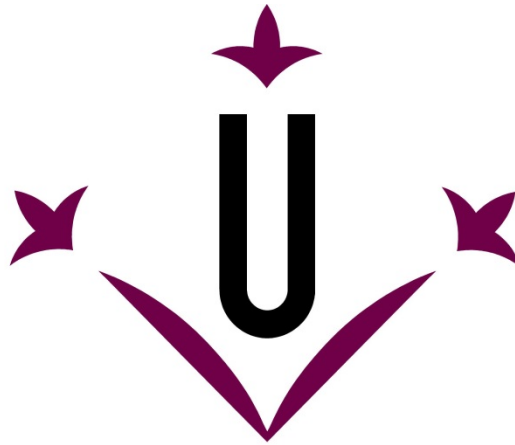




Universitat de Lleida

**Serveis de Manteniment i Serveis Gestionats de les aplicacions
informàtiques UXXI-AC, Enquestes, Firma Digital i ALUMNI a la
Universitat de Lleida**

1 Índex

Serveis de Manteniment i Serveis Gestionats de les aplicacions informàtiques UXXI-AC, Enquestes, Firma Digital i ALUMNI a la Universitat de Lleida	1
1 Índex	2
2 Control de Documentació	4
2.1 Document	4
2.2 Registre de canvis.....	4
3. Objecte	5
3.1 Abast.....	5
3.2 Ubicació	5
3.3 Equip de Treball.....	5
3.4 Horari de Prestació de Serveis	5
3.5 Horari de Serveis Gestionats	5
4. Antecedents	5
5. Entorn Tecnològic.....	6
5.1 Infraestructures.....	6
5.2 UXXI-AC	6
5.2.1 Plataforma.....	6
5.2.2 Mòduls.....	7
5.2.3 Funcionalitats UdL.....	7
5.2.4 Mòduls web.....	7
5.3 ENQUESTES:	8
5.4 UXXI – FIRMA DIGITAL:.....	8
5.5 ALUMNI	8
6. Serveis Requerits.....	9
6.1 Actualització de Programari	9
6.2 Manteniment	9
6.2.1 Manteniment Correctiu.....	9
6.2.2 Manteniment Evolutiu Normatiu	9
6.2.3 Manteniment Evolutiu Tecnològic	10
6.2.4 Manteniment Evolutiu Funcional.....	10
6.3 Documentació	10

6.4 Abast dels Serveis Gestionats.....	10
7. Nivells de servei.....	11
7.1 Manteniment Correctiu	11
7.1.2 Disponibilitat	12
7.1.3 Rendiment.....	13
7.1.4 Qualitat.....	13
7.1.5 Penalitzacions.....	13
8. Responsabilitats	14
8.1 Responsabilitats de la UdL	14
8.2 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària	15
9. Abast del Servei.....	15
9.1 Període de prestació dels serveis.....	15
9.2 Lloc de prestació dels serveis	15
9.3 Abast Econòmic.....	16
9.4 Facturació	16
9.4.1 Període de Facturació.....	16
9.4.2 Facturació Electrònica	16

2 Control de Documentació

2.1 Document

Títol: Serveis de Manteniment i Serveis Gestionats de les aplicacions informàtiques UXXI-AC, Enquestes, Firma Digital i ALUMNI
Nom: PPT-UXXI.docx
Data: 30/11/17
Versió: 1.0

2.2 Registre de canvis

Versió	Data	Autor	Motiu
1.0	30/11/17	Enric Blanch	Elaboració document

3. Objecte

3.1 Abast

L'objectiu d'aquest projecte és la contractació d'un servei de manteniment correctiu, assistencial i evolutiu del mòdul UXXI-AC, Enquestes, Firma Digital i ALUMNI de la plataforma de gestió universitària UXXI instal·lada a la UdL, i també de la prestació dels Serveis Gestionats per l'actualització de versions de UXXI i del software d'Oracle.

