



INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR DE SERVEIS BÀSICS DE LA SMO

Dades del contracte

Petició de contracte: P0026
Tipus contracte: Serveis
Objecte: Serveis de suport a la gestió de la disponibilitat dels serveis TIC que l'IMI presta a l'Ajuntament de Barcelona i als canvis derivats de la millora contínua dels mateixos. Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV núm. 72600000-6. "Servicios de apoyo informático y de consultoría".
Pressupost de licitació (IVA inclòs)17.604,05€ IVA tipus 21%.....3.055,25 € Pressupost net (sense l'IVA) 14.548,80€ <i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'empresa licitadora.</u></i>

Antecedents

L'Institut Municipal d'Informàtica, IMI endavant, és responsable d'assegurar la qualitat en la gestió i en la prestació dels serveis TIC a l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta responsabilitat recau sobre la Direcció de Qualitat i Seguretat de l'IMI. Pel que fa a l'àmbit de la gestió dels serveis TIC, la mesura de la disponibilitat dels mateixos és imprescindible alhora de controlar el nivell de servei. Aquest control requereix d'una monitorització contínua que faciliti la detecció i l'anàlisi de les incidències de forma pro-activa, les tendències de comportament, la prevenció de potencials problemes de rendiment i el contrast amb la percepció dels usuaris dels serveis. La manca d'aquesta informació reduiria la capacitat de l'IMI per mantenir els nivells de disponibilitat dels serveis, establerts entre el 95% i el 99% pels seus responsables TIC corresponents, d'acord a les necessitats de les diferents àrees de l'Ajuntament. De la mateixa manera, els canvis derivats de la millora contínua sobre la funcionalitat i la disponibilitat dels serveis TIC, requereixen també d'una gestió acurada que garanteixi el mínim impacte sobre l'activitat dels treballadors municipals. La descoordinació de les parts implicades en l'aplicació de canvis sobre els serveis TIC, des dels tècnics i responsables de serveis TIC, fins els clients i usuaris finals, podria ocasionar solapaments descontrolats de canvis en els serveis, generant efectes no desitjats sobre la disponibilitat dels mateixos i en conseqüència, afectant negativament als serveis que l'IMI presta als treballadors municipals en el desenvolupament de les seves funcions.

Enguany, el contracte provisional que ens havia de permetre donar continuïtat a la totalitat dels serveis de suport en la gestió de serveis, fins a tenir conceptualitzat i redactat un nou contracte de llarga durada, ha finalitzat abans que aquest últim estigués enllestit (expedient 22000025). El dia a dia de les tasques diàries han fet que no poguéssim assolir l'objectiu fixat. Finalment, hem hagut de re-planificar la contractació d'aquests serveis deixant el nou



contracte de llarga durada per al darrer trimestre de l'any 2023 i següents, donant cobertura a les necessitats d'enguany a través d'un nou contracte provisional de 6 mesos que previsiblement estarà adjudicat en el segon trimestre del 2023. Fins no tinguem enllestida la contractació d'aquests nous contractes, el provisional de 6 mesos i el de llarga durada, ens trobem en la necessitat de donar cobertura a un conjunt mínim d'activitats de gestió de serveis, les relacionades amb la disponibilitat dels serveis TIC i els canvis derivats de la seva millora.

Així doncs, la necessitat del present contracte s'explica en base a l'impacte que suposaria la manca d'informació sobre la disponibilitat dels serveis TIC, així com una manca de coordinació entre les parts implicades en els canvis. La Direcció de Qualitat i Seguretat no disposa dels recursos necessaris per garantir un correcte funcionament de les activitats relacionades i es troba en la difícil situació d'haver de donar continuïtat a les mateixes. És per això que requereix de la contractació dels serveis mínims d'aquest contracte, fins a l'adjudicació dels nous contractes en procés de tramitació, el provisional de 6 mesos i el de llarga durada.

Aquest procediment de contractació es justifica per la necessitat de simplificació de tràmits en què preval l'agilitat per atendre necessitats d'import i durada reduïdes, i, en el moment de l'inici de la seva tramitació, havent aplicat l'adequada i necessària diligència dels principis de programació i de bona gestió, abasta la totalitat del seu objecte i elements, i no es té el coneixement cert de la necessitat de contractar una prestació determinada de caràcter o naturalesa unitaris, perfectament definida, les característiques essencials de les quals no puguin variar de manera substancial, no contravenint la normativa en matèria de contractació pública amb objecte de disminuir la quantia del mateix i eludir així els requisits de publicitat, el procediment o la forma d'adjudicació que correspongui, i, específicament, la relativa a la prohibició de fraccionar l'objecte dels contractes per tal d'evitar l'aplicació d'aquella normativa, recollida en el nostre dret intern a l'article 99.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es fa la transposició a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014 (en endavant, LCSP).

Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

L'objecte d'aquest contracte és el servei de suport a la gestió de servei TIC en totes aquelles activitats relacionades amb la disponibilitat dels serveis que l'IMI presta a l'Ajuntament de Barcelona així com aquelles relacionades amb els canvis derivats de la millora contínua dels mateixos.

A continuació es detallen les activitats de gestió que l'adjudicatari haurà d'executar, relacionades amb la disponibilitat i els canvis dels serveis TIC.

1. Gestió de la disponibilitat de serveis TIC

Com a eina principal per a mesurar la disponibilitat, l'IMI fa servir el producte Nimbus.



L'obtenció de les dades i les alertes es fa a través d'un software (robot) que s'instal·la sobre estacions de treball distribuïdes en diferents entorns segons el tipus d'aplicació del què volen garantir el funcionament.

Aquest servei inclou les tasques d'operació, explotació, administració, manteniment, auditoria i integració de les eines UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom).

En concret s'inclouen dins l'abast d'aquest contracte les següents tasques:

1.1 Checklist diari

Serà objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut i maniobres de reinici, si s'escau, dels diferents elements de la plataforma: robots, nodes, components, servidors, tests, SLA's i les bases de dades on resideixen les dades.

1.2 Resolució d'incidències del servei de gestió de la disponibilitat

Seràn objecte d'aquesta tasca:

- L'obertura, resolució i tancament d'incidències pròpies de l'àmbit.
- El seguiment d'incidències externes: obertes i/o assignades a altres grups i que tenen relació directa amb la plataforma.
- L'obertura i seguiment d'incidències amb proveïdors externs per tal de solucionar afectacions de les eines pròpies del servei.

Tota la gestió s'ha de fer d'acord amb els protocols, les eines corporatives i seguint els circuits i procediments establerts per l'IMI. Les incidències de gestió de disponibilitat es consideren de dos tipus segons l'impacte:

- incidències amb tall de servei (en què hi ha un element que no permet donar servei)
- incidències normals (la resolució no implica que es pugui o no es pugui treballar).

Les incidències de la gestió de la disponibilitat amb tall de servei s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores des del moment del seu enregistrament. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs.

1.3 Peticions del servei de gestió de la disponibilitat

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de gestió de la disponibilitat en l'eina operativa corresponent.

Les peticions urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 48 hores, sempre que no es depengui d'elements externs o requereixin d'una programació complexa. En aquest cas, en el termini establert caldrà donar la previsió detallada del temps requerit per resoldre la petició. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de la disponibilitat.

Típicament les peticions són dels següents tipus:

- Gestió d'usuaris (alta, baixa i modificació) del directori actiu perquè puguin iniciar sessió al infrastructure Manager i al UMP de manera que puguin ser capaços de gestionar els serveis dels quals en són responsables amb els elements imprescindibles per aquesta tasca (SLA's i quadres de comandament). Aquesta tasca es farà d'acord amb la documentació que oferirà l'IMI.



