

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE LES UNITATS D'EXPERIMENTACIÓ ANIMAL (ANIBIO) I DEL COMITÈ ÈTIC D'EXPERIMENTACIÓ ANIMAL DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (NORAYDOCS)
EXP. 2021/96

1. INTRODUCCIÓ

Els CCiTUB disposen dels programaris Anibio i Noraydocs que gestiona l'activitat desenvolupada a les Unitats d'Experimentació Animal (AniBio) i la gestió documental dels projectes de recerca del Comitè Ètic d'Experimentació Animal (NorayDocs). Aquest programari connecta amb unes bases de dades SQL gestionades pel departament de base de dades de la Universitat de Barcelona a l'àrea de tecnologies i per l'empresa Nexica a un dels seus CPDs.

Els CCiTUB tenen la necessitat de contractar el servei de manteniment d'aquests programaris (AniBio i NorayDocs) 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. El correcte funcionament d'aquest sistema és del tot necessari per al funcionament de les Unitats d'Experimentació Animal i del Comitè d' Experimentació Animal de la Universitat de Barcelona.

2. OBJECTE

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

3. PROGRAMARI OBJECTE DEL CONTRACTE

Els programaris als quals fem referència són AniBio i NorayDocs.

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 dels programaris que apareguin al llarg del contracte, siguin ampliacions de funcionalitats, millores a les ja existents o correccions .
- 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 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 (presencial o remota segons necessitats) per resoldre les incidències que es pugin detectar en l'aplicació.

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 17:30h 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 - excloent festius - entre les 9:00 i les 17:30 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 vuit hores màxim en el cas d'incidències crítiques.
- Facilitar als CCiTUB 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.
- Assegurar la continuïtat dels programaris i del servei durant el temps que duri la contractació.

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

- Disposar d'un correu de contacte amb les Unitats d'Experimentació Animal, el Comité Ètic d'Experimentació Animal i la Unitat TIC dels CCiTUB 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 la supervisió dels tècnics de la Unitat TIC dels CCiTUB i de l'Àrea TIC de la Universitat de Barcelona.
- 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 CCiTUB 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 CCiTUB i donar-los a conèixer al seu personal.

24 de Març de 2021

Centres Científics i Tecnològics UB