



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ DE SOFTWARE I SUPORT A LA POSTA EN PRODUCCIÓ DE L'APLICACIÓ DE LES TECNOLOGIES CRM PIVOTAL, ERP ORACLE E-BUSINESS SUITE (INCLOENT EINES DE REPORT) QUE FORMEN PART D'EINES DE DESENVOLUPAMENT DE SOFTWARE DEL DEPARTAMENT DE TECNOLOGIA DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTINUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ 18/2023





1-	INTRODUCCIÓ	3
	CRM PIVOTAL ABAST DEL SERVEI	5
	ERP ORACLE E-BUSINESS SUITE ABAST DEL SERVEI	6
	DBA especialitzat Oracle e-Business Suite ABAST DEL SERVEI	9
1.	METODOLOGIA	10
1.1	Anàlisi	10
1.2	Disseny	10
1.3	Desenvolupament	10
1.4	Proves i assegurament de la qualitat	11
1.5	Implantació	11
1.6	Condicions del servei	11
1.6.1	Inici del projecte	12
1.6.2	Execució del projecte	12
1.6.3	Seguiment i control de projectes	12
1.6.4	Tancament del projecte	12
1.6.5	Garantia del desenvolupament	12
1.7	Documentació i estàndards	13
1.8	Mesures de qualitat	13
1.9	Auditories	13
1.10	Ubicació	13
1.11	Horari	13
2	MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL	14
2.1	SOLVÈNCIA TÈCNICA DE L'EQUIP DE TREBALL	14
2.2	Modificacions en la composició de l'equip de treball	17
3	NIVELLS DE SERVEI	17
3.1	Nivell de servei per incidència	17



1- INTRODUCCIÓ

L'objecte del present plec de prescripcions és definir les condicions tècniques aplicables a la contractació **per la prestació de serveis de desenvolupament, manteniment i evolució de software i suport a la posta en producció de l'aplicació de les tecnologies CRM Pivotal, ERP Oracle e-business suite (incloent eines de reporting) que formen part d'eines de desenvolupament de software del Departament de Tecnologia de la Fundació Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (en endavant l'IL3-UB). expedient de contractació 21/2023.**

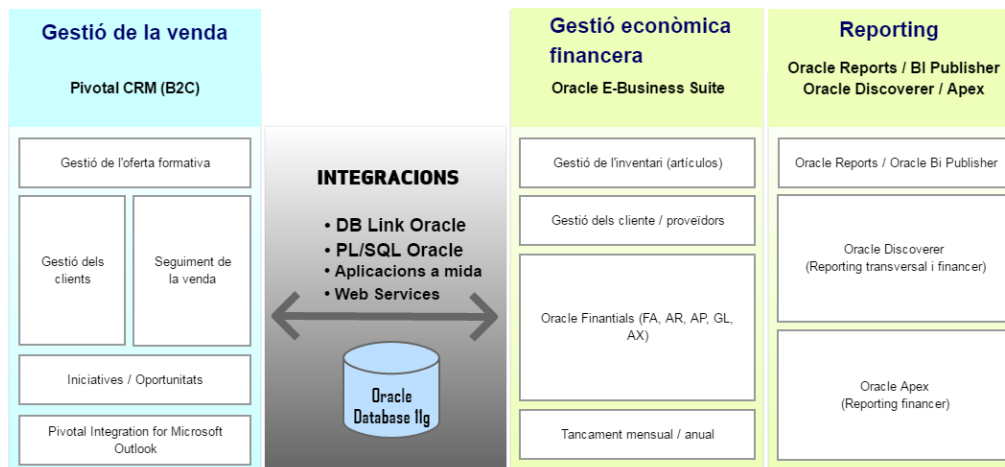
Aquestes tecnologies es poden aplicar a:

- El desenvolupament de projectes de noves funcionalitats i petits evolutius planificats en el Pla Estratègic de Tecnologia així com d'altres no planificades inicialment.
- Accions preventives i correctives.
- La garantia de qualitat del servei de bases de dades (DBA) i els processos de sincronització d'ambdues plataformes (CRM PIVOTAL i ERP ORACLE E-BUSINESS SUITE).

Els sistemes d'informació d'IL3 que desglossarem són **Pivotal CRM** i la plataforma **ERP Oracle eBusiness Suite versió R12**. Un dels trets **més crítics de l'actual implantació** és que, a fi de dotar de cobertura a les necessitats de negoci, ambdues plataformes **bescanvien informació** de manera contínua (solucions personalitzades i/o processos automatitzats programats ja que ambdues plataformes utilitzen una **base de dades Oracle**).