- Gestió de sondes (alta, baixa i modificació de sondes):
 - o Activitat d'alta de sondes: Aquesta activitat consta de les fases de definició del test, implementació, publicació i explotació. La definició implica el alta del test a la eina de gestió de versions de l'IMI i compren el desenvolupament i programació de les sondes i scripts. S'hauran de fer seguint els circuits i procediments de l'organització. El desenvolupament del test ha de complir amb els requisits imprescindibles de qualitat (la disponibilitat del test no pot ser inferior al 99% per causes inherents al desenvolupament del test; la disponibilitat de l'aplicació serà la que sigui). La implementació es refereix a la distribució de les sondes en els robots pertinents i, la posta en producció amb el compliment dels requisits definits per cada test nimbus: documentació, vídeo, actualització de dades a la cmdb (mitjançant scripts), definició del test com a part d'un servei, generació d'alertes, etc. La publicació dels tests en el portal de gestió de la disponibilitat (Portal Nimbus o Portal UMP), comprèn la publicació de les dades que ofereix el test per tal que estiguin disponibles i siguin explotades pel Referent del Servei, Direcció, Operacions Unificades i el propi departament d'administració del producte: això implicarà la creació de quatre dashboards diferents segons el perfil de qui ha de consultar les dades. Aquests dashboards es componen de SLA complert (sla diari, setmanal i mensual), gràfica d'alertes, gràfica de rendiment, vincle de link per exportació a csv, vincles a la documentació, el vídeo i els logs d'error i d'execució. La darrera fase d'explotació contempla la creació dels scripts que facin extracció de dades sobre les dades provinents de les sondes i els SLAs i la creació d'informes i la seva automatització amb els orígens de dades de la solució. L'explotació també afecta a la creació dels informes que es generen i envien de forma automàtica als Referents dels Serveis.
 - o Activitat de modificació de sondes: En aquesta activitat realitzarem modificacions en els tests deguts a un canvi en la navegació de la sonda. El canvi a la navegació es pot produir per petició de l'usuari, perquè canviï l'aplicació o algun element que testegem, per incidència produïda per un canvi sense notificar o per detecció mitjançant el procés de millora continua de canvis que permetin obtenir una taxa més baixa d'errors imputables al robot o la plataforma NIMBUS, nom de l'eina a nivell intern. Els softwares utilitzats son UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom). Aquesta activitat afectarà a les fases de definició i implementació de la sonda modificada ja que a la publicació (slas i quadres de comandament) i explotació (creació d'scripts i informes) no canvien l'origen de les dades pel que no s'ha de tocar res.
 - o Activitat de baixa de sondes: En aquesta activitat es donarà de baixa el test i totes les creacions realitzades en les etapes de definició, implementació, publicació i explotació del mateix.
 - Gestió de SLAs (alta, baixa i modificació de SLAs): A Gestió de SLAs dins de l'eina NIMBUS definim els SLAs que reporten dades pròpies del procés de gestió de la disponibilitat. Farem altes, baixes i modificacions dels SLAs. Els SLA's tenen com a origen de dades les dades provinents de les execucions dels tests de nimbus i s'ha de fer tants com serveis de negoci siguin identificats i sol·licitats. Un SLA de servei, per tant, pot contenir dades de diferents orígens, és a dir, de diversos tests nimbus. Per cada test, però,



podem fer SLAs de Servei, de Direcció, d'Administració i d'Alerta, amb les variants diària, setmanal i mensual. Els SLAs, però, poden patir modificacions independents al comportament i peticions sobre els tests segons els criteris de temps d'execució i període operatiu, atenent a les necessitats de visió de negoci que en té el client. Els resultats d'aquest SLAs es publicaran als dashboards respectius i s'extrauran mitjançant scripts que ataquen la BBDD descrits a l'apartat anterior.

- Gestió de quadres de comandament (dashboards): Comprèn l'alta, baixa i modificació dels dashboards atenent a la visió de negoci en què es prioritza l'explotació de les dades categoritzades en base a la gestió dels serveis definits al Catàleg de Serveis de l'organització. La visió de negoci estarà orientada a servei, a client i a proveïdor. L'origen de dades són les sondes nimbus les quals proporcionen dades amb els SLAs definits en el punt anterior.
- Gestió d'alertes: Aquesta petició comporta la definició i elaboració d'alertes sobre els diferents elements monitoritzats (aplicacions i tests) i sobre aquells que es defineixin dels que componen la solució (robots, BBDD, servidors, mòduls,...).

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera.

1.4 Gestió de la infraestructura

Són objecte d'aquesta tasca la implantació de mòduls, administració, manteniment i actualització dels diferents elements que integren la solució basada en el producte NIMBUS a nivell de programari i que en detall incorpora la implantació de robots, el manteniment i actualització de les màquines i els mòduls (proves) que s'instal·lin a sobre, el software d'explotació, portal i els diferents elements que integren la solució. Aquesta tasca inclou:

- Alta, baixa de robots (proves) i migració si s'escau. Integració del robot nou en la infraestructura assegurant la seva integritat i comunicació.
- Creació, modificació i manteniment de la consola d'administració de la solució (Unified Infrastructure Manager - UIM).
- Creació, modificació i manteniment del portal administratiu de la solució (Unified Management Portal - UMP).
- Elaboració dels QoS i monitors necessaris, dins l'eina d'administració per tal d'obtenir indicadors i alertes orientats a servei, a client i a proveïdor: definició d'alertes, llindars i execució dels mateixos per tal que generin els avisos necessaris.

