

CONTRACTE RELATIU AL
SUBMINISTRAMENT DE LES L·LICÈNCIES DE ANJANA DATA I SERVEIS
ASSOCIATS

EXPEDIENT OSU00020/2023

PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. SERVEIS A PRESTAR	4
3.1 Objectius de la contractació	4
3.2. Subministrament llicències i serveis oficials del fabricant	4
3.3 Descripció dels serveis	4
3.4. Requeriments tècnics	6
3.5 Servei gestionat i resolució d'incidències	6

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'*e-learning*; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

En línia amb el que indica la política de gestió de les dades de la UOC, es requereix disposar d'una eina de govern de la dada dins la universitat.

L'objectiu és garantir que la informació sigui tractada amb la màxima integritat, confidencialitat i disponibilitat, així com fomentar una cultura de responsabilitat i ús responsable de les dades.

Per tal d'afrontar i donar resposta als reptes que planteja l'era digital i la creixent quantitat de dades amb les quals treballa la UOC, es considera essencial implementar una eina de govern de la dada eficaç dins la universitat. Això permetrà adaptar-se a les necessitats de l'organització, assegurar la seva integració amb l'arquitectura empresarial i l'ecosistema de dades, i aprofitar tecnologies que ofereixin flexibilitat i agilitat sense imposar burocràcia.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'adquisició de les llicències del sistema Anjana Data en mode SaaS, juntament amb els serveis associats de posada en marxa i suport. Aquest sistema representa una evolució significativa en la visió tradicional del Govern de Dades i Analítica, passant d'un enfocament passiu i reactiu liderat per TI a un enfocament proactiu i preventiu molt més orientat al negoci. Anjana Data funciona com una capa comuna agnòstica a la tecnologia per a un Govern de Dades i Analítica, amb un enfocament centrat en les metadades i integracions natives bidireccionals esteses sobre diverses tecnologies de plataformes de dades. Aquesta solució ofereix múltiples beneficis per a les organitzacions, permetent-los gestionar les seves dades i analítiques de manera eficaç, adaptant-se a les necessitats actuals i minimitzant els riscos associats a la gestió de la informació.

3. SERVEIS A PRESTAR

3.1 Abast del servei

Davant el plantejament estratègic de la Universitat, l'abast del servei haurà de comprendre:

- Subscripció a la llicència, manteniments estàndard del fabricant i servei de manteniment de la instal·lació en mode SaaS de la Plataforma Anjana Data Start-Test durant un període mínim d'un any.
- Posada en marxa de la plataforma Anjana Data en mode SaaS per a la UOC i implementació d'un cas d'ús de la UOC sobre Anjana Data (a seleccionar durant la implantació).
- Suport (estimació mínima de 100 hores) post posada en marxa. Aquest fons d'hores inclou qualsevol tipus de suport ofert per part dels següents perfils experts d'Anjana Data:
 - Perfil funcional expert en Anjana Data SaaS i en Gestió de Dades.
 - Perfil tècnic expert en el desplegament, operació i manteniment d'Anjana Data com a plataforma de programari SaaS
 - Perfil tècnic expert en el funcionament d'Anjana Data com a plataforma de programari SaaS

3.2. Subministrament llicències i serveis oficials del fabricant

Es requereix la subscripció de les llicències del programari Anjana Data Platform de la UOC i del servei de manteniment estàndard del fabricant en mode SaaS.

Els productes a mantenir són els següents:

- Proveir una instància Start-Test en modalitat SaaS.
- La instància ha d'incloure connexió amb les plataformes de dades de la UOC Snowflake. Possibilitat amb sistemes "legacy" (Oracle on-premise), Amazon S3 i Google Cloud Storage.
- La instància ha de disposar de connexió amb el sistema LDAP de la UOC.
- La instància ha d'incloure connectivitat amb Power BI de la UOC

3.3 Descripció dels serveis

L'adjudicatari proporcionarà el servei d'implantació de la Plataforma Anjana Data

Es preveuen les següents fases i activitats en la implementació i posada en marxa d'Anjana Data per a la UOC **en un termini no superior a 8 setmanes**:

- Avaluació inicial de l'arquitectura i infraestructura basada en l'escenari real i les necessitats de la UOC.
- Preparació dels entorns i desplegament dels serveis d'Anjana Data en una instància SaaS
- Definició dels requisits relatius a ports, IPs i credencials per a la configuració de les connexions corresponents entre Anjana Data i els sistemes de la UOC.