3.2 Ubicació

Els serveis seran prestats per personal qualificat en els entorns tecnològics descrits en el present plec. La prestació dels serveis es realitzarà preferentment de forma remota, sempre que aquests no requereixin l'actuació física sobre l'equipament suport de la plataforma UXXI de la UdL o la intervenció directa en processos que requereixin la presència en la prestació dels serveis. La UdL indicarà, en cada cas, la necessitat de prestació in-situ de cadascun dels serveis sol·licitats en el marc d'aquest concurs.

3.3 Equip de Treball

Els serveis seran prestats per un equip format per personal qualificat en els entorns tecnològics que integren la solució de gestió universitària UXXI-AC. Aquest equip de tècnics ha de ser coordinat per un Cap de Projecte pertanyent a l'empresa adjudicatària, que mantindrà reunions de seguiment amb els responsables del projecte designats per la UdL.

3.4 Horari de Prestació de Serveis

Per a la prestació dels serveis descrits en aquest plec s'estableix un horari obert en dies laborables entre les 08:30 i les 17:30 de dilluns a dijous i de 08:30 a 14:30 els divendres. Durant el mes d'agost l'horari de prestació de serveis serà de 08:30 a 14:30.

3.5 Horari de Serveis Gestionats

Les tasques d'administració es realitzaran dins de l'horari general. Tanmateix, és possible que hi hagi tasques que, per les seves característiques, requereixin aturada total del servei i hagin de realitzar-se fora de l'esmentat horari. Aquestes tasques quedaran incloses en el servei d'administració estesa que s'ofereix en el marc dels Serveis Gestionats, en horari entre les 6:00 i les 9:00 d dilluns a divendres.

4. Antecedents

La Universitat de Lleida té la necessitat de dotar-se d'un sistema d'informació que faciliti la gestió de:

- Àrea de Gestió Acadèmica
- Unitat de Planificació Docent
- Centre de Formació Contínua
- Institut de Llengües
- Universitat d'Estiu
- Servei d'Esports
- Oficina de Qualitat

- Associació d'Antics Alumnes i Amics de la UdL (ALUMNI)
- Servei d'Informació i Orientació Universitària
- Oficina de Pràctiques Externes

Aquestes àrees gestionen els seus recursos amb l'objectiu d'oferir uns serveis de qualitat a la comunitat universitària. Per això, la UdL s'ha proveït d'un Sistema d'Informació que facilita la planificació i la gestió dels diferents recursos i serveis en cada àrea funcional. Aquest sistema d'Informació està constituït en la seva major part pels mòduls de la suite de programari de gestió universitària Universitas-XXI (en endavant, UXXI) desenvolupada per l'Oficina de Cooperació Universitària.

D'entre els diferents mòduls d'UXXI, la UdL utilitza en el seu Sistema d'Informació les dels mòduls UXXI-Acadèmic (des d'ara UXXI-AC) per a l'adequada gestió acadèmica. Aquesta aplicació integra la major part dels processos acadèmics de la universitat i les dades associades als mateixos. Cal, per tant, disposar dels serveis de manteniment correctiu i evolutiu d'alta especialització per mantenir la plataforma actualitzada i operativa en la UdL.

5. Entorn Tecnològic

Aquest apartat pretén descriure l'entorn tecnològic que sustenta la plataforma UXXI a la UdL. L'adjudicatari haurà de mostrar la seva qualificació en cada un dels entorns proposats.

5.1 Infraestructures

El Sistema de Gestió universitària UXXI a la UdL està suportat per Infraestructures TIC propietat de la UdL. Aquestes infraestructures permeten la instal·lació, el manteniment i el desenvolupament del Sistema d'Informació de la UdL i ho fan accessible a tots els usuaris de la comunitat universitària. De manera molt resumida, aquestes infraestructures es resumeixen en els següents blocs:

