



**PLEC D'ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES RELATIVES A LA CONTRATACIÓ DEL
MANTENIMENT DE LLICÈNCIES DEL PROGRAMARI TOAD FOR ORACLE DE
L'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA
(EXP. ORGT/2023/0005834)**

Índex de continguts

1.	OBJECTE	2
2.	CARACTERÍSTIQUES DEL MANTENIMENT	2
2.1	Característiques generals i actualitzacions	2
2.2	Accés al suport de Quest	3
2.3	Horari de cobertura	3
2.4	Temps de resposta.	4

1. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà la contractació del manteniment de les llicències del programari TOAD for Oracle de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (en endavant ORGT). Aquest programari és del fabricant Quest

El manteniment de llicències que ofereix el fabricant del producte inclou el dret d'actualitzacions i el suport que consta detallat en el punt 2

El període previst de manteniment de les llicències és de l'1 de gener de 2024 fins el 31 de desembre del 2027.

Les llicències a mantenir es detallen a continuació:

Producte	Tipus	Núm. llicències	Identificador Compte	Núm. llicència	Observacions
TOAD	Professional Edition	8	1-30ROLE	103-731-206	
TOAD	Professional Edition	2	1-30ROLE	139-522-231	
TOAD	DBA Suite	1	1-30ROLE	103-731-155	DB Admin Add-On
TOAD	Base Edition	2	1-30ROLE	141-257-374	
TOAD	Base Edition	7	1-30ROLE	146-211-818	

2. CARACTERÍSTIQUES DEL MANTENIMENT

El manteniment de les 20 llicències s'haurà de realitzar en la modalitat estàndard i donarà dret a:

2.1 Característiques generals i actualitzacions

Inclourà, com a mínim, les següents prestacions:

- Accés il·limitat 24x7 al portal de suport de Quest per telèfon o xat.
- Recursos de suport tècnic remot disponibles durant l'horari de cobertura descrit a la clàusula 2.3. d'aquest plec.
- Accés als fòrums en línia, documents, vídeos i a la base de coneixement.



- Gestió de sol·licituds de servei (incidències i consultes) en línia.
- Assistència per la resolució d'incidències i consultes, pegats crítics, correccions i alertes de seguretat.
- Actualitzacions de programari a qualsevol nova versió.

2.2 Accés al suport de Quest

Les sol·licituds de suport (incidències i consultes) seran ateses pel Centre de Suport de Quest.

L'ORGT podrà accedir al suport del fabricant per qualsevol de les següents formes:

- Per telèfon: el contractista indicarà un número de telèfon que permetrà l'obertura de sol·licituds de suport
- Per internet: es podrà obrir una sol·licitud de suport per mitjà d'un portal web que indicarà el contractista. Una vegada registrada, es confirmarà la recepció de la sol·licitud.

L'ORGT assignarà a cada sol·licitud un nivell de gravetat de l'1 al 4 segons l'impacte per l'ORGT (clàusula 2.4. d'aquest plec). Totes les incidències de nivell de gravetat 1 s'hauran de reportar per telèfon.

Seguidament el tècnic de suport de l'empresa Quest es posarà en contacte amb el tècnic de l'ORGT per recollir la informació addicional necessària i realitzar una investigació inicial.

El nivell de gravetat determinat inicialment pel tècnic de l'ORGT es podrà modificar posteriorment d'acord amb l'avaluació realitzada pel tècnic de suport de l'empresa Quest, sempre amb el vistiplau del tècnic de l'ORGT.

La sol·licitud de servei (incidència o consulta) romandrà oberta fins que el tècnic de l'ORGT doni la conformitat per tancar-la.

2.3 Horari de cobertura

La franja horària en la qual s'atendran les sol·licituds d'assistència (incidències i consultes) des del Centre de Suport de Quest es defineix en els següents termes:

- Horari d'atenció local, de dilluns a divendres (no festius a la ciutat de Barcelona), de 09:00h a 18:30h.

Es podrà realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei de suport tècnic.

2.4 Temps de resposta.

El temps de resposta màxim dependrà del nivell de gravetat de la sol·licitud de suport (incidència o consulta), d'acord a la següent taula:

Nivell de gravetat	Impacte al servei	Casuística	Temps de resposta màxim
1	Crític	El programari és fora de servei, deixa de funcionar o es bloqueja. El programari produeix una pèrdua de dades, o dany a les dades. Una funcionalitat crítica no és disponible.	1 hora
2	Important	Error del programari que obliga a un reinici o una recuperació per tornar a treballar amb normalitat. Greu degradació del seu rendiment. Una funcionalitat no crítica no és disponible.	2 hores
3	Mínim	El programari genera un missatge d'error oferint una solució alternativa. Lleu degradació del seu rendiment. Comportament incorrecte del programari amb impacte mínim. Qüestions sobre la funcionalitat o la configuració del producte durant la implementació.	4 hores
4	Cap	Sol·licituds generals d'assessorament sobre l'ús del producte. Aclariments sobre la documentació o notes de la versió del producte. Sol·licitud de millora del producte.	1 dia hàbil

Es considera temps de resposta l'interval de temps que transcorre des de l'obertura de la sol·licitud de suport per part dels tècnics de l'ORGT fins que el tècnic de suport Ques es posa en contacte telefònic amb l'ORGT per atendre la sol·licitud de suport



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2023/0005834
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec d'especificacions tècniques relatives a la contractació del manteniment de llicències del programari TOAD for oracle de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	26/06/2023 16:46

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
b8eb9212b5a20829e307	https://seuelectronica.diba.cat	