- Execució de la integració de la solució en l'escenari tecnològic definit mitjançant la configuració de les connexions corresponents i la sol·licitud dels privilegis necessaris per als usuaris de servei d'Anjana Data.
- Execució de les proves tècniques per certificar la correcta implantació d'Anjana Data.
- Suport en la definició funcional de la configuració inicial d'Anjana Data (rols, àrees de negoci, permisos, fluxos de validació, entitats, plantilles, metadades de referència, etc.).
- Suport en la configuració inicial de la solució en base als requisits definits.
- Suport en el disseny i la revisió dels desenvolupaments d'integració necessaris segons les necessitats identificades.
- Preparació i impartició de sessions de formació per als usuaris funcionals i tècnics de la UOC en Anjana Data.
- Integració amb el PowerBI de la UOC.
- Integració de la plataforma Anjana Data amb el Sistema de Gestió d'Identitats: LDAP
- Descobriment, extracció i importació d'estructures de dades i els seus metadades per a la creació de Conjunts de Dades a Anjana Data: Snowflake. Possibilitat amb sistemes "legacy" (Oracle on-premise), Amazon S3 i Google Cloud Storage.
- Sampleig d'estructures de dades (repositoris de dades): Snowflake. Possibilitat amb sistemes "legacy" (Oracle on-premise), Amazon S3 i Google Cloud Storage.

A més, es preveuen les següents activitats i tallers específics:

- Validació i suport per a la possible adaptació del cas d'ús triat per a realitzar una primera prova de valor, juntament amb la col·laboració en la definició de les corresponents històries d'usuari i criteris d'avaluació per mesurar l'èxit de la implantació.
- Acompanyament en les primeres càrregues d'informació i proves funcionals fins a completar el cas d'ús triat.
- Workshops inicials per a tots els participants: Orientats a proporcionar una visió global i genèrica de la solució de governança de dades d'Anjana Data, juntament amb una demostració d'aquesta.
- Workshops per a equips funcionals de la UOC: Orientats a familiaritzar els participants amb l'ús del Business Glossary i conèixer els beneficis que els pot aportar.
- Workshops per a productors de dades de la UOC: Orientats a que coneguin com serà el seu dia a dia amb el Data Catalog i els beneficis que els pot aportar.
- Workshops per a proveïdors-consumidors de dades de la UOC: Orientats a que coneguin com serà el seu dia a dia amb la solució i els beneficis que els pot aportar la implementació d'un Marketplace de dades amb Anjana Data.
- Workshops per a equips d'administració i operació de la UOC: Orientats a que els participants coneguin l'arquitectura de la solució a nivell tècnic, el model de dades intern i els conceptes bàsics per a la configuració i el manteniment de la solució.

Les dates per la realització dels workshops s'acordaran entre la UOC i l'empresa adjudicatària, podent-se realitzar durant el període del Pla d'implantació o a posteriori, considerar una duració aproximada de cada workshop de 3 hores i considerant la divisió de cada workshop en varies sessions.

Per últim, es preveu un fons de 100 hores de suport post posada en marxa. Aquest fons d'hores inclou qualsevol tipus de suport ofert per part dels següents perfils experts d'Anjana Data:

- Perfil funcional expert en Anjana Data SaaS i en Gestió de Dades.
- Perfil tècnic expert en el desplegament, operació i manteniment d'Anjana Data com a plataforma de programari SaaS
- Perfil tècnic expert en el funcionament d'Anjana Data com a plataforma de programari SaaS

3.4. Requeriments tècnics

L'adjudicatari ha de proveir a la UOC, d'acord amb els següents requeriments tècnics:

- Proveir una instància Start-Test en modalitat SaaS.
- La instància ha d'incloure connexió amb les plataformes de dades de la UOC Snowflake. Possibilitat amb sistemes "legacy" (Oracle on-premise), Amazon S3 i Google Cloud Storage.
- La instància ha de disposar de connexió amb el sistema LDAP de la UOC.
- La instància ha d'incloure connectivitat amb Power BI de la UOC