- Xarxa de Comunicacions. Permet la connectivitat de les infraestructures entre si i facilita l'accés dels usuaris a UXXI.
- Plataforma de servidors. La UdL disposa d'una plataforma de servidors que suporta els diferents elements de l'arquitectura necessària per a la implantació i explotació d'UXXI.
 - o Servidors de Bases de Dades. Alberguen les bases de dades corporatives, estant suportats per sistemes operatius basats en la distribució Red Hat Linux. Aquests sistemes ofereixen el suport a la informació gestionada pels diferents mòduls d'UXXI a la UdL. Estan suportades per tecnologia Oracle 11gR2
 - o Servidors d'Aplicacions. Alberguen els diferents desenvolupaments d'UXXI, estant suportats per sistemes operatius basats en la distribució Red Hat Linux

5.2 UXXI-AC

5.2.1 Plataforma

La Gestió Acadèmica en la UdL està suportada pel producte de l'Oficina de Cooperació Universitària UXXI-AC, integrat a la plataforma UXXI i instal·lat en mode propietari a la

universitat. Aquest sistema automatitza tots els processos acadèmics que tenen relació amb l'alumnat i amb la planificació i seguiment dels recursos docents.

El bloc de gestió de UXXI-AC està desenvolupada en tecnologia ORACLE forms i reports 11gR2. Les funcionalitats orientades a l'estudiant, professors, tutors, coordinadors, empreses col·laboradores ... estan en tecnologia de servidors WebLogic.

5.2.2 Mòduls

UXXI-AC és un producte modular estructurat en els següents components subjectes també als serveis contractats mitjançant aquest plec:

- Component de Plans
- Component de Matrícula
- Component d'Expedient
- Component de Beques
- Component d'Actes
- Component de Gestió Econòmica
- Component de Recursos Docents
- Component de Doctorat
- Component d'Estudis Propis
- Component de Títols
- Component d'Estadístiques
- Component d'Horaris
- Component de Taules Generals
- Component d'Administració
- Component de Cartes
- Generador d'informes
- Component de Llistats
- Component de Gestió de Propostes de Programes Primer i Segon Cicle
- Component de Cursos Curts
- Component de Gestió de Pràctiques i Borsa de Treball

5.2.3 Funcionalitats UdL

Els serveis de manteniment requerits han d'incloure les següents funcionalitats desenvolupades en exclusiva per al seu ús a la Universitat de Lleida.

- Extensió Universitària
- Normatives de matrícula pròpies de la UdL
- Component de títols: generació de lots per enviaments del SET
- Gestió enviaments de correu a empreses de Pràctiques i Borsa de Treball
- Sincronització LDAP de la UdL amb OID (Oracle Internet Directory)
- Gestions amb l'AGAUR
- Gestió de Beques d'Equitat

5.2.4 Mòduls web

Els serveis de manteniment requerits han d'incloure aplicacions web integrades amb UXXI- AC d'ús en la UdL:

- Component d'Automatrícula
- Component de Doctorat. Registre d'Activitats i Pla Investigador (RAPI)
- Component de Gestió de Pràctiques i Borsa de Treball (GEPE)
- Component de Qualificació d'Actes

5.3 ENQUESTES:

UXXI ENQUESTES disposa de tres elements diferenciats:

- Gestor de campanyes: element integrador entre el sistema font de les dades i l'eina d'enquestes.
- LimeSurvey: Plataforma Open-Source d'enquestes, personalitzada per OCU per poder gestionar les enquestes definides mitjançant l'element integrador.
- Widget d'accés a enquestes

UNIVERSITAS XXI - ENQUESTES es distribueix juntament amb una versió de UNIVERSITAS XXI - ACADÈMIC que ofereix de sèrie vistes de dades, que permeten obtenir informació per facilitar la configuració d'enquestes docents:

A més a UNIVERSITAS XXI - ENQUESTES permet definir altres enquestes genèriques sense necessitat d'estar integrades amb cap sistema UNIVERSITAS XXI.

5.4 UXXI – FIRMA DIGITAL:

Procés integrat amb Universitas XXI de la signatura digital d'actes.

