



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A MANTENIMENT DE PRODUCTES NATURAL, ADABAS I PREDICT DE SOFTWARE AG PER LA UNIVERSITAT DE BARCELONA. EXPEDIENT 2022/282

PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té com a objecte la renovació del manteniment dels productes de l'empresa Software AG per al període 26 de febrer de 2023 a 25 de febrer de 2024. Aquests formen part del software base utilitzat pel Sistema d'Informació de Gestió Informàtica de la Gestió Acadèmica (GIGA) de la Universitat de Barcelona (UB). Els serveis inclouen el manteniment Standard de les llicències de Natural, Adabas i Predict. (S'adjunta com annex 1 d'aquest plec l'oferta de la empresa "Servicios estándar de soporte y mantenimiento").

SEGONA.- ABAST

El sistema d'informació de Gestió Acadèmica (GIGA) està format per diferents mòduls que ofereixen diverses funcionalitats per a la gestió dels estudiants i vida acadèmica de la UB. La part que ens ocupa està totalment desenvolupada en modalitat ordinador central, no hi ha client servidor i part de relació entre PC i Host (imprimir a impressora local), la resollem per les utilitats de l'emulador. Només es demana el manteniment dels productes que estan en el servidor.

TERCERA.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

Un any dels serveis de manteniment amb el suport tècnic i l'actualització de versions corresponents, de les llicències dels productes esmentats

Montserrat Bachs Castaño
Directora Àrea TIC
Universitat de Barcelona

Barcelona,

Annex 1 PPT

PROPOSICION TÉCNICA SERVICIOS ESTÁNDAR DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

A continuación, y sólo a modo informativo, le enumeramos los servicios de actualización que Software AG ofrece de forma estándar, al Universitat de Barcelona, de ahora en adelante EL CLIENTE:

1 DEFINICIONES

1.1 **Definiciones:** En el Acuerdo, las siguientes expresiones tendrán el siguiente significado:

“Días Hábles”	se referirá se referirá a los días de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en el país en el que se está ubicada la dirección del Cliente detallada en la primera página del debido Contrato de Licencia y Mantenimiento y que corresponde con los días operativos de Soporte Técnico Global.
“Horas Laborables”	se referirá a las horas desde las 8:00am hasta las 5:00pm en un Día Hábil en el centro de apoyo oportuno: (a) EMEA – 8am a 5pm Central European Time (CET) (b) APJ - 8am a 5pm Malaysia Time (MYT) (c) US – 8am a 5pm Mountain Time (MT) Las horas de funcionamiento de Soporte Técnico Global podrán ser modificadas ocasionalmente.
“Documentación”	se referirá a los manuales de usuario que el Proveedor proporciona a los titulares de la licencia del Software.
“Error”	significará cualquier fallo verificable y reproducible del Software que no cumpla con las especificaciones de dicho Software. No obstante, “Error” no incluirá ningún fallo causado por: (i) el uso o funcionamiento del Software con cualquier otro software o código o en un entorno que no sea el pretendido o recomendado en la Documentación, (ii) modificaciones al Software que no hayan sido realizadas ni autorizadas por escrito por el Proveedor, o (iii) cualquier virus, defecto o error en un software de terceros utilizado con el Software.
“Corrección del Error”	significará una modificación o adición al Software o una eliminación de parte del mismo, que ocasione que dicho Software cumpla de forma substancial con las especificaciones entonces aplicables, o un procedimiento o rutina que, cuando se implementa durante el uso normal del Software, elimina cualquier efecto adverso material sobre el Cliente causado por un Error. Corrección del Error puede ser corrección, una corrección, una solución provisional (workaround), una solución definitiva (fix), o un paquete de servicio (service pack).

