



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE SUPORT A LA RESOLUCIÓ DE DUBTES SOBRE LLICENCIAMENT DE PROGRAMARI, MÈTRQUES DE CONSUM I CONSULTES DE CONTRACTACIÓ MULTI-FABRICANT PER LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2024/48

El present plec té com a objecte descriure el serveis i les condicions de prestació del mateix.

PRIMERA. OBJECTE DEL CONCURS

La contractació d'un servei de suport a la resolució de dubtes sobre llicenciament de programari, mètriques de consum i consultes sobre contractació multi-fabricant.

El servei es prestarà per períodes anuals i es basarà en consultes il·limitades sobre de llicenciament i resolució de problemàtiques relacionades amb la contractació del programari, i una bossa d'hores ampliable per consultories relacionades amb gestió d'actius de programari.

SEGONA.- CONSULTES SOBRE PROGRAMARI

La Universitat de Barcelona podrà obrir durant la vigència del contracte un nombre il·limitat de consultes relacionades amb programari d'ús a la UB.

Les consultes podran ser entre d'altres sobre temes relacionats amb:

- Condicions de llicenciament de programari, mètriques i compliment
- Qüestions relatives als termes i condicions de les llicències i auditories de compliment
- Regles de consum i mètriques de productes Cloud
- Interpretació de contractes i termes i condicions de llicències d'usuari final
- Dimensionament dels productes Cloud
- Traspàs de llicències on-premise al Cloud

Queden fora de l'àmbit de les consultes sobre programari les relacionades amb

- Aspectes tècnics relacionats amb l'ús o instal·lació del programari
- Suport a auditories
- Gestió de les llicències contractades per la UB

Les consultes sobre programari es podran fer via

- Un portal proporcionat per l'adjudicatari, i,
- Un correu electrònic associat al servei

Els temps de dedicació per a la resolució d'aquestes consultes no podrà ser superiors a les 2 hores.

Només les persones que la Universitat de Barcelona autoritzi podrà fer consultes. No hi haurà limitació en quan al nombre de persones que podran fer consultes sempre que aquestes estiguin autoritzades per la UB.

L'Àrea TIC serà la responsable de comunicar les persones que podran fer consultes. En cas de dubte l'adjudicatari haurà de consultar a l'Àrea TIC abans de donar resposta.

TERCERA.- FABRICANTS DE PROGRAMARI

La Universitat de Barcelona podrà fer consultes principalment sobre els fabricants de programari següents:

7-zip.org	GOOGLE	QSR International
ACRONIS	GRAPHPAD SOFTWARE INC	SAP
ADOBE	IBM	SAS
AGISOFT	Impressum	Schlumberger
Analytic Technologies	INNOVATIVE INTERFACES	SHOWBIE
ATLASSIAN	Kahoot	Sophos
ATLAS-TI	LABSTER	STATA
AUTODESK	Majara.org	Statgraphics Technologies, Inc.
BLACKBOARD	Mathematica	SUSE
CANVA	Matlab	Symposium
CLARIS	McNeel	TECH SMITH
COREL	MENTIMETER	TecnoPreven
CRYSTALMAKER	Mentor Graphics	TIBCO Software Inc
CSD	MICROSOFT	Tunult Inc
ELSEVIER	Minitab Ltd	Unity Technologies
EMERSON	MOZILLA	VIRTUAL CABLE
EMTEC	NATIONAL INSTRUMENTS	VMWARE
ESRI	Open LMS	WinZip
FARONICS	ORACLE	WIRIS
FLEXERA	Ouriginal	ZOOM
GAUSSIAN INC	PERKINELMER	
GOLDEN SOFTWARE	PRIMER-e	

L'adjudicatari haurà d'estar en condicions d'acceptar consultes sobre aquests fabricants i haurà d'acreditar-ho ja sigui amb certificats dels fabricants i/o amb una declaració jurada declarant que està en condicions d'atendre consultes sobre aquest fabricants.

Si durant la vigència del contracte hi ha necessitat de consultar sobre altres fabricants, l'adjudicatari haurà d'atendre les consultes igualment, i s'admetrà que el temps de dedicació sigui superior a les 2 hores.