Operacions contemplades:

- Entrada de documents
- Notificació de firma
- Consulta de documents
- Anul·lació de documents
- Reintroducció de documents
- Finalització de l'etapa
- Arxivat

Portafirmes integrats:

- Portafirmes Junta d'Andalusia (Guadaltel): versió 2.3
- Portafirmes MPT: versió 3.2

5.5 ALUMNI

Funcionalitats contemplades:

- Gestió afiliacions.
- Serveis en línia:
 - o Directori d'Antics Alumnes
 - o Perfil personal
 - o Utilitats de missatgeria i xat

- o Tauler d'anuncis
- o Fòrum
- o Calendari d'activitats i esdeveniments
- o Actualitat / notícies
- o Gestió d'ofertes de feina
- o Inscripció en ofertes d'ocupació
- o Oferta acadèmica
- o Donacions
- o Botiga virtual
- Serveis d'administració:
 - o Recerca paramètrica de titulats
 - o Exportació d'informació d'egressats a Excel
 - o Notificacions massives a egressats per e-mail.
 - o Assignació dinàmica de grups
- Integració amb el sistema de gestió acadèmica
- Integració amb xarxes socials

6. Serveis Requerits

Aquest punt identifica els serveis sol·licitats per al manteniment de l'aplicació de gestió universitària UXXI-AC a la UdL i els entorns tecnològics s'han descrit anteriorment.

La prestació de tots els serveis es realitzarà mitjançant els protocols d'actuació acordats entre la UdL i l'empresa adjudicatària. La prestació d'aquests serveis serà registrada per l'empresa adjudicatària en suport electrònic, a fi de facilitar el seguiment del projecte.

6.1 Actualització de Programari

Aquest servei comprèn la instal·lació del programari més actualitzat per UXXI de la UdL al llarg del període del contracte. Aquestes actualitzacions han de garantir el compliment de la legislació vigent en les matèries afectades.

6.2 Manteniment

6.2.1 Manteniment Correctiu

Aquest servei comprèn la solució dels errors detectats o pèrdues de funcionalitat (denominats incidències) en l'aplicació, a més de l'oferta d'informació i assessoria per a resoldre els errors apareguts en l'arquitectura tecnològica bàsica de l'aplicació i que estiguin dins del manteniment correctiu del fabricant de la mateixa

6.2.2 Manteniment Evolutiu Normatiu

Aquest servei comprèn la implementació per part de l'adjudicatari de les adaptacions normatives en els terminis acordats amb la UdL.

6.2.3 Manteniment Evolutiu Tecnològic

Aquest servei comprèn l'adequació de l'aplicació a l'evolució de l'arquitectura tecnològica d'UXXI. L'adjudicatari comunicarà amb suficient antelació les adaptacions de caràcter evolutiu tecnològic, juntament amb les instruccions i els requisits per a la seva aplicació a la UdL.

6.2.4 Manteniment Evolutiu Funcional

Aquest servei comprèn les millores i innovacions funcionals de l'aplicació UXXI-AC.

6.3 Documentació

L'adjudicatari posarà a disposició de la UdL la informació de caràcter general relativa a l'aplicació i la particular entre la UdL i OCU. De manera orientativa, la naturalesa de la informació serà:

- Relativa a l'aplicació
- Novetats tècniques i funcionals
- Calendari anual de versions
- Legislació associada a l'aplicació
- Calendari de gestió
- Informació de caràcter particular entre la Universitat i OCU
- Dades generals i de contacte de l'equip de treball de l'aplicació
- Fòrums de treball per a revisions funcionals
- Qualsevol altra informació derivada de les obligacions concretes entre OCU i la UdL.

L'adjudicatari facilitarà als responsables designats per la UdL, documentació sobre els mecanismes d'integració de l'aplicació disponibles (API de programació, catàleg de serveis web o altres).

Així mateix, l'adjudicatari podrà facilitar, d'acord amb la Universitat, documentació o informació relativa a determinades parts del model de l'aplicació, orientada a la realització de desenvolupaments propis al voltant de l'aplicació o l'explotació d'informació a través de les eines proporcionades a aquest efecte.

