



Universitat Autònoma de Barcelona

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

CONTRACTE NÚM. 36/2020

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE SOFTWARE Y HARDWARE DE LA
INFRAESTRUCTURA DE GESTION DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BARCELONA.**

Índex

1. Introducción	2
2. Objeto del contrato	2
2.1 Hardware objeto del contrato.....	2
2.2 Software Objeto del contrato.	3
2.2 Alcance del servicio	4
2.4 Características del mantenimiento	4
2.5 Horario de cobertura hardware y software	4
2.6 Número de peticiones de servicio.....	5
2.7 Diagnóstico de problemas y soporte remoto del hardware y software	5
2.8 Tiempo de respuesta para el soporte	5
2.9 Soporte de hardware in-situ	5
2.10 Resolución completa de problemas de hardware	5
2.11 Piezas y materiales	6
2.12 Tiempos de respuesta in-situ para el soporte del hardware	6
2.13 Suport de Sistema Operativo i software	7
3. Riesgos y seguridad	7

1. Introducción

La Universidad Autònoma de Barcelona (en adelante UAB) utiliza productos del adjudicatario para la prestación de los servicios propios de la entidad.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente es la renovación del mantenimiento y soporte software y hardware de la infraestructura de gestión de la Universidad Autònoma de Barcelona.

El servicio objeto del contrato de mantenimiento incluye:

- Actualizaciones de Programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para software de Sistema Operativo y Software Integrado
- Actualizaciones de parches críticas para el software de Sistema Operativo Oracle Solaris.
- Soporte de Hardware in situ.
- Mantenimiento y actualización de productos de software.
- Servicios de Soporte para la resolución de incidencias software.
- Asistencia en los Service Requests las veinticuatro (24) horas del día y siete (7) días a la semana (24 x 7) en incidencias críticas consideradas de gravedad 1
- Servicios de soporte de Sistemas Operativos y software de virtualización para Oracle Solaris, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux y Oracle VM y Software Integrado.

2.1 Hardware objeto del contrato.

Modelo	Fecha Inicio	Fecha Final	CSI Number	Serial Number
Sun SPARC T3-1 Server	1-Jun-21	31-may-22	17835713	1102BDR692
SPARC T4-1 server	1-Jun-21	31-may-22	18301300	1151BDY18A
SE M4000 2.4GHz 2P32GB 2HDD	1-Jun-21	31-may-22	16999869	BCF091801D
SE M4000 2.4GHz 2P32GB 2HDD	1-Jun-21	31-may-22	16999869	BCF0919021
SPARC T4-1 server	1-Jun-21	31-may-22	18836791	1249BDYE2E
SPARC T7-1 server	1-Jun-21	31-may-22	20516472	AK00352255
SPARC T7-1 server	1-Jun-21	31-may-22	20516472	AK00352256
SPARC T7-1 server	1-Jun-21	31-may-22	20516472	AK00352253
SPARC T7-1 server	1-Jun-21	31-may-22	20516472	AK00352254

2.2 Software Objeto del contrato.

	Descripción Producto	Nº de CSI	Cantidad	Nivel/Tipo de Licencia	Fecha Inicio	Fecha Fin
Oracle Directory Services	Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual	19323018	2000	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External	19323018	31000	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle Identity Governance Suite - Named User Plus Perpetual	19323018	20	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle Identity Governance Suite -Processor Perpetual	19323018	2	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle Identity Manager Connector - Database Applications Table - Connector	19323018	1	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle Identity Manager Connector for Google Apps - Connector Perpetual	19323018	1	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
Sun Cluster	Oracle Solaris Cluster - Processor Perpetual	18022992	28	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
Oracle Webcenter Sites	Oracle WebCenter Sites - Named User Plus Perpetual	21208797	30	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022
	Oracle WebCenter Sites - Processor Perpetual	21208797	6	FULL USE	01/06/2021	31/05/2022

2.2 Alcance del servicio

Las peticiones de servicio de UAB para los productos cubiertos serán atendidas por el Centro de Respuesta del adjudicatario. Dichas peticiones podrán solicitarse de dos formas:

- Teléfono
 - El adjudicatario facilitará a la UAB un número de teléfono con el que se abrirán las peticiones de servicio dentro del horario de cobertura del producto correspondiente.
- Electrónica
 - Independientemente del horario de cobertura del producto correspondiente, UAB podrá abrir una petición de servicio electrónica. El adjudicatario habrá de confirmar la recepción de la petición de servicio y facilitar las herramientas necesarias para realizar el seguimiento.