Des del punt de vista funcional, existeixen **dues grans àrees** diferenciades i tal com hem explicat anteriorment, una àrea **crítica transversal** que consisteix amb la **sincronització de la informació** entre ambdues plataformes:

- **Pivotal CRM:** Aquesta àrea és la que engloba tots els processos i funcions de negoci propis del "core business" d'IL3. És a dir, avarca de la definició de l'oferta formativa, la gestió de les persones (clients potencials i clients) i la gestió del procés de matriculació (captació i seguiment de la venda), des de la pre-matriculació fins al pagament de la matrícula per part dels clients.
- **Oracle E-Business Suite versió R12:** Aquesta àrea engloba les necessitats pròpies derivades de la gestió econòmica-financera d'IL3, des de la gestió de clients/proveïdors fins a la comptabilització i reporting transversal/fiscal.
- **Integració ambdues plataformes:** Aquesta àrea és de caràcter tècnic i el principal objectiu es garantir la sincronització de les dades de manera contínua entre ambdues plataformes:
 - DB Link Oracle: Permet accedir des de la base de dades Oracle de Pivotal CRM a la base de dades Oracle E-Business Suite i viceversa.
 - PL/SQL Oracle: Processos implementats amb llenguatge PL/SQL (APIs personalitzades) amb l'objectiu de sincronitzar les dades d'ambdues base de dades Oracle (Pivotal CRM amb E-Business Oracle i viceversa) permetent programar-los amb un temps curt per garantir la sincronització via jobs de base de dades i/o concurrents/sol·licituds de la eBS.
 - Aplicacions a mida i web Services



CRM PIVOTAL ABAST DEL SERVEI

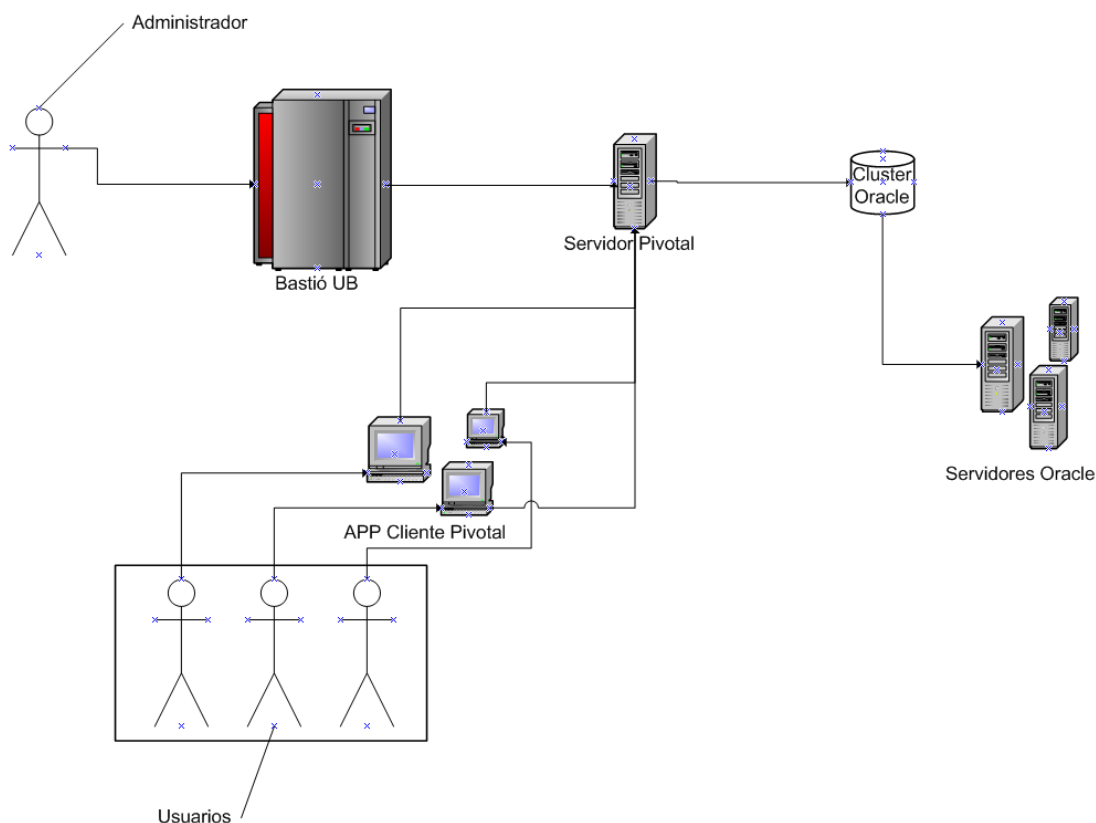
El CRM utilitzat per IL3-UB és **Pivotal CRM versió 6** i és un producte creat per **Aptean**.

Aquest CRM s'ha configurat i desenvolupat a mida per adaptar-se completament a les necessitats de IL3-UB.