L'ús d'aquests mecanismes i informacions quedarà circumscrit a l'àmbit per al qual es va contractar l'aplicació, no es podrà, en cap cas, fer cap ús de tota o part de l'aplicació fora de l'esmentat àmbit.

Quan es produeixin modificacions en els mecanismes d'integració o en el model de l'aplicació, l'adjudicatari informarà puntualment de les mateixes perquè la Universitat pugui adaptar els seus desenvolupaments propis convenientment.

Tot l'anterior, sense perjudici de la propietat intel·lectual d'OCU, tant de l'aplicació en si, com de la documentació, metodologia, model de dades, procediments, algorismes, fórmules i en general qualsevol mecanisme d'integració desenvolupat i utilitzat per aquesta.

6.4 Abast dels Serveis Gestionats

El servei de gestió dels següents sistemes i el programari sobre el qual aquests operen allotjats actualment a la Universitat queden sota el paraigua de Serveis Gestionats:

- UNIVERSITAS XXI - ACADÈMIC

- UNIVERSITAS XXI - ALUMNI
- UNIVERSITAS XXI - ENQUESTES
- UNIVERSITAS XXI – FIRMA DIGITAL
- UNIVERSITAS XXI - PORTAL
- Bus de serveis, per als serveis d'intercanvi d'administració.
- Suport 8x5 per a l'atenció d'incidències crítiques, es valoren els serveis 12x7 i 24x7 per separat
- Servei d'administració estesa de 6:00 a 9:00 en jornada laborable per a les tasques d'administració.

Els serveis tècnics següents conduents a garantir l'operativitat del sistema en la Universitat:

- La instal·lació i el manteniment del programari d'ORACLE (base de dades i servidor d'aplicacions):
- Oracle Enterprise Database Server.
- Oracle Fusion Middleware.
- Els sistemes d'UNIVERSITAS XXI objectes de la proposta.
- La instal·lació i el manteniment dels diferents components d'UNIVERSITAS XXI.
- El desplegament de noves versions i actualitzacions tecnològiques tant per al programari bàsic, com per al programari d'aplicació.
- Suport i ajuda a la configuració dels sistemes d'autenticació i a la integració amb els existents en el servei. Els treballs que calgués efectuar per a la sincronització es facturaran per separat.

Es realitzarà un monitoratge proactiu de l'experiència d'usuari dels sistemes contractats. En el cas de funcionament anòmal es pactaran uns procediments d'actuació orientats a restablir el servei als usuaris:

- Monitorització del servei de forma periòdica des d'internet.
- En el cas d'absència o disfunció del servei en dues ocasions consecutives es remetrà un avís de forma automàtica al Centre d'Atenció d'OCU perquè procedeixi amb el protocol d'actuació.
- L'experiència d'usuari serà mesurada mitjançant navegacions que recorreran els serveis o pàgines més representatives del funcionament del sistema.
- Podran ser contractades monitoritzacions addicionals, juntament amb el seu protocol d'actuació associat.
- Els serveis avaluats dependran tots de l'entorn objecte de la proposta i no del funcionament de sistemes aliens.
- L'horari d'aquest monitoratge serà 24x7, tot i que les possibles alertes només seran ateses en funció del nivell de servei contractat.

Serveis addicionals segons contracte:

- Sincronització d'Oracle Internet Directory (OIDAS) amb el directori LDAP de la Universitat

7. Nivells de servei

7.1 Manteniment Correctiu

En funció de la importància, les incidències traslladades al proveïdor seran classificades en:

- Crítiques. Seran les que impedeixen el funcionament bàsic de les aplicacions.
- Urgents. Seran aquelles que impedeixen desenvolupar funcions addicionals a les aplicacions.
- Ordinàries. Cap funció es troba degradada i es pot resoldre per mitjans alternatius.
- Lleus. Aquells amb baix nivell d'importància.