“Correcciones”	significará correcciones de problema a nivel de componente para resolver incidencias específicas. Estas incidencias pueden ser identificados en los QA labs del Proveedor, o en las instalaciones del cliente. Las Correcciones son: <ul style="list-style-type: none"> (d) Puestas a prueba para asegurarse que la incidencia se resuelve dentro del marco de configuración. (e) Acumuladas en subcomponentes funcionales, por ejemplo, Integration Server Scheduler (f) Periódicamente incluidas en Service Packs acumulativos. (g) Puestas a disposición de otros clientes a través de Software AG Extranet Site
“Contrato de Licencia y Mantenimiento”	significará el Contrato de Licencia y Mantenimiento bajo el cual el Software se licencia al Cliente.
“Versión Mayor”	significará una versión en la que nuevas prestaciones y funcionalidades son entregadas. Algunas versiones mayores pueden contener cambios de arquitectura, requiriendo por ello reinstalar para actualizar, en lugar del simple “install over” que es característico de versiones menores y paquetes de servicios. Una versión identificada mediante un incremento en el primer decimal “X.0” es considerada una versión mayor.
“Versión Menor”	significará una versión en la que nuevas prestaciones y características son entregadas conjuntamente con Correcciones (fixes). Versiones identificadas con el número a la derecha del decimal “X.Y” son normalmente consideradas versiones menores, p. ej. las versiones menores de webMethods 9.7 o Natural 6.3. normalmente ofrecen un paquete unitario fácilmente instalable y un paquete “install over” para la actualización.
“Software”	se referirá a los programas de software cuya licencia ha sido concedida al Cliente según lo estipulado en el Contrato de Licencia y Mantenimiento.
“Soporte Técnico Global”	se referirá al Soporte Técnico Global del Proveedor, que proporciona Soporte y los servicios de mantenimiento al Cliente.
“Portal de Soporte Técnico”	se referirá al sistema de Soporte Técnico del Proveedor a través de la web, diseñado con servicios proactivos, información y Correcciones de Errores. Actualmente se puede acceder al Portal de Soporte Técnico en “https://empower.softwareag.com” (esta URL puede cambiar ocasionalmente).
“Actualización”	se referirá a una corrección y/o actualización de la documentación con una versión mayor o menor.
“Mejora”	significará cualquier modificación a una nueva versión mayor o menor o paquete de servicios (service pack)

2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 **Introducción:** El Cliente tiene derecho a recibir los siguientes servicios para el Software previo pago de la cuota de soporte y mantenimiento y según las condiciones acordadas. En el caso

que el Cliente tenga más de una licencia de uso del Software, el Cliente deberá de tener en vigor Servicios de Soporte y Mantenimiento para todo (y no solo para parte) del Software bajo licencia. – la rescisión parcial no está permitida.

2.2 **Servicio Estándar de Soporte Técnico**: El Servicio Estándar de Soporte Técnico de Software AG incluye los siguientes servicios:

- (a) Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico, incluyendo acceso de contactos técnicos autorizados del cliente (CTAs) al sistema para la presentación de informe de peticiones para buscar y presentar errores, acceso a información sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las Correcciones (fixes) disponibles
- (b) Un servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis disponible 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana) para solicitudes consideradas como críticas. Este servicio se ofrece en inglés fuera de Días Hábiles y Horario Laboral. En lo referente a la línea de productos Adabas & Natural, el servicio de Soporte Técnico 24x7 para casos de crisis solo está disponible para clientes ubicados en América.
- (c) 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana) soporte telefónico según lo estipulado en este contrato durante las Horas Laborables. El número de teléfono correspondiente está disponible en el Portal de Soporte Técnico. Si no se ofrece en su idioma local, la soporte telefónica se facilitará en inglés.
- (d) Un máximo de siete (7) contactos técnicos autorizados (CTA) del cliente con derecho a acceder al Portal de Soporte Técnico. Todos los CTAs deberán tener las debidas cualificaciones profesionales y técnicas y ser asignados internamente por el cliente para responder preguntas de los usuarios acerca del Software. Para evitar el uso indebido del servicio, las consultas, deberán ser realizadas solamente por los CTAs notificados al Proveedor anteriormente. El cliente puede contratar un número adicional de contactos técnicos autorizados adicionales. No está permitido el uso de cuentas conjuntas de CTA por el cliente. Cada representante del cliente equivale a un CTA.
- (e) Información sobre nuevas características, acontecimientos y usos del Cliente.

3 **ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y DE LA DOCUMENTACIÓN**

3.1 **Actualización del Software y de la Documentación**: Según disponibilidad, Soporte Técnico Global proporciona:

- (a) Nuevas versiones autorizadas de productos;
- (b) Actualizaciones del Software conteniendo correcciones de errores;
- (c) Actualizaciones de Documentación para el Software; y
- (d) Información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación publicada por el Proveedor y disponible en el Portal de Soporte Técnico.

4 **PROCESAMIENTO DE INCIDENCIAS**

4.1 **Introducción**: Las incidencias del cliente se recibirán en Soporte Técnico Global y se documentarán en el Portal de Soporte Técnico para su procesamiento. Al cliente se le dará un número de referencia del procesamiento de su solicitud para futuras referencias:

- (a) Todas las incidencias de crisis deben ser notificados a Soporte Técnico Global por teléfono.