El CRM és un sistema d'informació transversal ja que conté tota la informació rellevant dels nostres clients (incloent interaccions relacionades integrades amb Outlook), productes (oferta formativa) i seguiment de les vendes (etapa de captació fins la venda).

Les característiques tècniques de Pivotal CRM són:

Producte/Component	Versió
Client Pivotal	6.6.X
Base de Dades	Oracle Database 12
Sistema Operatiu	Windows



ERP ORACLE E-BUSINESS SUITE ABAST DEL SERVEI

➤ ERP

L'ERP utilitzat per IL3-UB és **Oracle E-Business Suite (EBS) versió R12** i és un producte creat per Oracle.

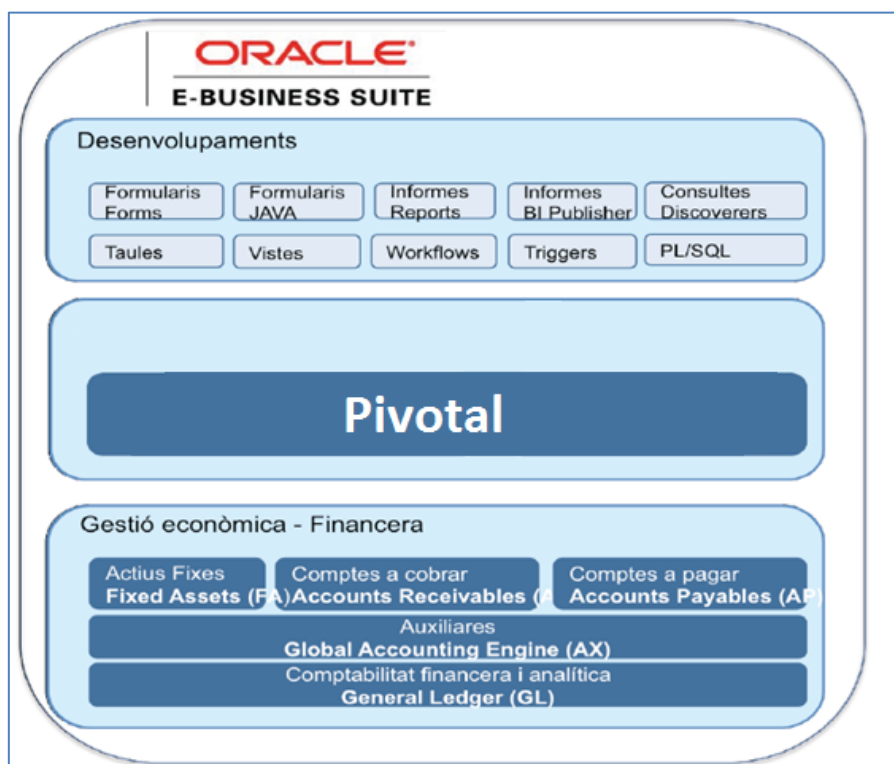
Aquest ERP s'ha configurat i desenvolupat a mida per adaptar-se completament a les necessitats d'IL3-UB utilitzant principalment **Oracle Financials**.

L'ERP és un sistema informació transversal permetent la gestió dels nostres clients/proveïdors, la facturació fins a la comptabilització i reporting transversal/fiscal d'IL3.

Les característiques tècniques actuals de l'ERP Oracle E-Business Suite són:

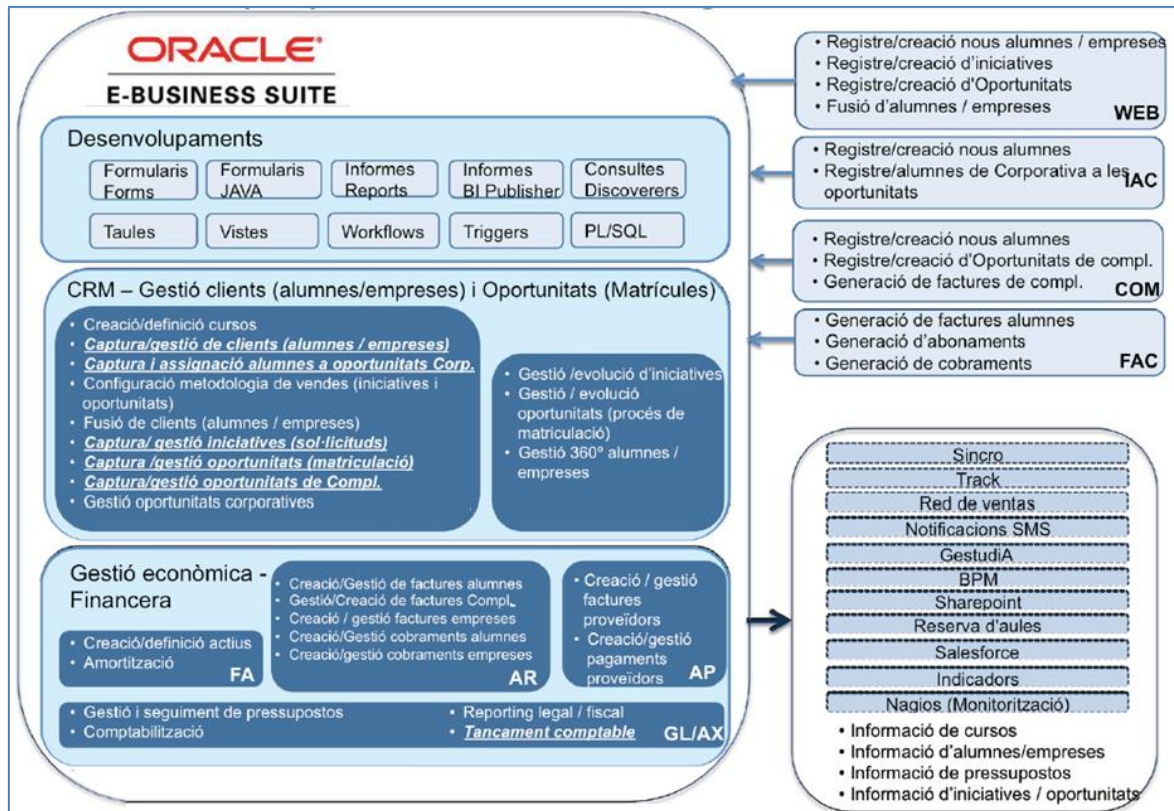
Producte/Component	Versió
Product release	R12
Java	1.7
Base de Dades	Oracle Database 11g
Sistema Operatiu	Linux

Mòduls i estructuració:





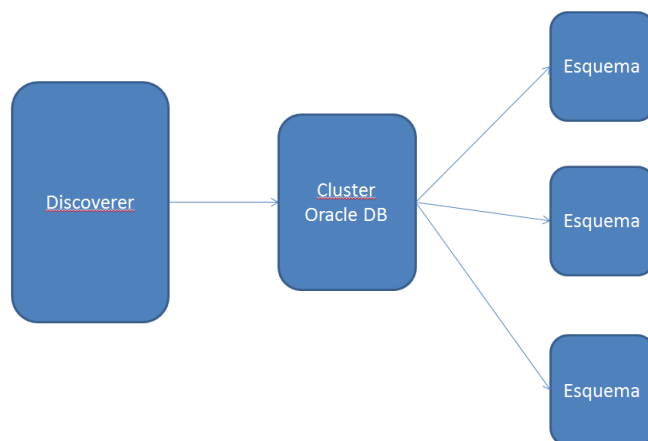
Detall de les integracions de l'estructura actual Oracle E-Business Suite amb altres sistemes d'informació (Pivotal CRM, Web, aplicacions a mida, webservices...)



Tal com hem indicat anteriorment, es **necessari garantir la sincronització de les dades** de manera contínua entre ambdues plataformes (**Pivotal CRM i Oracle E-Business Suite**).

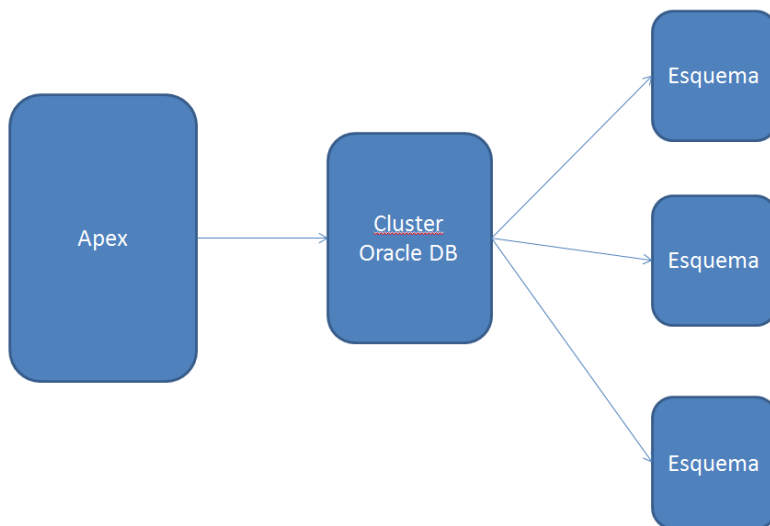
➤ Oracle Discoverer

La versió actual d'**Oracle Discoverer** (Oracle Applications Express) és la **versió 11**. **Oracle Discoverer** és l'eina de reporting utilitzada per IL3 i es centralitza tots els informes transversals d'IL3 de diferents sistemes d'informació (Pivotal CRM, Oracle E-Business Suite, Aplicacions a mida).