1.5 Integracions

És objecte d'aquesta tasca la integració dels resultats de les sondes amb les eines pròpies del servei de Gestió de la Configuració (Easyvista), també amb el servei de gestió de versions pel seu desplegament (Easyvista) el procés de Gestió d'incidències i qualsevol altra eina corporativa que estimi l'IMI.

S'hauran de dur a terme com a mínim les tasques següents:

- Integrar tots els tests a l'eina corporativa definida per l'IMI (Easyvista) prèvia al seu desplegament. Aquesta tasca es fa durant la definició del test, a l'hora de fer l'alta.
- Tots els tests han de tenir una identificació del servei al que pertanyen. Aquesta identificació que és el codi definit al catàleg de serveis s'ha de definir en el test



nimbus (a l'hora de fer una alta) i s'ha de donar d'alta en una taula de nimbus en què es relaciona el test amb el codi. Aquest pas es fa a la fase d'alta del test.

- Definir i integrar els elements de configuració (CIs) a l'eina corporativa definida per l'IMI (Easyvista). S'han de fer els scripts necessaris perquè tots els tests i tots els elements de configuració que integren la solució estiguin correctament identificats a la cmdb de l'IMI.

1.6 Documentació

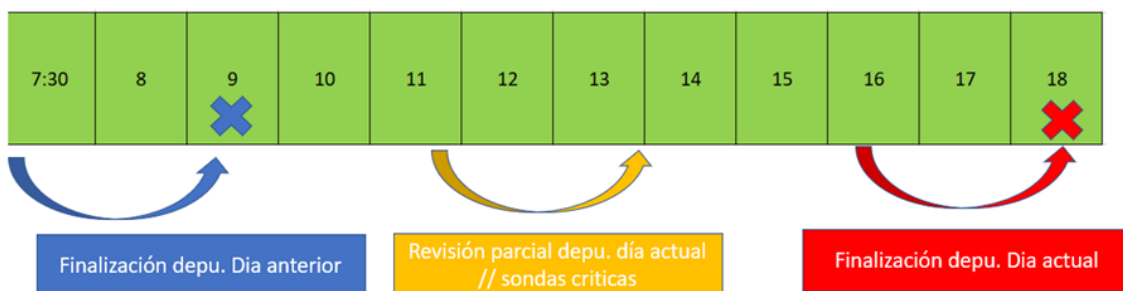
L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament. Tota la documentació generada al llarg del servei serà propietat de l'IMI.

1.7 Depuració de dades

Tots els errors generats en les execucions dels tests nimbus han de ser diàriament categoritzats per tal que es pugui discernir si l'error és degut a una indisponibilitat de l'aplicació que mesurem amb el test o a una altra causa, com ara una indisponibilitat del robot. Aquesta tasca s'ha de fer seguint el procediment de depuració de dades descrit per l'IMI. L'objectiu és, a la fi, proporcionar uns SLAs que indiquin veritablement la indisponibilitat de l'aplicació.

Aquesta activitat ha de ser realitzada diàriament, finalitzada abans de les 9 hores del matí i revisada mitjançant l'eina que l'IMI posa a disposició de l'adjudicatari la corresponent categorització de totes les pantalles d'error generades per tots els tests en execució (1000 a l'hora de ser redactat aquest plec i en constant creixement) del dia anterior.

A continuació es mostra un diagrama de com cal revisar les imatges pel que fa a horaris:



A la imatge anterior es pot observar el funcionament demanat amb l'objectiu de tenir a les 9 totes les imatges depurades del dia anterior (el dilluns es pot endarrerir fins a les 11h per fer el cap de setmana). Durant el dia es van fer les sondes indicades com a crítiques i a les 18h ha d'estar revisat tot el dia i deixar pel matí següent només les imatges nocturnes.



2. Gestió dels canvis en serveis TIC

Les activitats principals són la realització, seguiment i control de totes les tasques necessàries des del registre d'una petició de canvi fins al seu tancament. Els canvis que a l'IMI es gestionen estan catalogats en:

- Request for Change (en endavant RFC) complexa
- RFC normal
- RFC urgent
- RFC estàndard
- Aturada sense canvi
- Aturada externa estàndard
- Desplegament normal
- Desplegament urgent
- Desplegament de paquets
- Desinstal·lacions

Per assolir-les, aquest servei de suport inclou les següents tasques:

2.1 Checklist diari

Seràn objecte d'aquesta tasca la comprovació de l'estat de salut dels diferents elements de la plataforma GCIMI a nivell d'usuari.

