

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

CONTRACTE NÚM. CONTR-80 / 2023

**SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT SOFTWARE I HARDWARE DE
L'INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓ DE LA UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA.**

Índex

1.	Introducció	2
2.	Objecte del contracte.....	2
2.1	Hardware objecte del contracte.	2
2.2	Software Objecte del contracte.	3
2.2	Abast del servei	4
2.4	Característiques del manteniment.....	4
2.5	Horari de cobertura hardware i software	4
2.6	Nombre de peticions de servei	5
2.7	Diagnòstic de problemes i suport remot del hardware i software	5
2.8	Temps de resposta per al suport.....	5
2.9	Suport de hardware in-situ	5
2.10	Resolució completa de problemes de hardware	6
2.11	Peces i materials.....	6
2.12	Temps de resposta in-situ per al suport del hardware	6
2.13	Suport de Sistema Operatiu i software	7
3.	Riscos i seguretat.....	7

1. Introducció

La Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant UAB) utilitza productes del adjudicatari per a prestació dels serveis propis de l'entitat.

2. Objecte del contracte

L'objecte del present és la renovació del manteniment i suport software i hardware de la infraestructura de gestió de la Universitat Autònoma de Barcelona.

El servei objecte del contracte de manteniment inclou:

- Actualitzacions de Programes, pegats, correccions, pegats de seguretat i alertes de seguretat per a programari de Sistema Operatiu i Programari Integrat.
- Actualitzacions de pegats crítiques per al programari de sistema operatiu Oracle Solaris.
- Suport de maquinari in situ.
- Manteniment i actualització de productes de programari.
- Serveis de Suport per a la resolució d'incidències de programari.
- Assistència als Service Requests les vint-i-quatre (24) hores del dia i set (7) dies a la setmana (24 x 7) en incidències crítiques considerades de gravetat 1.
- Serveis de suport de Sistemes Operatius i programari de virtualització per a Oracle Solaris, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux i Oracle VM i Programari Integrat.

2.1 Hardware objecte del contracte.

Model	Data Inici	Data Fi	CSI Number	Serial Number
Sun SPARC T3-1 Server	1-Jun-24	31-may-25	17835713	1102BDR692
SPARC T7-1 server	1-Jun-24	31-may-25	20516472	AK00352255
SPARC T7-1 server	1-Jun-24	31-may-25	20516472	AK00352256
SPARC T7-1 server	1-Jun-24	31-may-25	20516472	AK00352253
SPARC T7-1 server	1-Jun-24	31-may-25	20516472	AK00352254

2.2 Software Objecte del contracte.

	Descripció Producte	Nº de CSI	Quantitat	Nivell/Llicència	Data Inici	Data Fi
Oracle Directory Services	Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual	19323018	2000	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External	19323018	31000	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle Identity Governance Suite - Named User Plus Perpetual	19323018	20	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle Identity Governance Suite -Processor Perpetual	19323018	2	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle Identity Manager Connector - Database Applications Table - Connector	19323018	1	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle Identity Manager Connector for Google Apps - Connector Perpetual	19323018	1	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
Oracle Webcenter Sites	Oracle WebCenter Sites - Named User Plus Perpetual	21208797	30	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025
	Oracle WebCenter Sites - Processor Perpetual	21208797	6	FULL USE	01/06/2024	31/05/2025

2.2 Abast del servei

Les peticions de servei d'UAB per als productes coberts seran ateses pel Centre de Resposta de l'adjudicatari. Aquestes peticions es podran sol·licitar de dues maneres:

- Telèfon
 - L'adjudicatari facilitarà a la UAB un número de telèfon amb què s'obriran les peticions de servei dins de l'horari de cobertura del producte corresponent.
- Electrònica
 - Independentment de l'horari de cobertura del producte corresponent, UAB podrà obrir una sol·licitud de servei electrònica. L'adjudicatari haurà de confirmar la recepció de la petició de servei i facilitar les eines necessàries per fer-ne el seguiment.

2.4 Característiques del manteniment

La UAB podrà disposar de les actualitzacions del producte que el fabricant generi durant el període de durada del manteniment. Aquestes actualitzacions podran ser instal·lades per la UAB si ho consideren oportú, i ser utilitzades a partir d'aquell moment. Les actualitzacions s'hauran de poder descarregar de la web del fabricant de software.

2.5 Horari de cobertura hardware i software

Especifica el temps, durant la vigència del contracte, en el qual es presten els serveis de suport i manteniment descrit, tant a les instal·lacions d'UAB com de forma remota.

Les opcions de cobertura horària per als diferents productes coberts per a aquest servei són:

- 24x7
 - 24 hores al dia, 365 dies a l'any de dilluns a divendres, inclosos festius, per als service requests de gravetat 1.

2.6 Nombre de peticions de servei

UAB pot realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei per als productes Software i Hardware inclosos.

2.7 Diagnòstic de problemes i suport remot del hardware i software

Un cop UAB hagi obert una sol·licitud de servei de suport (hardware o software) a través del Centre de Resposta de l'adjudicatari, un enginyer de l'adjudicatari treballarà amb UAB durant l'horari de cobertura per aïllar el problema de programari o maquinari. Abans de prestar assistència a les instal·lacions d'UAB, l'adjudicatari podrà iniciar i realitzar diagnòstics remots utilitzant eines electròniques de suport remot per accedir als equips coberts pel servei, o bé utilitzar altres mecanismes disponibles per facilitar la resolució remota del problema.