➤ Oracle Apex (Oracle Application Express)

La versió actual d'**Oracle Apex** (Oracle Applications Express) és la **versió 5**. **Oracle Apex** és l'eina que ens permet presentar reporting de caràcter financer-econòmic amb format d'aplicació web millorant l'experiència d'usuari.



DBA especialitzat Oracle e-Business Suite ABAST DEL SERVEI

➤ DBA especialitzat ORACLE E-BUSINESS SUITE

Tal com hem indicat anteriorment, l'ERP utilitzat per IL3-UB és Oracle Business Suite versió R12 i és un producte creat per Oracle.

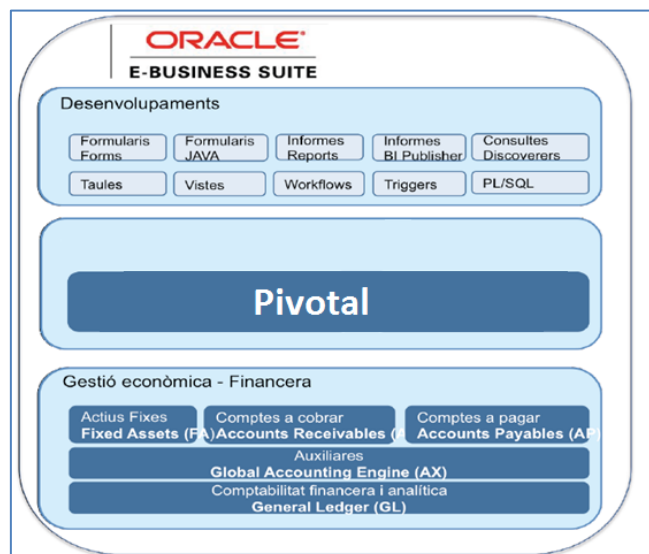
Aquest ERP s'ha configurat i desenvolupat a mida per adaptar-se completament a les necessitats de IL3-UB.

L'ERP és un sistema informació transversal permetent la gestió dels nostres clients/proveïdors, la facturació fins a la comptabilització i reporting transversal/fiscal d'IL3.

Les característiques tècniques de l'ERP Oracle Business són:

Producte/Component	Versió
Product release	R12
Java	1.7
Base de Dades	Oracle Database 11g
Sistema Operatiu	Linux

Mòduls i estructuració:



D'altra banda, tal com hem indicat anteriorment, altres components associats a l'ERP Oracle Business són:

Producte/Component	Versió
Oracle Discoverer	11.X
Oracle Apex	5.X
Base de Dades	Oracle Database 11g
Sistema Operatiu	Linux



1. METODOLOGIA

El licitador haurà d'indicar en la memòria tècnica quina metodologia aplicarà per dur a terme aquest cicle de desenvolupament demanat en cada petició de servei. A continuació es detallen uns mínims a considerar.

Les fases a treballar en cadascun dels treballs a sol·licitar són les següents:

- Anàlisi
- Disseny
- Desenvolupament
- Proves i assegurament de la qualitat
- Implantació

1.1 Anàlisi

En aquesta fase inicial correspon al procés mitjançant el qual s'intenta entendre la situació actual e identificar què és exactament el que el sistema ha de fer. El principal objectiu és descobrir què és el que realment necessita el negoci i arribar a una comprensió adequada dels requeriments del sistema.

Les principals tasques a realitzar són:

- Anàlisi de la situació actual
- Presa de requeriments
- Anàlisi de les necessitats del negoci
- Identificació dels requeriments dels usuaris

1.2 Disseny

Es realitzarà el disseny de la solució que més s'ajusti als requeriments de negoci i representarà les característiques del sistema.

El disseny d'una solució és complex i el procés s'ha de realitzar de forma iterativa amb l'objectiu d'anar ajustant a les necessitats del negoci i a l'arquitectura de IL3-UB.

Les principals tasques a realitzar són:

- Enteniment de l'arquitectura de IL3-UB
- Enteniment dels requeriments del negoci
- Elaboració disseny funcional
- Elaboració disseny tècnic
- Elaboració pla de desenvolupament
- Elaboració pla d'implantació

1.3 Desenvolupament

És el desenvolupament de la solució, un cop definides les fases de anàlisi i disseny.

