

EXPEDIENT 230165

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MANTENIMENT DE SEGON NIVELL DEL SISTEMA D'ARXIU DE betevé

1. OBJECTE

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics que ha de regir el contracte per a la prestació dels següents serveis per a ICB:

- Servei de Manteniment de segon nivell del sistema d'arxiu de betevé.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT:

Per la prestació del servei informàtic de manteniment o de segon nivell relatiu al software llicenciat:

- Els serveis es realitzaran amb caràcter general a les instal·lacions del licitador sense perjudici de que excepcionalment, podran ser prestat en les instal·lacions de ICB previ acord entre les parts in situ.
- El licitador haurà de subministrar un accés remot a la instal·lació per a ús exclusiu del licitador. Aquesta connexió ha de complir les següents condicions d'ús:
 - a) La connexió usarà un accés segur encriptat via ssh o VPN https.
 - b) L'ús d'aquesta connexió estarà supeditat exclusivament a tasques de manteniment o actualització del software, activitats preventives i notificació i resolució d'incidències.
- Aquest manteniment garantirà qualsevol incidència, tant en els productes software com en els serveis de la licitadora, incloent a més, les actualitzacions i revisions necessàries per al correcte funcionament del mateix.

En el manteniment s'inclou:

- La mà d'obra, exclosos els materials necessaris per a substituir el normal funcionament dels equips sempre i quan el desperfecte o avaria hagi sigut originada per agents externs al propi equip o per mal ús del mateix.
- S'inclou la correcció de bugs dels productes instal·lats. Qualsevol funcionalitat sol·licitada expressament per ambdues parts estarà subjecte a un cost segons la complexitat de la mateixa.

2.1. Horari de manteniment

Els serveis de suport i manteniment de Segon Nivell fan referència al període comprés entre les 09:00 – 19:00 de dilluns a divendres no festius.

2.2. Característiques tècniques.

S'establiran tres nivells de manteniment segons incidències:

a) **Manteniment de Primer nivell:**

Realització de les tasques d'identificació i avaluació inicial del problema, per a determinar la seva causa. Les incidències que no es puguin resoldre dins d'aquest Primer nivell de manteniment, poden ser escalades al Segon nivell.

b) **Manteniment de Segon Nivell:**

a. En dies laborables de dilluns a divendres de 09:00 a 19:00. Reparació i assistència tècnica en avaries i qüestions com:

- i. Intervencions que impliquin migració de dades en producció
- ii. Actualització de software i components involucrats en la solució.
- iii. Si les tasques anteriors impliquen una parada del sistema, aquesta es planificarà amb el temps suficient per ICB.
- iv. Resolució de problemes que hagi sigut escalats des del primer nivell, degut a la seva especial complexitat tècnica, que requereixen del coneixement i diagnòstic expert.

b. Dilluns a divendres de 19:01 a 8:59 i dissabtes, diumenges i festius les 24 hores del dia:

i. incidències greus com són:

1. tasques del pla de contingència davant emergències.
2. Incidències que bloquegin o ralentitzin de manera considerable el sistema i facin inoperativa la seva explotació.
3. Incidències que ocasionin com a dany col·lateral un bloqueig de qualsevol dels sistemes amb els que estem integrats
4. Incidències que bloquegin la preparació de materials necessaris per a l'emissió en les 8 hores següents immediates al moment en el que va succeir el problema.
5. Incidències que impossibilitin la gravació de senyals en directe i que impliquin pèrdua de material.

2.3. Definició i classificació d'incidències: es defineixen tres nivells de gravetat d'incidències:

Nivell	Tipus	Descripció
L1	Greus	Per la seva gravetat, requereixen intervenció immediata. El seu temps de resposta serà no superior a 4 hores. S'entén per greus les incidències següents: - Incidències que bloquegin o ralentitzin de forma considerable el sistema i facin inoperativa la seva explotació. - Incidències que ocasionin com a dany col·lateral un bloqueig de qualsevol dels sistemes amb els que estem integrats. - Incidències que bloquegin la preparació de materials necessaris per a l'emissió en les 8 hores següents immediates al moment en el que va succeir el problema. - Incidències que impossibilitin la ingesta de material o que impliquin pèrdua de material.

L2	No greu	La incidència no bloqueja al sistema ni als usuaris en el seu treball. Temps de resposta inferior a 48 hores. Es consideren errades de nivell 2: - Incidències no bloquejants que permetin seguir treballant amb el sistema. - Incidències no sistemàtiques ni bloquejants en la part d'introducció de dades i/o consulta de material. - Incidències no sistemàtiques ni bloquejants en aplicacions d'administració del sistema.
L3	Lleu ocasional	La incidència és puntual, sense impedir el treball amb el sistema. Temps de resposta: inferior a 7 dies. Es consideren errades de nivell 3: - Incidències puntuals que no impedeixen el treball amb el sistema. - Incidències en el sistema d'informació de les aplicacions, no impedeix l'ús de la funcionalitat bàsica de l'aplicació i afecta a explotació de dades o informació. - Problemes puntuals no sistemàtics amb algun dels objectes del sistema.

2.4. Accés remot a la instal·lació:

Per a garantir un correcte manteniment i una bona qualitat del servei, ICB subministrarà un accés remot a la instal·lació, d'ús exclusiu per al licitador. Aquesta connexió haurà de complir les següents condicions d'ús:

- la connexió usará un accés segur encriptat via ssh o VPN https.
- l'ús d'aquesta connexió està supeditat exclusivament a tasques de manteniment, actualització, activitats preventives i notificació i resolució d'incidències.
- el licitador s'ha de comprometre a no accedir a cap equip en xarxa de ICB que no formi part del Sistema instal·lat objecte del manteniment.
- l'accés a la informació generada pel sistema objecte del manteniment serà estrictament confidencial i solament estarà permès per a la realització de proves i verificació del correcte funcionament del sistema.
- el licitador ha de garantir que l'accés a la instal·lació, des de les seves dependències, solament la podrà realitzar el personal qualificat i autoritzat.



Oriol Icart
 Director Tècnic i d'Innovació
 Barcelona, 31 d'octubre de 2023