En funció dels nivells de criticitat es defineixen els següents temps màxims de resolució:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resolució
Crítica	16 hores laborals
Urgent	5 dies laborals
Ordinària	14 dies laborals
Lleu	Sense límit

Els temps de resposta es comptabilitzen des del moment en què la comunicació es registra en el sistema de gestió d'incidències de l'adjudicatari. El procediment permetrà a la UdL proposar la criticitat de la comunicació. Tota comunicació rebuda ha de ser catalogada per l'adjudicatari, revisant la criticitat proposada per la Universitat en un temps màxim, excepte casos absolutament excepcionals i justificats, de 60 minuts en horari laboral.

7.1.2 Disponibilitat

S'estableix la necessitat de garantir la disponibilitat de les funcionalitats adquirides per la UdL en el marc de l'aplicació UXXI per sobre del 98%. S'entén com a disponibilitat completa (100%) el funcionament correcte del programari en tots els seus components durant 24 hores al dia, 7 dies a la setmana. La decisió o disminució estimable del rendiment de qualsevol component atribuïble al programari durant qualsevol interval de temps és una pèrdua parcial de disponibilitat durant aquest interval.

La disponibilitat es calcula, mes a mes, com el percentatge entre el temps total de funcionament correcte i el temps de disponibilitat completa. No es computarà com a temps de funcionament incorrecte l'atribuïble a les següents circumstàncies, quan aquestes no vinguin derivades d'un funcionament incorrecte de l'aplicació:

- Parades del servidor de base de dades per manteniment del maquinari, actualitzacions del sistema operatiu, actualitzacions del programari de base de l'aplicació, processos de backup o recuperació i qualsevol altre procés que els tècnics de la UdL puguin dur a terme sobre el servidor,
- Indisponibilitat de l'aplicació a causa de la coexistència en el servidor d'altres aplicacions.
- Actualització de versions que exigeixin la desconnexió dels usuaris a l'aplicació.
- Fallada en la comunicació entre la part client de l'aplicació i el servidor de bases de dades o de fitxers (en cas d'existir).
- Fallada o manteniment del servidor de fitxers (en cas d'existir).
- Fallada o manteniment de les impressores necessàries per a l'aplicació.
- Fallada en la seguretat de xarxa.
- Fallada en la seguretat de sistemes.
- Caigudes dels equips de xarxa.
- Caigudes de sistemes operatius
- Fallades en el maquinari.
- Baixes de rendiment o de saturació en xarxa.
- Caigudes del tallafocs, DNS o altres serveis de xarxa.
- Caigudes degudes a vulnerabilitat:
- Atacs al sistema
- Intents massius d'accés o connexió
- Intrusions

Queden exclosos també d'aquests càlculs, les pèrdues de disponibilitat degudes a interrupció del subministrament elèctric, pluja, inundació, foc, vaga, tumult, causes de força major, mal ús

de l'equip i qualsevol altra causa que estigui fora del control raonable de l'adjudicatari. L'adjudicatari informarà a la Universitat, amb temps suficient, dels mecanismes de seguiment i supervisió que utilitzarà per garantir la disponibilitat.

7.1.3 Rendiment

S'estableix la necessitat de garantir el funcionament de l'aplicació en uns marges de rendiment acceptables. S'entén un rendiment acceptable com aquell que permet l'accés i ús simultani de l'aplicació al nombre d'usuaris definit durant la fase d'implantació, amb temps de resposta considerats com acceptables en aplicacions similars i en entorns d'explotació homòlegs, suposat el compliment per part de la Universitat dels requisits tècnics mínims exigits per OCU, i el seu funcionament correcte. La UdL i l'adjudicatari podran acordar paràmetres per mesurar el rendiment, que seran verificats en les successives actualitzacions de la instal·lació.