Les principals tasques a realitzar són:

- Configuració dels components i productes necessaris per al desenvolupament del nou sistema
- Definició de les infraestructures necessàries
- Desenvolupament de la solució



- Demostració d'un prototip

1.4 Proves i assegurement de la qualitat

L'objectiu d'aquesta fase és la detecció dels possibles errors del sistema i assegurar la qualitat dels productes resultants a través de:

- Proves unitàries per comprovar el correcte funcionament d'un component en concret del sistema.
- En aquest tipus de proves, es contemplen tots tipus de casuístiques i situacions límits amb l'objectiu de provar les limitacions del component.
- Proves integrades: es proven les interfases entre components que integren el sistema. En aquest cas es fan proves end-to-end per assegurar el correcte funcionament de tots els components integrats.
- Proves d'acceptació d'usuari: aquestes proves les realitzen els usuaris finals. L'èxit d'aquestes proves marcarà el final d'aquesta fase i l'inici de la implantació de la solució.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de proves
- Realització de proves unitàries
- Realització de proves d'integració
- Realització de proves d'acceptació d'usuari
- Anàlisi dels resultats de les proves

1.5 Implantació

Per assegurar un correcte funcionament del nou sistema és molt important el pla de desplegament i una bona gestió del canvi. En cas que el nou sistema substitueixi un sistema anterior s'ha de planificar la transició del sistema antic al nou de forma que els usuaris no pateixin una discontinuïtat en el funcionament del sistema. I en qualsevol cas, tant la formació com la comunicació són punts claus que determinaran l'èxit d'una implantació.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de desplegament.
- Elaboració del pla de contingència.
- Gestió del canvi (formació i comunicació).
- Posada en producció del nou sistema en hores fora de l'horari laboral o previ pacte amb IL3-UB.
- Resolució d'incidències.
- Traspàs del coneixement del nou sistema a l'equip de manteniment d'aplicacions de IL3-UB.
- Pujar el codi font al repositori SVN.

1.6 Condicions del servei

L'abast de petició de servei ha de quedar cobert en totes les activitats descrites anteriorment. A banda d'aquestes s'ha de tenir en compte les següents pautes per la bona consecució dels treballs. El licitador haurà d'indicar en la memòria tècnica d'aquesta licitació la metodologia a aplicar en el següent:



1.6.1 Inici del projecte

El licitador haurà d'indicar els requeriments necessaris per part d'IL3-UB a fi de garantir el correcte punt de partida dels projectes. La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.2 Execució del projecte

El licitador haurà d'indicar les pautes que farà per dur a terme l'execució del projectes i quins requeriments son necessaris per part d'IL3-UB.

La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.3 Seguiment i control de projectes

El licitador haurà de presentar una metodologia per garantir una gestió eficaç i eficient dels treballs. És molt important establir el model de comunicació per preveure la disponibilitat del personal de IL3-UB.

La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.4 Tancament del projecte

El licitador haurà de presentar el pla de lliurament de projecte tant a nivell tècnic com d'usuari. Haurà d'establir una metodologia per a la transferència de coneixement que garanteixi la continuïtat del projecte i que no afecti al correcte funcionament dels sistemes de IL3-UB.

IL3-UB es reserva el dret d'indicar el tipus de documentació i metodologies de traspàs tècnic, en funció del tipus d'encàrrec.

1.6.5 Garantia del desenvolupament

Els projectes derivats d'aquest contracte, gaudiran d'una garantia en el desenvolupament de **3 mesos a partir de la finalització del projecte** (acceptació del projecte en producció per part de l'usuari, que no haurà de superar més de 15 dies). L'adjudicatari restarà obligat durant aquest període a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari, si així ho sol·licita IL3-UB, independentment que coincideixi amb la caducitat del contracte.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors, comportaments incorrectes i temps de respostes inadequats, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions. Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

Investigació dels problemes de seguretat: Després de l'acceptació, si es descobreixen problemes de seguretat o existeix una sospita raonable, l'adjudicatari ajudarà IL3-UB a dur una investigació per determinar la naturalesa de la qüestió.

Qüestions de seguretat noves: L'adjudicatari i IL3-UB acorden dins l'àmbit d'aplicació, que hi haurà un esforç necessari per a resoldre els nous problemes de seguretat i negociaran de bona fe un acord per a realitzar les tasques necessàries per corregir-los.



1.7 Documentació i estàndards

El licitador ha de seguir els models de documentació i estàndards tècnics pautats per IL3-UB en cada cas.

Aquests lliurables no han de ser considerats com un tràmit burocràtic, sinó que han de ser de valor per al client final o l'equip de desenvolupament.

El contingut de tota aquesta informació s'ha de pactar en la fase d'inici dels treballs.

La documentació es lliurarà a l'acabament de cadascuna de les fites previstes i serà requisit indispensable per l'acceptació de la fase de tancament.

L'adjudicatari lliurarà tota la documentació generada en el marc del projecte, tant de gestió com de desenvolupament, en suport electrònic i en format font (Microsoft Word/OpenOffice, etc...) que ha de permetre la seva edició, per tal que IL3-UB pugui evolucionar-la.

