



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT DE LES LLICÈNCIES SUSE LINUX SERVER . EXP.: SEC 2024 8.

1.INTRODUCCIÓ

En l'arquitectura informàtica de l'ajuntament de Sant Just Desvern es disposa del programari de gestió de base de dades ORACLE que gestiona totes les dades de l'Ajuntament.

Aquest gestor de base de dades s'executa en dos servidors, un servidor de producció i un altre en el CPD de Disaster Recovery (DR). El sistema operatiu d'aquests servidors és Suse Linux per temes de rendiment i seguretat.

El correcte manteniment d'aquest sistema operatiu requereix la contractació del suport del mateix amb l'empresa SUSE Linux a través d'un distribuïdor autoritzat.

2.OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte la contractació dels serveis de manteniment i suport de les llicències de Suse Linux Server. En concret en els servidors que disposa l'Ajuntament es requereixen els serveis de manteniment de dos unitats de Suse Linux Enterprise Server x86, 1-2 Sockets o 1-2 Virtual Machines, Standard Subscription per un any.

Les condicions del servei són:

Accés al servei: 12 hores x 5 dies (de 8am a 8pm)

Temps de resposta: 4 hores

Cobertura: email, call-back en cas de nivells 2 o 3 i telèfon en cas de nivell crític 1.

S'entén nivell crític 1 (alt) quan el servidor de producció estigui totalment caigut i no estigui operatiu.

Els nivells de suport són:

- Suport de nivell 1: suport tècnic per proporcionar informació sobre compatibilitat, assistència en instal·lació, ajuda d'ús, manteniment continu i resolució de problemes bàsics.
- Suport de nivell 2: suport tècnic per reproduir l'error en el laboratori de l'organització de suport i proporcionar una solució vàlida.



Ajuntament de
Sant Just Desvern

- Suport de nivell 3: suport tècnic per resoldre problemes complexos amb participació d'enginyeria.

Francisco Asensio Redondo
TÈCNIC DE SUPORT DE SISTEMES
I PROGRAMADOR INFORMÀTIC

Sant Just Desvern, en la data de la signatura electrònica
Ref.: SEC 2024 8 2