3.5 Servei gestionat i resolució d'incidències

Per a qualsevol llicència en modalitat SaaS, ha d'incloure un servei gestionat de tota la plataforma amb l'objectiu de proporcionar un suport integral i fiable per garantir el seu rendiment òptim. Aquests serveis es poden agrupar en els següents blocs:

3.5.1 Provisió i desplegament

- S'aprovisiona una instància independent i aïllada per al client dins de la infraestructura de Cloud pròpia d'Anjana Data amb la infraestructura corresponent segons el paquet contractat.
- S'ha d'oferir un subdomini personalitzat al domini anjanadata.com sobre el qual s'implementa un certificat SSL, de manera que es garanteix una connexió segura i encriptada entre els usuaris i la plataforma, protegint la integritat de les dades transmeses.
- Sobre aquesta infraestructura es despleguen i es configuren tècnicament tots els serveis d'Anjana Data Platform, quedant disponibles per a la realització de la configuració funcional.
- També es realitza el desplegament i la configuració tècnica dels plugins corresponents, així com les proves de connectivitat amb els sistemes de la UOC.

3.5.2 Suport a la configuració en 8x5

- Es realitzarà la integració amb els sistemes de gestió d'identitats corresponents, així

com les proves de connectivitat necessàries per assegurar una correcta integració.

- S'inclou suport per a la configuració funcional d'Anjana Data Platform, de manera que es realitzarà la feina de volcatge de configuració mitjançant scripts de base de dades a partir de la configuració proporcionada.
- Es realitzarà la configuració funcional dels plugins de PowerBI desplegats a partir de la configuració proporcionada pel client o el partner integrador.
- S'inclourà el suport en la gestió de recursos en el Content Delivery Network (CDN) inclòs a la plataforma, així com en l'administració d'arxius de traducció i iconografia.
- Aquest servei es prestarà en 8x5 durant l'horari d'atenció acordat amb la UOC.

3.5.3 Manteniment 24x7

- La plataforma es trobarà sempre actualitzada amb les últimes versions de programari i parches de seguretat. Per a això, es realitzaran actualitzacions regulars assegurant que s'estigui utilitzant les versions més recents i que el client pugui beneficiar-se de les noves característiques i millores disponibles. En cas que aquestes actualitzacions requereixin interrupcions temporals del servei, la UOC serà avisada amb antelació i es coordinaran aquestes intervencions de manera que l'impacte sigui el mínim possible.
- S'implementarà un sistema de còpia de seguretat automàtica que realitzarà còpies de seguretat de les bases de dades i arxius de la plataforma a intervals regulars. En aquest context, es garanteix un RPO (Recovery Point Objective) de 24 hores, la qual cosa significa que, en cas de fallida, es podran restaurar les dades de la plataforma a un estat no superior a 24 hores abans de l'incident. Així mateix, s'ofereix un RTO (Recovery Time Objective) de 24 hores, la qual cosa permetrà restaurar la plataforma a ple funcionament en un termini màxim de 24 hores des de la sol·licitud de restauració.
- Es realitzarà una monitorització constant de l'estat de la plataforma i el consum de recursos. Per a això s'utilitzaran eines avançades amb l'objectiu de supervisar el rendiment de la plataforma i els seus serveis i detectar qualsevol anomalia o problema potencial. Si s'identifica alguna incidència, s'actuarà immediatament per resoldre-la i minimitzar qualsevol impacte en el servei.

3.5.4 Atenció a incidències 24x7

A més del canal d'atenció disponible a través de l'eina de tiqueting disposada per Anjana Data per a tots els clients, s'han d'oferir dos canals d'atenció addicionals per a les incidències relacionades amb el servei SaaS contractat a definir amb la UOC.

El servei d'atenció a incidències 24x7 ha de cobrir les incidències relacionades amb la indisponibilitat o inaccessibilitat del servei SaaS contractat.

Per a aquelles incidències crítiques que requereixen una actuació immediata, es consideren els següents SLA (Acords de Nivell de Servei):

- **El SLA d'atenció de 2 hores**, de manera que el proveïdor es compromet a atendre les incidències crítiques notificades pels clients dins d'un termini màxim de 2 hores.

des del moment de la notificació.

- **El SLA de resolució de 8 hores**, de manera que el proveïdor es compromet a resoldre les incidències crítiques notificades pels clients dins d'un termini màxim de 8 hores des del moment de la notificació.