2.8 Temps de resposta per al suport

En funció de la criticitat per a la UAB, el Centre de Resposta de l'adjudicatari ha de proporcionar un temps de resolució d'acord a la citicitat. El temps de resposta per a incidències crítiques serà inferior a les 4 hores.

2.9 Suport de hardware in-situ

Per a les incidències tècniques de maquinari que no puguin diagnosticar-se o reparar-se de forma remota, un representant autoritzat de l'adjudicatari prestarà suport tècnic a les instal·lacions d'UAB als productes de maquinari coberts pel servei per restablir-ne el funcionament. L'adjudicatari podrà substituir el producte avariament temporalment o permanentment en lloc de reparar-lo.

L'adjudicatari podrà instal·lar les millores d'enginyeria disponibles que ajudin UAB a assegurar el funcionament correcte dels productes de maquinari i a mantenir la compatibilitat amb els recanvis de maquinari subministrats per l'adjudicatari. Amb el consentiment previ amb UAB, l'adjudicatari podrà instal·lar en els productes coberts pel servei les actualitzacions de firmware que al seu parer siguin necessàries per restablir el funcionament o per assegurar la capacitat de ser mantinguts en el futur.

2.10 Resolució completa de problemes de hardware

Quan el representant autoritzat de l'adjudicatari arribi a les instal·lacions d'UAB, aquest seguirà prestant el servei, bé in situ o de forma remota, fins que es restableixi el funcionament dels productes de maquinari o mentre s'aconsegueixin avenços raonables en la seva reparació. El treball es pot suspendre temporalment en cas que es necessitin peces o recursos addicionals, però es reiniciaran en el moment en què estiguin disponibles.

2.11 Peces i materials

L'adjudicatari proporcionarà tots els materials i peces suportades, que siguin necessàries per mantenir en funcionament els productes de maquinari coberts pel servei, incloent-hi els materials i peces per a les millores d'enginyeria disponibles que l'adjudicatari consideri oportú aplicar. Els recanvis seran nous o de rendiment equivalent al dels productes nous. Les peces substituïdes passen a ésser propietat de l'adjudicatari.

2.12 Temps de resposta in-situ per al suport del hardware

Especifica el període de temps que comença quan el Centre de Resposta de l'adjudicatari rep i registra la sol·licitud de servei i finalitza en el moment en què el representant autoritzat de l'adjudicatari arriba a les instal·lacions de la UAB, sempre dins de l'horari de cobertura contractat pel producte objecte de la incidència. És a dir, per al còmput del temps de resposta només es considera el temps transcorregut dins de l'horari de cobertura corresponent al producte en qüestió, podent ser ajornats la mesura fins al següent període de temps dins de l'horari de cobertura. Les incidències registrades i ateses fora de l'horari de cobertura seran desplaçades al següent període de temps cobert pel servei.

A continuació, es defineixen els temps de resposta de maquinari aturar els productes coberts per a aquest acord:

- Gravetat 1
 - Si l'adjudicatari determina, de forma consensuada amb la UAB, que és apropiat el suport in situ, un enginyer desplaçat per l'adjudicatari arribarà generalment a la nostra ubicació (UAB) dins dels temps que es detallen més avall.
 - En dues (2) hores: Atès que els equips de maquinari coberts es troben ubicats a un radi màxim de 40 Km de Barcelona.
- Gravetat 2
 - Si l'adjudicatari determina, de forma consensuada amb la UAB, que és apropiat el suport in situ, un enginyer desplaçat per l'adjudicatari arribarà generalment a la nostra ubicació (UAB) dins dels temps que es detallen més avall. Els temps de resposta in situ només són durant l'horari laboral local.

- En quatre (4) hores: Atès que els equips de maquinari coberts es troben ubicats a un radi màxim de 40 Km de Barcelona.
- Gravetat 3
 - Si l'adjudicatari determina, de forma consensuada amb la UAB, que és apropiat el suport in situ, un enginyer desplaçat per l'adjudicatari arribarà generalment a la nostra ubicació (UAB) al següent dia laborable al final de l'horari laboral local o en un horari posterior mútuament acordat (p. ex., període de manteniment programat).

2.13 Suport de Sistema Operatiu i software

- Actualitzacions de Programes, pegats, correccions, pegats de seguretat i alertes de seguretat per a programari de Sistema Operatiu, OpenSolaris, Trusted Solaris 8, Oracle Linux i Oracle VM i Programari Integrat.
- Actualitzacions de pegats crítiques per al programari de sistema operatiu Oracle Solaris.
- Eines d'actualització.
- Certificació amb la majoria dels Productes i versions nous de tercers o amb la majoria dels Productes Oracle nous.
- Les principals versions de Productes i tecnologies per a programari de Sistema Operatiu i Programari Integrat.
- Assistència als Service Requests les vint-i-quatre (24) hores del dia i set (7) dies a la setmana (24 x 7).
- Accés a Sistemes de suport al Client basat a la Web 24 x 7, inclosa la possibilitat de registrar Service Requests online.
- Accés 24 x 7 a Oracle Unbreakable Linux Network
- Accés a determinats pegats de seguretat d'Oracle Linux que es poden aplicar mentre el sistema de maquinari està funcionant sense que es requereixi reiniciar el sistema.
- Certificació de maquinari

3. Riscos i seguretat

De conformitat amb el que estableix la clàusula 20.7 del plec de clàusules administratives, l'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.