A més caldrà realitzar un enviament diari dels desplegaments realitzats prèvia extracció de la informació, preparar i editar el format de les dades que calgui, revisar que les dades siguin correctes i enviar el correu a la llista indicada (diferent de la del checklist diari).

Setmanalment caldrà realitzar un enviament dels desplegaments i canvis realitzats prèvia extracció de la informació, preparar i editar el format de les dades que calgui, revisar que les dades siguin correctes i enviar el correu a la llista indicada (diferent de la del checklist diari).

2.2 Peticions del servei gestió de canvis

Totes les peticions es rebran a través dels mecanismes propis que generen les diferents activitats del servei de Gestió de canvis en l'eina operativa corresponent. Les peticions de canvi (RFCs) es gestionen en una aplicació pròpia - GCIMI - (encara que tenen alguna activitat en d'altres que s'indica en el detall de les tasques). Pel que fa als desplegaments es gestionen en l'aplicació SIA i els desplegaments de paquets en Easyvista.

Les peticions de desplegaments tenen un calendari d'arribada i de resolució particular. El nivell de servei indicat varia en funció de la tecnologia (.NET, J2EE, SAP, DevOps...). Per la resta de les peticions de canvi (RFC) urgents s'hauran de resoldre en un termini de 4 hores. La resta s'hauran de resoldre en un termini màxim de 16 hores, sempre que no es depengui d'elements. Les peticions urgents mai podran superar el 10% de les peticions totals i seran demanades segons el criteri del responsable del procés de gestió de canvis. S'exceptua d'aquest càlcul les RFC urgents que com el seu nom indica cal que siguin tractades com urgents per defecte.



Les peticions són les següents:

- **Gestió de RFC complexa:** Es considera una RFC complexa quan el canvi és de molt gran impacte o té molts components tecnològics diferents malgrat el seu impacte pugui ser més baix.
- **Gestió de RFC normal:** Es considera una RFC normal quan el canvi no aconsegueix la categoria de RFC complexa.
- **Gestió de RFC urgent:** Es considera una RFC urgent quan el peticionari fa servir el circuit de sol·licitud de canvi urgent.
- **Gestió de RFC estàndard:** Es considera una RFC estàndard quan existeix un document associat on figuraran les condicions pactades amb els usuaris per aquesta RFC. S'obriran per part del servei de suport a la gestió del canvi el primer dia laboral de l'any i a partir d'aquí el peticionari gestionarà les actuacions.
- **Gestió d'aturades sense canvis associats:** Són peticions que arriben per l'eina de peticions on indiquin que hi ha alguna aturada sense que hi hagi cap canvi associat ni sigui una aturada estàndard. Per aquest tipus d'aturades no és necessari document RFC.
- **Gestió d'aturades externes estàndards:** Són totes les aturades pactades prèviament entre els peticionaris i Gestió del Canvi i que existeix un document estàndard on s'indica: Sol·licitant, Prioritat, Impacte, Afectació i Responsable del Canvi. Aquestes peticions arriben normalment directament per correu a la bústia de Gestió del Canvi i es gestionen en GCiMi. Per aquest tipus d'aturades no és necessari document RFC.
- **Gestió de desplegaments normals:** Són tots aquells desplegaments que arriben per l'eina SIA o Easyvista i corresponen a desenvolupaments realitzats dins l'IMI.
- **Gestió de desplegaments urgents:** Són tots aquells desplegaments que arriben per l'eina SIA o Easyvista i corresponen a desenvolupaments realitzats dins l'IMI. En aquest cas com són demanats per urgència es realitzen segons aquesta sol·licitud prèvia validació per part de gestió del canvi
- **Gestió de desplegaments de paquets:** Són tots aquells desplegaments que es fan a l'estació client de forma centralitzada mitjançant el corresponent software de distribució. Es gestionen a l'eina Easyvista. És responsabilitat de gestió del canvi organitzar una reunió setmanal per a validar les distribucions de paquets que es faran i de la que cal fer la corresponent acta. Aquesta reunió l'ha de realitzar el servei de suport i, per tant, és objecte d'aquest contracte dins de les tasques bàsiques del servei.
- **Gestió de desinstal·lacions:** Són peticions força excepcionals però que cal gestionar amb la màxima cura. En el cas de desinstal·lacions de paquets tant la feina a realitzar com el circuit és el mateix que per al desplegament de paquets. En el cas de desinstal·lacions d'ícones es tracta com una RFC simple i pel que fa a les



desinstal·lacions d'aplicacions es consideren com un desplegament normal encara que tenen un circuit propi.

