

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE L'ACTIVITAT DELS CENTRES CIENTÍFICS I TECNOLÒGICS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (CCiTUB), ANOMENAT SGA.

EXP. 2022/250

1. INTRODUCCIÓ

Els CCiTUB disposen d'un programari LIMS de la casa STARLIMS Systems S.A. amb llicències limitades que gestiona l'activitat desenvolupada al centre. La funció d'aquest programari és, per una banda la gestió dels usuaris dels CCiTUB, per una altra la gestió de l'activitat desenvolupada als diferents laboratoris dels CCiTUB i, per últim, la connectivitat amb el sistema de facturació de la Universitat de Barcelona (SAP) per tal de realitzar la facturació dels serveis realitzats als nostres usuaris.

L'explotació de la informació allotjada a SGA permet una gestió basada en dades i ajuda a generar els indicadors de qualitat necessaris pel compliment de la norma ISO 9001:2015, pels informes interns de la Universitat de Barcelona respecte dels CCiTUB i pel compliment de la LOPD respecte de la base de dades dels usuaris.

Els CCiTUB tenen la necessitat de contractar el servei de manteniment de les llicències així com del programari exposat anteriorment per tal de garantir un nivell de suport del producte que asseguri la continuïtat del programari, considerat com a crític per l'activitat dels CCiTUB, més enllà dels canvis que es puguin anar produint respecte del sistema operatiu en què estigui instal·lat, de les versions de base de dades a les quals s'hagi de connectar i d'altres casuístiques o errors derivats del seu ús. En resum, el correcte funcionament d'aquest sistema és del tot necessari per al funcionament dels CCiTUB.

2. OBJECTE

Aquest document té com objectiu descriure les condicions que han de regir en la contractació del manteniment del programari corporatiu dels Centres Científics i Tecnològics de la Universitat de Barcelona (CCiTUB), SGA.

3. PROGRAMARI OBJECTE DEL CONTRACTE

El programari al qual fem referència és el sistema STARLIMS de STARLIMS Systems, S.A. Sempre que fem referència a SGA estem parlant tant del propi sistema STARLIMS de STARLIMS Systems, S.A., com de les llicències ja adquirides, com de les modificacions al programari efectuades sobre el software original per tal d'adaptar-se al funcionament dels CCiTUB.

4. DESCRIPCIÓ DE LES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

2.1-Descripció del servei sol·licitat

- Servei d'actualització del programari. L'adjudicatari es compromet a posar a disposició dels CCiTUB les actualitzacions del programari que apareguin al llarg del contracte, siguin ampliacions de funcionalitats, millores a les ja existents o correccions així com a donar suport als tècnics CCiTUB si ells mateixos realitzen la instal·lació d'aquestes actualitzacions.
- Servei de Help Desk per atenció de consultes o incidències. S'han de poder gestionar telefònicament, per correu electrònic o a través d'un portal d'incidències.
- Accés al portal d'incidències. Els tècnics de l'àrea TIC dels CCiTUB han de tenir accés al portal d'incidències per poder fer seguiment i afegir o modificar ítems. L'accés es farà amb un mínim de dos possibles contactes.

- Assistència per resoldre les incidències que es pugin detectar.

5.- EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa es compromet a:

- Que l'horari de cobertura telefònica ha de ser, com a mínim, de 9:00 a 17:00h de dilluns a divendres i l'horari de cobertura a través del portat d'incidències ha de ser de 24h/dia durant tot l'any.
- Que el servei de resolució d'incidències/manteniment serà efectuat per tècnics especialitzats i en jornada laboral (de dilluns a divendres - exclouent festius - entre les 9:00 i les 17:00 h).
- Programar les intervencions de resolució d'incidències de mutu acord entre ambdues parts.
- Que el temps de resposta per part del proveïdor ha de ser de quatre hores màxim en el cas d'incidències crítiques.
- Facilitar als CCIiTUB un llistat clar i actualitzat de les persones de contacte de l'empresa per a cada qüestió (incidències tècniques, nous desenvolupaments, gestió,...) així com del seu responsable en cas d'incidències al servei.

Per la seva part la Universitat de Barcelona es compromet a:

- Disposar d'un correu de contacte amb la Unitat TIC des del qual es gestionarà el contacte amb l'empresa.
- Posar a disposició dels tècnics de l'adjudicatari els accessos als sistema on estigui instal·lat el programari per a la resolució de les incidències sempre sota al supervisió dels tècnics de la Unitat TIC dels CCIiTUB.
- Avisar a l'adjudicatari abans de tot tipus de canvi important que s'hagi de realitzar quan a l'ús i/o el lloc d'instal·lació del programari o del hardware/software que l'allotgen per tal de consensuar-ho.

6.- CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del contracte. L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a les que la informació té designada. L'adjudicatari serà el responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec i aplicarà les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer per part del personal participant en el desenvolupament del contracte. Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada pels CCIiTUB així com qualsevol altre producte o dada obtingut com a resultat del present contracte. L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació dels CCIiTUB i donar-los a conèixer al seu personal.

22 de desembre de 2022

Sra. Soledad Cuñarro Da Costa
Cap Unitat TIC i Comunicació
Centres Científics i Tecnològics UB