquesta es posterior).

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 0E9A0887BE54C3087C28FDFD17ED023 i data d'emissió 24/11/2026 a les 12:18:03

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Josep Espasa Canadell - DNI ** (SIG) el dia 02/11/2026 a les 09:39:42