La qualitat de la resolució de les peticions es mesurarà en funció que resolgui satisfactòriament la petició que la genera.

2.3 Tasques operatives bàsiques

Pel correcte funcionament del procés de gestió de canvis hi ha una sèrie de tasques generals que cal realitzar i que descrivim tot seguit:

- Manteniment del calendari de períodes crítics de canvis, indicant els períodes que ens comuniquin a Gestió del Canvi, així com els dies que son vigília de festiu.
- Enviament de correus a petició o de forma periòdica per notificar períodes de no execució de canvis o qualsevol altra dada rellevant pels peticionaris de canvis.
- Atenció primordial al telèfon del servei per assegurar que cap urgència quedi sense gestió. Aquest servei ha de quedar cobert en tot moment dins l'horari de servei.
- Atenció primordial a la bústia de correu del servei per assegurar que cap urgència quedi sense gestió. Aquest servei ha de quedar cobert en tot moment dins l'horari de servei.
- Redacció del documents de RFC estàndard nous que es puguin detectar com a candidats.
- A part de les reunions que ja s'han indicat dins les tasques concretes caldrà assistir a les reunions que convoquin els diferents actors de l'IMI que vulguin fer un canvi i, si s'escau, realitzar actes de dites reunions.
- Diàriament enviar un correu d'inici/fi de dia, per indicar la situació dels canvis i els esdeveniments més destacats del dia. El correu d'inici ha de ser enviat abans de les 9 del matí i el de fi de dia ha de ser l'última tasca del servei abans de tancar el servei diari segons horari establert del servei.
- I, qualsevol mínima tasca imprescindible pel correcte funcionament del procés de Gestió del Canvi.

També es consideren inclosos en aquest apartat totes les peticions de RFCs i desplegaments que no siguin finalment executats doncs siguin rebutjats per qualsevol defecte sempre que aquest rebuig es faci dins la fase d'aprovació/denegació.

2.4 Documentació

L'adjudicatari és responsable de documentar totes les actuacions un cop finalitzades. Els documents elaborats s'hauran d'enviar al responsable o responsables assignats per l'IMI. Aquests, un cop hagin revisat la documentació rebuda, l'hauran d'acceptar formalment. Caldrà documentar mínimament totes les incidències i peticions realitzades per a poder ser validades correctament.



A més haurà de respondre a les consultes sobre el procés de gestió de la disponibilitat i de canvis per a l'organització IMI resolent en primera instància si es pot, o escalant al referent del procés.

Pressupost base de licitació:

La despesa màxima d'aquest contracte s'estableix en 17.604,05 € IVA inclòs, dels quals 14.548,80 €, corresponen al pressupost net i 3.055,25 € al 21% d'IVA suportat i anirà a càrrec als pressupostos i les partides pressupostàries següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2023	22799	92612	0900	14.548,80 €	21	3.055,25 €	17.604,05 €

El pressupost base es justifica en base a l'experiència del contracte anterior pel que fa a la part de serveis de suport al procés de gestió de disponibilitat i canvis, només per aquelles activitats considerades imprescindibles per garantir una mínima gestió dels serveis TIC. Per les tasques a realitzar, l'IMI considera necessària la dedicació de dos perfils de suport a la gestió de serveis TIC, assimilables a un perfil d'auxiliar de suport a la gestió, a un preu/hora de 30,31 €, iva exclòs x2 x 240 hores.

Lloc de realització de la prestació

La prestació s'ha de realitzar en la seu pròpia de l'empresa licitadora/contractista, mantenint reunions de seguiment i coordinació a les dependències de l'IMI mantenint cobert l'horari de 7:30 a 18 hores entre els dos perfils necessaris.

Inici de les prestacions i termini d'execució

La data d'inici de prestació del servei serà a partir del dia següent a la data d'adjudicació i tindrà una durada de 60 dies hàbils.