La llengua en la qual es redactaran els lliurables del projecte serà el català i/o el castellà.

1.8 Mesures de qualitat

El licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte.

1.9 Auditories

IL3-UB podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de IL3-UB o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què IL3-UB demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

1.10 Ubicació

Els serveis es prestaran en general des de les instal·lacions de IL3-UB. Tanmateix, les activitats objecte del contracte es podran desenvolupar a criteri de IL3-UB remotament o presencialment a les instal·lacions de IL3-UB.

Sens perjudici que les seues i/o centres de IL3-UB puguin augmentar o disminuir en el moment de la prestació dels serveis, actualment, i a títol informatiu, la seva nostra seu del districte del 22@ de Barcelona (Ciutat de Granada 131).

1.11 Horari

L'horari d'atenció a l'IL3-UB podrà ser durant tot l'any de 8:30 a 18:30 excepte els divendres i l'estiu que serà de 8 a 15:00. L'horari del licitador s'haurà d'adaptar a aquest horari excepte per causes extraordinàries o pujades a producció, supòsits en els que es podrà ampliar l'horari.



2 MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada servei, l'equip de treball a nivell global del contracte estarà compost com s'indica a continuació.

2.1 SOLVÈNCIA TÈCNICA DE L'EQUIP DE TREBALL

Aquest apartat descriu a mínims els requisits per part dels perfils que conformin l'equip tècnic que estarà vinculat directament a l'execució del servei del qual és objecte el present contracte.

L'empresa licitadora haurà de proporcionar el detall de quins són els perfils tècnics i experiència de l'equip de treball que participarà.

L'empresa que resulti adjudicatària de la present contractació de serveis haurà de complir els següents requisits:

Responsable de compte: l'empresa seleccionada proposarà un única persona que serà el referent i el darrer responsable dels projectes.

Les principals responsabilitats són:

- Consolidar i aportar a IL3-UB informació que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc
- Mantenir la visibilitat global dels projectes
- Garantir la qualitat en tots els seus àmbits
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment dels projectes

Cap de projecte :

Solvència Tècnica	Funcions
• Mínim 5 anys d'experiència en gestió de projectes informàtics i preferentment 3 en Oracle Business Suite i CRM Pivotal. • Imprescindible nivell alt dels idiomes català o castellà	• Definició dels estàndards i metodologies • Planificació de les activitats del projecte • Gestió i seguiment del projecte • Gestió dels recursos assignats al projecte • Col·laboració amb els proveïdors d'altres sistemes de IL3-UB que tinguin dependències amb el projecte • Gestió del canvi • Gestió de riscos • Anàlisi de desviacions del projecte (abast, cost). • Documentació de totes les fases del projecte.

Consultor Sènior ORACLE E-BUSINESS ERP:

Solvència Tècnica	Funcions
• Mínim 5 anys d'experiència en tasques d'anàlisi i disseny de sistemes d'informació. • Mínim 3 anys com a consultor de Oracle E-Business Suite. • Coneixement de 3 anys o més en :	• Realitzar la presa de requeriments, identificar les necessitats i definir les propostes de solució • Donar les especificacions funcionals dels serveis d'integració amb altres sistemes amb els que tingui relació el sistema



○ Oracle Financials incloent les seves particularitats (Interfaces, apis...) ▪ Mòdul comptabilitat general i pressupostaria ▪ Mòdul impostos ▪ Mòdul bancs ▪ Mòdul Mestre proveïdor i client ▪ Mòdul de comptes a pagar i cobrar ▪ Oracle Forms ○ Oracle Reports ○ Oracle BI Publisher ○ Discoverer ○ DB Oracle 12 a tots els nivells de DB • Jobs • Taules • Vistes / Vistes materialitzades • Consultes • Index / Grant / Synonym • PL/SQL (incloent peticions utl_http.request per realitzar enviaments emails, SII i altres integracions amb serveis webs) • Imprescindible nivell alt dels idiomes català o castellà	• Desenvolupar les funcionalitats de la solució a implementar. • Participar en l'especificació dels plans de proves • Realitzar les proves funcionals del sistema • Participar en les activitats que se'n derivin dels plans de formació, comunicació i suport • Posta en marxa del sistema en producció i efectuar els traspassos a l'equip de manteniment. • Documentació tècnica de totes les fases del projecte.
--	---

Consultor Sènior PIVOTAL CRM :