- (b) La región por defecto del CTA es la región donde se encuentra ese CTA o ha optado por definir esa región como su región por defecto. Por ejemplo, la región por defecto para los clientes en EMEA es EMEA, sin embargo, un cliente de EMEA puede optar por otra región para que sea su región por defecto..
- (c) Fuera de Horario Laboral y Días Hábiles, la comunicación será en inglés solamente.
- (d) A la hora de contactar a Soporte Técnico Global por teléfono, el cliente deberá proporcionar el número de incidencias/número de ticket para que el trabajo sobre el incidencia puede comenzar.
- (e) Soporte Técnico Global no tiene la obligación de resolver el problema del cliente dentro del tiempo de reacción o cualquier otro marco de tiempo.

4.2 **Expectativas de Servicio:** Los siguientes niveles de severidad se utilizan para clasificar las incidencias del cliente. Esta clasificación garantizar un tratamiento coherente de incidencia atendidos por Soporte Técnico Global. Soporte Técnico Global determinará el nivel de severidad adecuada de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Crisis	Crítico	Estándar
Definición	El problema del cliente tiene un impacto grave en el negocio. El cliente no puede utilizar el Software, lo que conlleva un gran perjuicio para el desarrollo de su actividad. El trabajo no puede desarrollarse normalmente.	El problema del cliente tiene un impacto significativo en el negocio. Sin embargo, se puede seguir trabajando de forma restringida. El Software puede utilizarse pero de manera muy limitada. No hay ninguna solución alternativa adecuada disponible. El cliente está sufriendo una pérdida significativa del servicio.	El problema del cliente tiene algún impacto en el negocio. El Software puede utilizarse y solo causa algunos inconvenientes. Puede ser un error menor, un error de documentación o de funcionamiento incorrecto de la aplicación, que no dificulta el funcionamiento del sistema de manera significativa.
Tiempo de Reacción	1 Horas Laborable: Llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	4 Horas Laborables: Llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	1 Día Hábil: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.
Informe (periodo de tiempo)	Informe diario (a menos que se haya acordado de otra manera con Soporte Técnico Global, caso por caso).	Como se ha acordado con Soporte Técnico Global, caso por caso.	Como se ha acordado con Soporte Técnico Global, caso por caso.

Medida de Reacción	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la fecha de publicación de la actualización del Software que solucionará el problema • Indicación de que se están llevando a cabo cambios/mejoras de acuerdo con la estrategia del Proveedor.
Esfuerzo Requerido	Esfuerzo justificable desde el punto de vista económico en un marco de recursos estándar.	Esfuerzo razonable en un marco de recursos estándar.	Esfuerzo razonable en un marco de recursos estándar.

4.3 **Herramientas y Procesos:** Soporte Técnico Global usa los siguientes procesos y herramientas para resolver o tratar de encontrar una solución temporal a los problemas del cliente:

Diagnóstico/análisis del Fallo para los productos del Proveedor:

- (a) Evaluación de los datos del cliente facilitados (incluida la información de diagnóstico);
- (b) Clasificación de la situación descrita como problema del producto, del usuario o de un tercero;
- (c) Investigación en el Centro de Conocimiento de Soporte Técnico;
- (d) Reproducción de la situación de error (si es posible);
- (e) Coordinación con el desarrollo del producto.

Se proporcionarán resultados y/o soluciones, o soluciones alternativas por alguno de los siguientes medios:

- (a) Teléfono;
- (b) Portal de Soporte Técnico;
- (c) E-mail;
- (d) Soportes de datos.

4.4 **Diagnóstico a Distancia:** Soporte Técnico Global puede llevar a cabo un diagnóstico a distancia para facilitar el análisis de los problemas. En ese caso, Soporte Técnico Global accederá al entorno del cliente mediante una Herramienta de Diagnóstico Online a Distancia, con la única finalidad de analizar el problema y elaborar un diagnóstico. El acceso a distancia al entorno del cliente se llevará a cabo en horas laborables, a la hora a la que acuerden el cliente y Soporte Técnico Global

5 SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

5.1 **Servicios que no están cubiertos:** Además del los Servicios de Soporte y Mantenimiento descritos en este documento, el Cliente puede solicitar servicios adicionales de soporte y mantenimiento. Dependiendo de la disponibilidad, dichos servicios pueden ser ofrecidos en contrato de servicios específico y sujeto al pago de las cuotas pertinentes. Información adicional

está disponible en el Portal de Soporte Técnico. A continuación se ofrece una lista de servicios adicionales a título ejemplificativo y que pueden estar sujetos a cambios:

- (a) Customer Success Manager (Gestor de Satisfacción del Cliente)
- (b) Designated Engineer (Ingeniero Designado)
- (c) After-Business-Hours Support (Soporte fuera de Horario Laboral)
- (d) Go-Live Support (Soporte de Puesta en Marcha)
- (e) Jumpstart Support (Jumpstart Support)
- (f) Installation Support (Soporte para la Instalación)
- (g) Upgrade Support (Soporte para la Actualización)
- (h) Environment Assessment (Evaluación de Entornos)
- (i) End of Maintenance Extension (Extensión del Fin del Mantenimiento)

