

**Plec de condicions**

Versió 5

01.12.2021

**SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I  
TELECOMUNICACIONS**


Joan Pau Magro, Joan Masdeu  
Av. D'Ernest Lluch, 32 TMC3 2on 1a  
08302 MATARÓ  
Tel. 93 758 21 91  
Fax 93 758 23 45



Ajuntament de Mataró

# PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE LLICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	<b>Data i hora</b>	01/12/2021 13:53:52
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
<b>Signat per</b>	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	<b>Pàgina</b>	1/11





## Contingut

<b>1</b>	<b>OBJECTE DEL CONTRACTE</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS</b>	<b>1</b>
3.1	Instal·lació configuració i parametrització	2
3.2	Personalització i configuració	6
3.3	Integració amb el servei de telefonia	7
3.4	Suport i resolució d'incidències	8
<b>4</b>	<b>OFERTES</b>	<b>8</b>
4.1	Estructura normalitzada de contingut de les ofertes.	8
<b>5</b>	<b>CONDICIONS ESSENCIALS DEL PLEC</b>	<b>9</b>

PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE LLICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ |  
Plec de condicions | Versió 5 | 01/12/2021  
Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions |

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	2/11	

## 1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de condicions té per objecte l'adquisició d'un paquet de 1.000 llicències de Bitrix per ampliar l'actual parc de llicències de què disposa en aquests moments l'Ajuntament així com fer totes les accions necessàries de configuració i personalització per deixar-les en funcionament en els servidors que a aquests efectes indicaran els responsables d'infraestructures de l'Ajuntament.

Això inclou:

1. Instal·lació configuració i parametrització
2. Personalització
3. Integració amb el servei de telefonia
4. Bossa de fins a 10 hores anuals de formació per poder transferir els coneixements de milliores, nous mòduls o funcionalitats que incorpori el sistema

Finalment cal que el proveïdor disposi d'un canal de resolució d'incidències telemàtic amb un sistema de ticketing. El temps de resposta d'incidències que haurà de ser màxim de 8 hores laborables.

## 2 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

En el 2020 l'Ajuntament de Mataró va desplegar Bitrix com a eina per desplegar un lloc de treball digital intel·ligent per millorar la comunicació, la col·laboració, l'accés al coneixement i la productivitat en els processos dels treballadors municipals que desplegaven la seva funció en teletreball a resultes de la crisi del COVID-19

Vistos els bons resultats de l'experiència l'Ajuntament ha decidit ampliar l'eina a la resta dels usuaris corporatius, per la qual cosa necessita fer una ampliació d'aquest parc de llicències fins a un total de 1.000 unitats per poder donar servei als usuaris dels sistemes corporatius.

## 3 DESCRIPCIÓ I REQUERIMENTS


Les empreses licitadores hauran de fer una oferta econòmica d'un paquet que inclogui un mínim de 1.000 llicències de Bitrix que han d'incloure el seu ús i suport **per al primer any a partir del moment de l'adquisició i l'actualització de les llicències per l'any següent.**

Amb la possibilitat de **prorrogar l'actualització de les llicències per una o dos anualitats addicionals.**

Posada en marxa amb els requeriments definits per part de l'Ajuntament.

L'estimació del preu d'aquesta licitació es basa en els preus oficials del fabricant

PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE LLICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ |  
Plec de condicions | Versió 5 | 01/12/2021  
Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions |

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	3/11	

Cal que les empreses licitadores estiguin acreditades com a partner Gold per Bitrix24

L'oferta haurà d'incloure en el preu la resolució d'incidències en la instal·lació de les llicències i les millores que el licitador ofereixi respecte els requeriments mínims exigits en el plec.