Criteris d'adjudicació

La puntuació màxima dels criteris de valoració del present contracte és de 100 punts:

Oferta econòmica màxim 82 punts



Es valorarà l'oferta econòmica amb un màxim de 100 punts. S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix, segons estableix l'article 85 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores. La distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018, publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

L'adjudicació d'aquest contracte quedarà subjecte a l'existència de crèdit pressupostari.

Justificació criteri: Per valorar les proposicions presentades es tindrà en compte, com a criteri directament vinculat a l'objecte del contracte, el preu, sense IVA, ofert pels licitadors tenint en compte que els punts s'atorgaran en funció de la fórmula.

Millora dels temps de resposta del servei de resolució d'incidències 4 punts

Es valoraran les millores dels temps de resposta del servei de resolució d'incidències que millorin els temps de resolució de les incidències amb tall de servei. Concretament, es valorarà:

o Millora del temps de resolució d'incidència amb tall de servei fins a 2 punts

- Millora de 2h (temps final: 2 hores) 2 punts
- Millora de 1h (temps final: 3 hores) 1 punt

(punts no acumulables)

Justificació criteri: Es tindran en compte les propostes dels licitadors que millorin els temps de resposta del servei de resolució d'incidències per a les incidències amb tall de servei amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat imprescindible en un servei d'aquestes característiques.

Millora dels temps de resposta del servei de resolució de peticions 4 punts

Es valoraran les millores dels temps de resposta del servei de resolució de peticions que millorin els temps de resolució de les peticions urgents. Concretament, es valorarà:



o Millora del temps de resolució de peticions urgents fins a 2 punts

- Millora de 2h (temps final: 2 hores) 2 punts
- Millora de 1h (temps final: 3 hores) 1 punt

(punts no acumulables)

Justificació criteri: Es tindran en compte les propostes dels licitadors que millorin els temps de resposta del servei de resolució de peticions per a peticions urgents amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat imprescindible en un servei d'aquestes característiques.

Experiència en les eines clau per la realització del servei 5 punts

Es valorarà que el personal assignat al contracte disposi de experiència demostrable en la plataforma Easyvista i en eines UIM (unified infrastructure management) i UMP (unified management portal) de CA Technologies (Broadcom).

Justificació criteri: L'experiència o certificació en les eines clau del servei aporta garanties de coneixement de la plataforma objecte del contracte reduint d'aquesta forma els errors per manca de coneixement i permetent una comunicació fluida i efectiva, amb els responsables del servei de l'IMI. L'experiència prèvia en contractes anteriors ens demostra que aquest coneixement és un punt essencial per millorar la qualitat del servei.

Compromís de permanència després de l'horari laboral per la resolució d'incidències que comportin tall de servei 5 punts

Justificació criteri: Aquesta permanència ens permet resoldre incidències que impedeixen l'accés a les plataformes objecte del contracte per part dels usuaris finals sense haver de tractar-les a l'inici del dia següent amb les corresponents molèsties que comporta per l'usuari final.

Accés potencial a les dades

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no ha d'accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.



L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

Selecció del proveïdor/a

Considerant la naturalesa de les prestacions es considera adient licitar l'objecte d'aquest contracte atenent a allò que disposa la LCSP sobre lliure concurrència.

Tramesa d'ofertes

L'empresa licitadora haurà d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació (<https://licitacions.bcn.cat/>)**.

No s'admetrà cap altra forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

L'oferta s'haurà d'emplenar segons el model de presentació d'ofertes que s'adjunta. L'oferta haurà d'estar degudament signada per l'empresa licitadora.

Per a la contractació menor amb lliure concurrència el termini de presentació de les ofertes serà com a mínim de 5 dies hàbils des de la data d'enviament de petició d'oferta.

Garantia definitiva

En aquest contracte no es preveu que l'empresa licitadora/contractista hagi de constituir garantia definitiva.

Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà de forma agregada en el Perfil de Contractant d'acord amb allò previst a l'article 63.4 de la LCSP.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Qualitat i Seguretat
Av. Diagonal, 220 planta 4
08018 Barcelona

Aquest informe tècnic ha estat emès en data 28 de Febrer de 2023 pel Sr./a Josep Lage Huertas, tècnic responsable del contracte, adscrit a la Direcció de Qualitat i Seguretat, amb el vistiplau de,

Ana Bastida Vilà
Director/a de Qualitat i Seguretat

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.