L'adjudicatari informarà a la Universitat, amb temps suficient, dels mecanismes de seguiment i supervisió que utilitzarà per garantir el rendiment, així com les mètriques utilitzades per mesurar-lo.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de definir els diferents graus d'escalabilitat de la solució, de manera que sigui previsible i valorable la inversió en infraestructura necessària per augmentar el volum d'entitats a tractar (dades, usuaris, etc ...) o per millorar el rendiment

7.1.4 Qualitat

S'estableix la necessitat de garantir els marges de qualitat atribuïbles a tota aplicació desenvolupada professionalment. Per garantir aquest compromís, l'adjudicatari haurà d'aportar informació sobre el seu Sistema de Qualitat basat i de conformitat al Nivell 3 del model CMMI

7.1.5 Penalitzacions

S'aplicaran penalitzacions econòmiques en els següents casos:

- Pèrdua de funcionalitat de l'aplicació, en el cas que no es restitueixi en els terminis marcats, segons la criticitat de la incidència establerta
- Pèrdua del rendiment establert, en el cas que no es restitueixi en els terminis marcats, segons la criticitat de la incidència establerta
- Retards en el desenvolupament de noves funcionalitats pactades amb la Universitat que li impedeixin el compliment d'obligacions legals
- Pèrdua de disponibilitat que superi els marges establerts, en el cas que no es restitueixi en els terminis marcats, segons la criticitat de la incidència establerta

L'import de la penalització vindrà determinat per la següent taula de punts i imports en funció de l'import del contracte, que seran actualitzats anualment en base a l'Índex de Preus al Consum (IPC):

La taula de punts que podrà aplicar la Universitat, en relació amb la tipologia de les incidències serà la següent:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Penalització per retard
Crítica	16 hores laborals	4 punts/dia
Urgent	5 dies laborals	2 punts/dia
Ordinària	14 dies laborals	1 punt/dia
Lleu	Sense límit	0

Pel que fa a la quantificació econòmica de les penalitzacions, la taula d'aplicació serà la següent:

Quantia del contracte	Import per cada punt
Contractes fins a 3.000 €	3,15 €
De 3.000,01 € a 6.000 €	6,28 €
De 6.000,01 € a 30.000 €	12,57 €
De 30.000,01 € a 60.000 €	18,58 €
De 60.000,01 € a 150.000 €	31,43 €
De 150.000,01 € a 600.000 €	62,58 €
DE 600.000,01 € en endavant	157,13 €

8. Responsabilitats

8.1 Responsabilitats de la UdL

En el marc d'aquest projecte, la UdL es compromet a:

- Designar un interlocutor amb l'empresa de serveis per a la coordinació general del projecte i un interlocutor tècnic o funcional que facilitarà la coordinació per a cada un dels serveis sol·licitats.
- Proporcionar l'accés a les infraestructures i serveis universitaris necessaris per al desenvolupament dels serveis de suport i consultoria descrits. Aquest accés es materialitzarà, preferentment de forma remota, d'acord amb:
 - o La connexió entre OCU i la universitat ha de ser una xarxa privada virtual (VPN). La VPN necessària ha de ser de tipus xarxa-a-xarxa (net-to-net) basada en IPSec, ja que dóna compliment a les exigències sobre protecció de dades de caràcter personal i alhora permet un accés raonablement veloç a OCU per donar compliment a les condicions del contracte.
 - o A causa de la gran quantitat d'opcions disponibles al mercat per implementar VPNs és necessari verificar la comunicació mitjançant una prova pilot abans de certificar-la com a vàlida per part d'OCU. Els sistemes basats en xarxes privades virtuals tenen dos avantatges necessàries des del punt de vista del manteniment dels sistemes: Qualsevol tipus de trànsit (SQL * Net, telnet, ftp, http, ...) pot viatjar utilitzant la VPN, convertint a dit trànsit en un trànsit segur.
 - o Permeten diverses comunicacions simultànies des OCU.
 - o Només es suporten mètodes de compartició remot de l'escriptori com a opció per resoldre problemes puntuals que només tinguin lloc a les instal·lacions del client i no es puguin reproduir en les instal·lacions de OCU. A més, en cas d'usar-los, es fan a través de la VPN. Els mètodes de compartició remot d'escriptori suportats són:
 - o NTRsupport, de NTR Global (proporcionat per OCU).
 - o VNC (Virtual Network Computing).
 - o Microsoft Terminal Services o Citrix Metaframe, en el cas que la instal·lació del client el faci servir com a mètode habitual per als seus usuaris.
 - o El mètode de comunicació que s'estableixi, ha de permetre sempre l'accés remot des OCU utilitzant les eines de desenvolupament i la part client de les aplicacions. En el cas que aquesta comunicació no pugui ser establerta per qualsevol causa aliena a OCU, el temps fins a la creació d'aquesta, no serà computat com a temps de resolució de la incidència a efectes d'aquest contracte.