### 3.1 Instal·lació configuració i parametrització


En línies generals es requereix d'un partner de Bitrix que disposi de l'experiència i el coneixement necessaris acreditats i suficients per estendre i donar suport a les tasques que realitzi el SSIT:

- Canvis i afectacions de les configuracions de Bitrix24
- Administració i configuració del software dels servidors
- Supervisió de la disponibilitat de Bitrix24 i del funcionament correcte dels serveis
- Organització de còpies de seguretat de dades en mitjans del client
- Recomanacions en relació a les actualitzacions del producte i la seva compatibilitat en desenvolupament realitzats
- Assessorament general sobre Bitrix24
- Comunicació tècnica amb el fabricant en cas de fallides o problemes del producte.

#### 3.1.1 ALTA DISPONIBILITAT

Actualment es disposa d'un pilot llicenciat per 50 usuaris, amb un únic servidor que perfectament suporta aquesta càrrega.

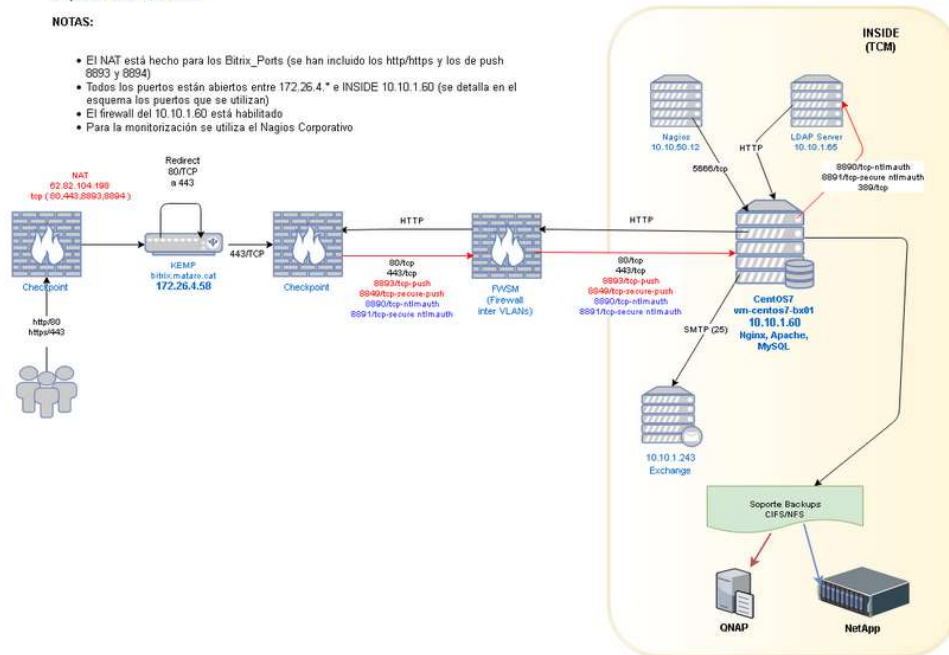
Aquest servidor està configurat dintre de tota la infraestructura de xarxa (Firewalls, balancejadors,...) de l'Ajuntament de Mataró i connectat a altres serveis corporatius (Correu, LDAP, Sistema de Monitorització Nagios, ...)

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	4/11	

**PRODUCCION (1ra. FASE, SIN CLUSTER)**  
<https://bitrix.mataro.cat>

**NOTAS:**

- El NAT está hecho para los Bitrix\_Ports (se han incluido los http/https y los de push 8893 y 8894)
- Todos los puertos están abiertos entre 172.26.4.\* e INSIDE 10.10.1.60 (se detalla en el esquema los puertos que se utilizan)
- El firewall del 10.10.1.60 está habilitado
- Para la monitorización se utiliza el Nagios Corporativo



En el moment que ampliem a una llicència de 1.000 usuaris aquest esquema haurà de passar d'un servidor a un clúster de N clients i una base de dades MySQL de Quorum.