Solvència Tècnica	Funcions
• Mínim 5 anys d'experiència en tasques d'anàlisi i disseny de sistemes d'informació. • Mínim 3 anys com a consultor de Pivotal • Coneixement de 3 anys o mes en : ○ C# .NET ○ Pivotal toolkit ○ Pivotal Configuration Utility ○ Pivotal System Manager ○ Pivotal Administration Console ○ IIS ○ Components Services ○ Oracle 11/12 a tots els nivells de DB • Jobs • Taules • Vistes / Vistes materialitzades • Consultes • Imprescindible nivell alt dels idiomes català o castellà	• Realitzar la presa de requeriments, identificar les necessitats i definir les propostes de solució • Donar les especificacions funcionals dels serveis d'integració amb altres sistemes amb els que tingui relació el sistema • Desenvolupar les funcionalitats de la solució a implementar • Participar en l'especificació dels plans de proves • Realitzar les proves funcionals del sistema • Participar en les activitats que se'n derivin dels plans de formació, comunicació i suport • Posada en marxa del sistema en producció i efectuar els traspassos a l'equip de manteniment. • Documentació tècnica de totes les fases del projecte.

DBA especialitzat ORACLE E-BUSINESS SUITE :

Solvència Tècnica	Funcions
- Mínim 5 anys d'experiència com a DBA especialitzat Oracle e-Business Suite R12 - Instal·lació - Configuració - Manteniment - Resolució incidències - Suport - Mínim 5 anys d'experiència en operacions i explotació de la base de dades Oracle 11g i 12c - Imprescindible nivell alt dels idiomes català o castellà	- Consolidar i aportar a IL3-UB informació que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc - Definició dels estàndards i metodologies - Gestió i seguiment del projecte - Col·laboració amb els proveïdors d'altres sistemes de IL3-UB que tinguin dependències amb el projecte (Departament de base de dades de la UB). - Garantir la qualitat del servei de les bases de dades i de la capa d'aplicacions d'EBS i Discoverer (arquitectura i processos d'Oracle 11g i 12c, ERP R12). - Còpies de seguretat - Purga de fitxers de log - Alert log de la base de dades - Revisió de l'espai dels tablespaces - Disponibilitat de disc - Generació d'estadístiques - Objectes invàlids - Generació de redo - Anàlisi de rendiment - Matar sessions de forms penjades - Aplicació de patches a la base de dades i a la capa d'aplicacions Oracle e-Business Suite i Discoverer. - Facilitar suport d'administrador del sistema incloent gestió d'usuaris, assignació d'impressores, configuració i monitoratge de Concurrent Managers, cues, programació de tasques, definició d'opcions de perfil i setup/configuració/administració de Oracle Alerts i Workflow Mailer. - Avaluar, recomanar proves de concepte per a programari i maquinari per a bases de dades, mòduls d'Oracle EBS.



	• Realitzar les proves funcionals del sistema. • Documentació de totes les fases del projecte.
--	--

2.2 Modificacions en la composició de l'equip de treball

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs de les persones que realitzen el servei corresponen al director de projecte de IL3-UB, tenint la potestat de sol·licitar el canvi de qualsevols dels components del equip si es donen les següents causes:

- a. Motius disciplinaris.
- b. Minva en el rendiment i/o qualitat dels treballs.

En aquest supòsits, el temps per la incorporació de la persona a substituir serà de 15 dies laborables contats a partir del següent dia al que se li hagi notificat la situació a l'empresa adjudicatària.

3 NIVELLS DE SERVEI

3.1 Nivell de servei per incidència

El temps de resposta a les incidències respecte als diferents sistemes d'informació que formen part del objecte del present plec (entre la notificació del client i la resposta del proveïdor, de dilluns a divendres durant l'horari laboral) són:

- 4 hores per les incidències classificades com crítiques
- 6 hores per les incidències classificades com greus
- 8 hores per les incidències classificades com lleus
- 16 hores per les incidències classificades com baixes o molt lleus

Crítica: No permet el accés o el poder treballar amb l'aplicació.

Greu: Algun apartat no funciona, però es un apartat fonamental de l'aplicació.

Lleu: Algun apartat no funciona, però la incidència no es grau degut a la seva poca rellevància.

Molt lleu: Incidència que permet treballar amb l'aplicació, però te un comportament erràtic.

Prioritat	Temps de resposta
Crític	4 hores
Greu	6 hores
Lleu	8 hores
Molt Lleu	16 hores

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de indicar com proporcionarà el registre de totes les incidències amb la següent informació mínima:

- Nombre incidència.
- Data comunicació.
- Hora comunicació.
- Descripció de la mateixa.



- Cripticitat.
- Data resolució.
- Hora resolució.
- Indicador de compliment del SLA.

Aquest registre servirà com a justificant davant el director tècnic sobre la no disponibilitat del servei, això com per avaluar el compliment dels temps de resposta respecte la resolució d'incidències.

Sr. Martin Madueño Ortega
Director TIC
Fundació Institut de Formació Contínua
Universitat de Barcelona