2.4 Características del mantenimiento

La UAB podrá disponer de las actualizaciones del producto que el fabricante genere durante el período de duración del mantenimiento. Estas actualizaciones podrán ser instaladas por la UAB si lo considera oportuno, y ser utilizadas a partir de ese momento. Las actualizaciones deberán poder descargarse de la web del fabricante de software.

2.5 Horario de cobertura hardware y software

Especifica el tiempo, durante la vigencia del contrato, en el cual se prestan los servicios de soporte y mantenimiento descrito, tanto en las instalaciones de UAB como de forma remota.

Las opciones de cobertura horaria para los diferentes productos cubiertos para este servicio son:

- 24x7
 - 24 horas al día, 365 días al año de lunes a viernes, incluidos festivos, para los service request de gravedad 1.

2.6 Número de peticiones de servicio

UAB puede realizar un número ilimitado de accesos al servicio para los productos Software y Hardware incluidos.

2.7 Diagnóstico de problemas y soporte remoto del hardware y software

Una vez que UAB haya abierto una solicitud de servicio de soporte (hardware o software) a través del Centro de Respuesta del adjudicatario, un ingeniero del adjudicatario trabajará con UAB durante el horario de cobertura para aislar el problema de hardware. Antes de prestar asistencia en las instalaciones de UAB, el adjudicatario podrá iniciar y realizar diagnósticos remotos utilizando herramientas electrónicas de soporte remoto para acceder a los equipos cubiertos por el servicio, o bien utilizar otros mecanismos disponibles para facilitar la resolución remota del problema.

2.8 Tiempo de respuesta para el soporte

En función de la criticidad para la UAB, el Centro de Respuesta del adjudicatario debe proporcionar un tiempo de resolución acorde. El tiempo de respuesta para incidencias críticas será inferior a las 4 horas.

2.9 Soporte de hardware in-situ

Para las incidencias técnicas de hardware que no puedan diagnosticarse o repararse de forma remota, un representante autorizado del adjudicatario prestará soporte técnico en las instalaciones de UAB a los productos de hardware cubiertos por el servicio para restablecer su funcionamiento. El adjudicatario podrá substituir el producto averiado temporal o permanentemente en lugar de repararlo.

El adjudicatario podrá instalar las mejoras de ingeniería disponibles que ayuden a UAB a asegurar el correcto funcionamiento de los productos de hardware y a mantener la compatibilidad con los recambios de hardware suministrados por el adjudicatario. Previo consentimiento con UAB, el adjudicatario podrá instalar en los productos cubiertos por el servicio las actualizaciones de firmware que a su juicio sean necesarias para restablecer el funcionamiento o para asegurar la capacidad de ser mantenidos en el futuro.

2.10 Resolución completa de problemas de hardware

Cuando el representante autorizado del adjudicatario llegue a las instalaciones de UAB, este seguirá prestando el servicio, bien in-situ o de forma remota, hasta que se restablezca el

funcionamiento de los productos de hardware o mientras se consigan avances razonables en su reparación. El trabajo podrá suspenderse temporalmente en caso que se necesiten piezas o recursos adicionales, pero se reiniciarán en el momento en que estos estén disponibles.

2.11 Piezas y materiales

El adjudicatario proporcionará todos los materiales y piezas soportadas, que sean necesarias para mantener en funcionamiento los productos de hardware cubiertos por el servicio, incluyendo los materiales y piezas para las mejoras de Ingeniería disponibles que el adjudicatario considere oportuno aplicar. Los recambios serán nuevos o de rendimiento equivalente al de los productos nuevos. Las piezas substituidas pasan a ser propiedad del adjudicatario.