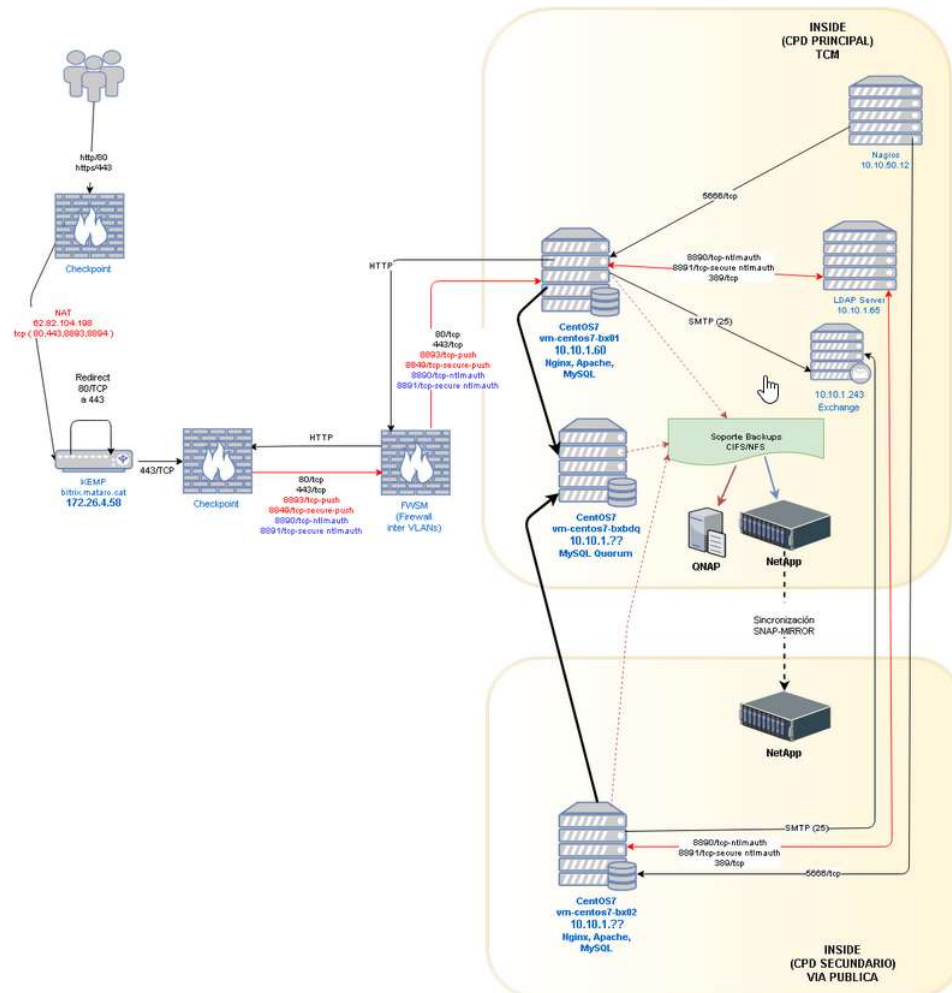
Per part del proveïdor, més enllà de les feines pròpies d'instal·lació de servidors, sistema operatiu, etc... que faria la Secció d'Infraestructures i Sistemes, requerim assessorament en tot aquest procés de configuració i una documentació posterior de com es realitza tot aquest pas, contemplant possibles afegits de nous servidors en un futur.

PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE LLICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ |  
 Plec de condicions | Versió 5 | 01/12/2021  
 Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions |

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	5/11



Seria sota un esquema similar al següent



PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE L·LICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ |  
 Plec de condicions | Versió 5 | 01/12/2021  
 Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions |

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	6/11



### 3.1.2 ENTORN DE RESTAURACIÓ


Donada la criticitat del sistema es requereix per part del proveïdor de suport pel muntatge d'un entorn de restauració i verificació del backup diari del sistema.

La idea seria muntar un servidor Bitrix que recuperant el backup de base de dades, configuració, etc... de l'entorn productiu del dia anterior i el pugui restaurar per verificar-ho en un entorn de test.

Aquest entorn es destruiria diàriament.