- 5.2 **Material de Terceros:** En el caso que versiones de programas particulares de terceros que son ofrecidas al Cliente en relación con el Software y que son necesarias para poder operar el Software (Java virtual machines, applications, frameworks, y bases de datos) ("**Programas Adjuntos**") ya no son aceptadas como compatibles por los respectivos fabricantes, el Proveedor no estará obligado a corregir los errores que sean provocados por los Programas Adjuntos o a responder a los incidencias notificados por el Cliente.

6 FIN DEL MANTENIMIENTO

- 6.1 **Roadmap:** El roadmap para la prestación de Servicios de Soporte y Mantenimiento con respecto a las versiones mayores y versiones menores se publica en el Portal de Soporte Técnico. El Cliente no será notificado y será su responsabilidad hacer el seguimiento de las Actualizaciones publicadas en el Portal de Soporte Técnico. Las fechas en que se dará por terminado los Servicios de Soporte y Mantenimiento con respecto a las versiones principales y versiones menores ("**Fin de Mantenimiento**") serán publicados en el Portal de Soporte Técnico de y pueden cambiar ocasionalmente.
- 6.2 **Apoyo Sostenido:** Después de Fin de Mantenimiento, el Proveedor no tendrá ninguna obligación de proporcionar nuevas correcciones, sino que (durante un mínimo de 12 meses a partir de Fin de Mantenimiento) proporcionará soporte telefónica o a través de la web ("**Apoyo Sostenido**") al Cliente en respecto a la correspondiente versión Mayor y/o Versión Menor. - Todas las correcciones disponibles antes del Fin del Mantenimiento ("**Correcciones Disponibles**") seguirán estando a disposición del Cliente.
- 6.3 **Fin del Apoyo Sostenido:** Al concluir el Apoyo Sostenido, el Proveedor (mientras que el cliente siga recibiendo y pagando por el Servicio de Soporte y Mantenimiento) continuará permitiendo que el Cliente pueda acceder a consejos y Correcciones (Fixes) disponibles solamente
- 6.4 **Nuevas Correcciones:** Una vez concluido el Fin del Apoyo Sostenido, soporte completo y nuevas correcciones pueden estar disponibles a discreción del Proveedor sujeto al pago de un cargo adicional – los detalles acerca de la obtención de un contrato de Extensión de Fin de Mantenimiento están disponibles a petición del interesado.

7 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 7.1 **Responsabilidad del Cliente:** Los servicios que se llevarán a cabo están sujetos a las siguientes condiciones:

-
- (a) La firma por el cliente de un Contrato de Soporte y Mantenimiento con el Proveedor y el pago de las respectivas cuotas de soporte y mantenimiento.
 - (b) La firma de un Contrato de Licencia con el Proveedor con respecto al Software y el pago de las respectivas cuotas de licencia.
 - (c) Que el Software se instale en el emplazamiento del Cliente.
 - (d) Que el Cliente facilite a Soporte Técnico Global el acceso remoto al entorno del Cliente que requiere soporte.
 - (e) Que el Cliente facilite las herramientas adecuadas que permitan el acceso a distancia al Soporte Técnico Global (por ejemplo, el Sistema de Control del Problema Interactivo (IPCS), la Opción de Tiempo Compartido (TSO), el Emulador de Terminal, o el Visualizador de Red, etc.).
 - (f) Que el Cliente establezca las medidas de seguridad necesarias para asegurar que el acceso de Soporte Técnico Global se limita a las áreas permitidas.
 - (g) Que el Cliente haya instalado los niveles de actualización que admite el Software en ese momento.
 - (h) Que el Cliente use sistemas operativos y bases de datos que son compatibles con las especificaciones y la versión del Software que se encuentran bajo soporte en el momento en que la petición del Cliente tiene lugar puede ser identificada en el Portal de Soporte Técnico.
 - (i) Que el Cliente facilite a Soporte Técnico Global :
 - la información y ayuda necesarias, tal y como el Soporte Técnico Global de lo solicite, teniendo en cuenta el entorno del cliente (incluido el tiempo de computación adecuado) y toda la información necesaria del error
 - la habilidad específica de una tercera persona, relevante para el entorno del cliente, si fuera necesario
 - información sobre cualquier herramienta de Software utilizada si así lo solicita Soporte Técnico Global
 - información del diagnóstico, tal como pistas, capturas, parámetros, etc., si así lo solicita Soporte Técnico Global.