- o OCU realitzarà les comunicacions a través d'un grup d'adreces IP conegudes pels clients perquè puguin millorar el control sobre les comunicacions. OCU es reserva el dret a canviar aquest rang d'adreces IP en qualsevol moment, comunicant prèviament el canvi al client.
- o Les adreces IP actuals són:
 - 62.14.233.32/28.
 - 62.14.234.128/27.
 - 62.14.246.11.
 - 88.84.94.92.
 - 213.96.24.12.
 - 82.223.238.70 (servidor túnels IPSEC).
 - 213.192.209.32/28.
- Documentar els diferents protocols d'actuació que es vagin incorporant, coordinant amb l'adjudicatari la millora dels mateixos.
- Facilitar la documentació necessària per a la realització dels diferents serveis de consultoria i suport, incloent-hi les polítiques corporatives en matèria de seguretat, protecció de dades i gestió d'aplicacions.
- Comunicar amb antelació mínima aquells canvis que puguin produir-se en el marc del present projecte, que seran incorporades de forma coordinada amb l'adjudicatari.

8.2 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària

Pel que fa a termes generals en la prestació de serveis, l'empresa adjudicatària ha de complir els requisits imposats relatius a Protecció de Dades, Confidencialitat i Propietat Intel·lectual.

En el marc d'aquest projecte, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Designar un interlocutor amb la UdL per a tasques de coordinació global del projecte, així com a interlocutors amb responsabilitat sobre la prestació de cadascun dels serveis descrits.
- Identificar l'equip de persones que oferirà els serveis de suport descrits en el present plec, incloent el seu perfil i serveis atesos, de manera que es generin els accessos a instal·lacions, infraestructures i serveis de la UdL amb privilegis adequats.
- Mantenir reunions de seguiment amb l'interlocutor designat per la UdL per a la coordinació global del projecte.
- Fer servir els recursos que la UdL posa a la seva disposició amb les finalitats exclusives que s'expressen en aquest document.
- Comunicar amb antelació mínima aquells canvis que puguin produir-se en el marc d'aquest projecte, incloent-hi els canvis en l'equip de persones que oferirà suport.

9. Abast del Servei

9.1 Període de prestació dels serveis

S'estableix un període de prestació dels serveis descrits d'1 any, a comptar des de l'adjudicació del present projecte.

9.2 Lloc de prestació dels serveis

La prestació dels serveis es realitzarà preferentment de forma remota i, en els casos en què la naturalesa del servei ho requereixi, i en les condicions descrites amb anterioritat en aquest plec, es considera la possibilitat de prestació in-situ.

Per a la prestació "in-situ" la UdL dotarà d'un lloc de treball temporal i no nominal en els centres afectats en la UdL.

9.3 Abast Econòmic

S'estima un abast màxim per cada lot d'aquest projecte:

Lot	Import (sense IVA)
Lot 1a: Serveis de Manteniment	148.188,49 €
Lot 1b: Serveis Gestionats UXXI-AC	37.019,12 €
Lot 1c: Serveis Gestionats FIRMA DIGITAL	4.910,03 €
Total Lot1:	190.177,64 €
Lot 2: Enquestes	3.970,20 €
Lot 3: Firma Digital	6.364,94 €
Lot 4: ALUMNI	5.700,80 €

9.4 Facturació

9.4.1 Període de Facturació

La facturació es realitzarà per lots amb periodicitat mensual a mes vençut.

9.4.2 Facturació Electrònica

Es requereix la proposta de facturació dels serveis prestats per l'adjudicatari d'aquest contracte mitjançant la plataforma de facturació electrònica de la UdL