---

PLECS TÈCNICS PER A L'AMPLIACIÓ DEL PARC DE LLICÈNCIES BITRIX PER A L'AJUNTAMENT DE MATARÓ |  
 Plec de condicions | Versió 5 | 01/12/2021  
 Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions |

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	<b>Data i hora</b>	01/12/2021 13:53:52	
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
<b>Signat per</b>	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	<b>Pàgina</b>	7/11	

## 3.2 Personalització i configuració

### Adaptació Pilot Matnews

S'ha fet un pilot amb 50 usuaris consistent en la publicació de Base coneixements Matnews. Per aquest pilot s'han fet unes configuracions i personalitzacions que s'hauran de millorar i revisar un cop l'Ajuntament disposi de les noves llicències.

Específicament s'haurà de revisar, adaptar i/o millorar:

- el sistema emprat per donar accés a la Base de Coneixements de MatNews a l'organització, que permetia de forma anònima accedir-hi, per adaptar-ho al fet de disposar de llicències per als usuaris de l'Ajuntament. En tot moment caldrà respectant el requeriment de poder accedir a BC Matnews interna i externament.
- les personalitzacions i configuracions següents ja realitzades:
  - o Fer no visibles la majoria d'opcions del menú esquerra mitjançant la configuració de permisos sobre els arxius o carpetes per usuari.
  - o Personalitzada la plana /bitrix/footer.php per a no mostrar o canviar literals.
  - o Creada opció menú "Matnews" amb link a /ajmataro/matnews.php per navegar directament a Base Coneixement matnews.  
Vincle <https://bitrix.mataro.cat/ajmataro/matnews.php>
  - o Grup d'usuaris d'editors per a la Base de Coneixement de matnews ja creats.

El proveïdor haurà de preveure unes hores de suport per fer aquestes tasques de personalització i posada en marxa.

### Aspecte visual i localització

El proveïdor haurà de fer la personalització inicial del sistema i fer la formació/suport necessaris per a què els tècnics de l'Ajuntament puguin ser autònoms de cara a futures personalitzacions.

A grans trets caldrà fer les personalitzacions següents:

D'acord amb les directrius visuals de l'Ajuntament:

- Pàgines de Login, Inici i benvinguda, ..
- capçalera, logos, peu ..
- menus
- I els components que es facin servir.

El grau de complexitat d'aquesta personalització pot requerir:

- retocar CSS
- posar un template nou.
- personalitzar components
- personalitzar pàgines: literals, ..
- ..

La pàgina de "Benvinguda" haurà de poder mostrar continguts i novetats provinents d'altres seccions com novetats de Recursos humans mitjançant un canal o el sistema adient.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	8/11



Es valorarà com a millora la localització en castellà i català.

### **Revisió i Configuració Grups d'usuaris**

Suport a la revisió i millora dels grups d'usuaris existents per adaptar-los a les necessitats de l'Ajuntament.

Configurar com a mínim els següents grups d'usuaris:

- ManagerAdministradors : Super-administadors del sistema
- ManagerIntranet: ( permis d' accés total a tota la intranet)  
Per a poder gestionar continguts en pestanya a tota la intranet i especialment a "Benvinguda".
- ManagerDepartamental: grup per gestionar contingut pestanya pròpia del departament al qual pertany.

I addicionalment als grups que siguin necessaris pels diferents Serveis o Grups de treball de l'Ajuntament.

### **Revisió i Configuració de Mòduls**

El proveïdor haurà de donar suport a la configuració i personalització dels mòduls que l'Ajuntament considera necessaris per a les funcionalitats previstes que són els que detallem tot seguit:

- Oficina virtual (excepte control horari)
- Tareas y proyectos
- Listas
- Flujos de trabajo

També es valorable com a millora la configuració dels següents mòduls:

- CRM
- Contact Center

## **3.3 Integració amb el servei de telefonia**

A nivell de telefonia es vol combinar la infraestructura de telefonia de l'Ajuntament de Mataró (CallManager i Asterisk) amb Bitrix24 i Voximplant (SIP Connector).

No es publicarà el port SIP, ni cap altre dels servidors de VoIP de l'Ajuntament a Internet sense filtre per IP pública.