2.12 Tiempos de respuesta in-situ para el soporte del hardware

Especifica el período de tiempo que comienza cuando el Centro de Respuesta del adjudicatario recibe y registra la solicitud de servicio y finaliza en el momento en que el representante autorizado del adjudicatario llega a las instalaciones de UAB, siempre dentro del horario de cobertura contratado para el producto objeto de la incidencia. Es decir, para el computo del tiempo de respuesta solo se considera el tiempo transcurrido dentro del horario de cobertura correspondiente al producto en cuestión, pudiendo ser aplazado su medida hasta el siguiente período de tiempo dentro del horario de cobertura. Las incidencias registradas y atendidas fuera del horario de cobertura serán desplazados al siguiente período de tiempo cubierto por el servicio.

A continuación, se definen los tiempos de respuesta de hardware para los productos cubiertos para este acuerdo:

- Gravedad 1
 - Si el adjudicatario determina, de forma consensuada con la UAB, que es apropiado el soporte in situ, un ingeniero desplazado por el adjudicatario llegará generalmente a nuestra ubicación (UAB) dentro de los tiempos que se detallan más abajo.
 - En dos (2) horas: Dado que los equipos hardware cubiertos se encuentran ubicados a un radio máximo de 40 Km de Barcelona.
- Gravedad 2
 - Si el adjudicatario determina, de forma consensuada con la UAB, que es apropiado el soporte in situ, un ingeniero desplazado por el adjudicatario llegará generalmente a nuestra ubicación (UAB) dentro de los tiempos que se detallan más abajo. Los tiempos de respuesta in situ solo son durante el horario laboral local.
 - En cuatro (4) horas: Dado que los equipos hardware cubiertos se encuentran ubicados a un radio máximo de 40 Km de Barcelona.
- Gravedad 3
 - Si el adjudicatario determina, de forma consensuada con la UAB, que es apropiado el soporte in situ, un ingeniero desplazado por el adjudicatario

llegará generalmente a nuestra ubicación (UAB) al siguiente día laborable al final del horario laboral local o en un horario posterior mutuamente acordado (p. ej., periodo de mantenimiento programado).

2.13 Suport de Sistema Operativo i software

- Actualizaciones de Programas, parches, correcciones, parches de seguridad y alertas de seguridad para software de Sistema Operativo, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux y Oracle VM y Software Integrado.
- Actualizaciones de parches críticas para el software de Sistema Operativo Oracle Solaris
- Herramientas de actualización
- Certificación con la mayoría de los Productos y versiones nuevos de terceros o con la mayoría de los Productos Oracle nuevos
- Las principales versiones de Productos y tecnologías para software de Sistema Operativo y Software Integrado
- Asistencia en los Service Requests las veinticuatro (24) horas del día y siete (7) días a la semana (24 x 7)
- Acceso a Sistemas de soporte al Cliente basado en la Web 24 x 7, incluida la posibilidad de registrar Service Requests online
- Acceso 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Acceso a determinados parches de seguridad de Oracle Linux que pueden aplicarse mientras su Sistema de Hardware está funcionando sin que se requiera reiniciar el Sistema.
- Certificación de Hardware

3. Riesgos y seguridad

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de la normativa de la UAB sobre protección de datos de carácter personal según el Acuerdo de Consell de Govern de 19 de enero de 2006 y, en su virtud, el adjudicatario se compromete a tratar los datos de carácter personal a que tenga acceso exclusivamente con la finalidad de prestar a la UAB el servicio contratado y siguiendo las instrucciones de la UAB.

El adjudicatario, además, no cederá los datos a terceras personas sin la autorización previa y expresa de la UAB, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, evitando la destrucción, la pérdida o los accesos no autorizados. Una vez finalizada la prestación del servicio objeto del contrato, la empresa contratista eliminará los datos o los retornará a la UAB, a elección de la Universidad, y suprimirá las copias existentes, excepto en los casos en que exista la obligación legal de conservarlos.

El adjudicatario pondrá a disposición de la UAB toda la información que le sea requerida para acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan en su calidad de encargado de tratamiento.