En qualsevol cas caldria contemplar el cost complet de la solució en el Global del Projecte

Tots els licitadors hauran d'acreditar que disposen d'un canal de resolució d'incidències, tant telemàtic com telefònic que haurà d'estar disponible durant tota la vigència del contracte i de les seves pròrrogues.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	<b>Data i hora</b>	01/12/2021 13:53:52
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
<b>Signat per</b>	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	<b>Pàgina</b>	9/11



### 3.4 Suport i resolució d'incidències

El proveïdor ha de disposar d'un canal de suport per poder donar suport als tècnics i usuaris del sistema.

Durant el període d'implantació el proveïdor haurà d'assignar un cap de projecte que actuarà com a referent de contacte amb el cap de projecte de l'Ajuntament per resoldre els problemes i les incidències que vagin sortint fins la posada en producció del sistema. Durant aquest període el temps de resposta del proveïdor no podrà superar les 4 hores laborable.

Un cop el sistema estigui en producció el proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un canal de seguiment i resolució d'incidències. Durant aquest període

## 4 OFERTES

Amb caràcter general totes les ofertes que presentin els licitadors hauran d'incloure un paquet de 1.000 llicències de Bitrix per a l'Ajuntament així com la seva parametrització i configuració per que es puguin fer servir d'acord amb els criteris indicats al punt anterior i la renovació de totes aquestes llicències per **l'any següent al de la seva adquisició**, amb la possibilitat de **prorrogar l'actualització de les llicències per una o dos anualitats addicionals**.

L'oferta ha d'incloure tots els serveis i productes sol·licitats en aquest plec i les millores que consideri oportú incloure cada licitador.

L'import serà d'un màxim de **38.439,50 €** sense IVA per al total dels 2 anys previstos en el contracte (46.511,80 € amb iva)

### 4.1 Estructura normalitzada de contingut de les ofertes.

Independentment de que el licitador pugui adjuntar a la seva oferta la informació complementària que consideri d'interès, l'oferta s'estructurarà obligatòriament de la següent forma:

#### 4.1.1 - ÍNDEX

#### 4.1.2 - PROPOSTA OFERTADA

A la proposta caldrà indicar el preu total de l'oferta sense IVA (desglossat en l'import del primer any i l'import del segon any per la renovació de les llicències) i les millores que es proposen pel què fa a:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	10/11



1. Temps de resposta davant d'incidències que es puntuaran com segueix.. El temps haurà de ser màxim de 8 hores laborables. Si el temps és de 4 hores 5 punts, i si és de dues 10 punts
2. Localització en castellà i català, 5 punts per cadascuna de les dues llengües

#### 4.1.3 - EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El licitador inclourà la descripció de les mesures que tingui previst emprendre per assegurar la qualitat dels treballs; metodologies, medis materials, assegurament de qualitat, seguretat i confidencialitat, així com aquelles altres que es preveu aplicar per vigilar i garantir l'adequat compliment del contracte.

També inclourà la informació de l'equip amb què compta per donar resposta a totes les actuacions necessàries per a l'adequat compliment del contracte.

Tots els treballs s'hauran de realitzar complint amb el Reglament General de Protecció de Dades i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

#### 4.1.4 DADES ECONÒMIQUES

L'oferta econòmica haurà d'incloure tots els elements de la proposta.

El preu també portarà incloses totes les despeses precises per a l'execució dels treballs objecte del contracte.

Tots els preus hauran de figurar com a mínim sense IVA

## 5 CONDICIONS ESSENCIALS DEL PLEC

Es valorarà que els licitadors acreditin:

1. Disponibilitat d'un canal de resolució d'incidències, tant telemàtic com telefònic
2. haver realitzat un mínim de 3 contractes de subministrament de 500 llicències de Bitrix en els darrers dos anys.
3. Estar acreditats com a partner Gold per Bitrix24

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM	Data i hora	01/12/2021 13:53:52
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7FE7S2FVPCTTJJQRAVK33SIM</a>	Pàgina	11/11