CUARTA.- NIVELLS DE SERVEI PER L'ATENCIÓ DE CONSULTES DE PROGRAMARI

L'atenció de les consultes es podran fer amb experts de l'empresa locals (Catalunya o Espanya) o experts internacionals. Tots els experts seran personal contractat pel licitador.

El licitador haurà de declarar els experts locals i internacionals dels que disposar per garantir l'adequada prestació del servei.

Els nivells de servei que regiran l'atenció de consultes seran:

Mètrica	SLA amb experts locals	SLA amb experts internacionals
Disponibilitat del servei	8x5 (dies laborables)	24x5 (dies laborables)

Mètrica	SLA amb experts locals	SLA amb experts internacionals
Temps de confirmació a la recepció de la consulta	< 30 minuts	< 30 minuts
Temps de 1a resposta per part d'un expert	1 dia laborable	3 dies laborables
Rati de resolució en 1a resposta	60%	80%
Rati de resolució satisfactòria per part de la UB	>90%	>90%

Les penalitzacions per incompliment a aplicar són:

Mètrica	% de l'import del servei
Temps de confirmació a la recepció de la consulta	0,5%
Temps de 1a resposta per part d'un expert	0,1%
Rati de resolució en 1a resposta	5%
Rati de resolució satisfactòria per part de la UB	10%

CINQUENA.- INFORMES SOBRE LES CONSULTES DE PROGRAMARI

La Universitat de Barcelona podrà consultar a través del portal facilitat per l'adjudicatari els informes de rendiment i utilització del serveis.

Aquests informes podran ser enviats per correu electrònic sota demanda.

Els informes inclouran com a mínim aquesta informació:

- Numero de consultes registrades
- Temps mig de primera resposta
- Temps mig de resolució
- Rati de resolució

SISENA.- BOSSES HORES CONSULTORIA

Adicionalment al servei de consultes de programari, el licitador oferirà una bossa d'hores de consultoria que d'acord amb l'Àrea TIC de la UB podrà consumir per períodes anuals i durant la vigència del contracte en relació a:

- Resolució de consultes que requereixin una dedicació superior a les dues hores
- Serveis d'optimització del llicenciament
- Suport a auditories de programari pel part dels fabricants
- Suport a inventari de programari
- Suport a l'adopció d'eines de gestió d'actius de programari
- Serveis d'optimització de la despesa en serveis Cloud
- Estudis de migració de serveis al Cloud
- Consultories sobre la implementació de processos de Intel·ligència Artificial o Machine Learning
- Consultories sobre l'adopció de "Modern Workplace"
- Optimització de les despeses al Cloud (AWS/Azure)
- Formació en temes relacionats amb la gestió d'actius de programari

El consum de la bossa d'hores serà gestionat per un responsable de l'Àrea TIC que pactarà amb el responsable del servei designat per l'adjudicatari el nombre d'hores que es dedicaran a una determinada

consultoria i l'abast de la mateixa. L'acord es formalitzarà per escrit i haurà de ser acceptat per l'adjudicatari i la UB abans d'iniciar-lo.

Una vegada finalitzada la consultoria l'adjudicatari lliurarà un document amb els resultats de la mateixa i procedirà a formalitzar l'acceptació de la mateixa per part de la UB en un màxim de 10 dies laborables. Si superat el termini la Universitat de Barcelona no ha manifestat cap anomalia o desacord en la consultoria, l'adjudicatari podrà donar l'auditoria per tancada i a descomptar les hores pactades per l'auditoria de la bossa d'hores disponibles.

L'adjudicatari no podrà fer ús en cap cas de la bossa d'hores de consultoria sense l'aprovació prèvia per part del responsable del servei de la UB.

Els recursos destinats a les consultories seran identificats en la formalització de la consultoria. La Universitat de Barcelona podrà exigir la substitució del recurs per raons objectives.

SETANA- CONDICIONS BOSSES HORES CONSULTORIA

Les condicions generals que regiran la bossa d'hores són:

- Les consultories es realitzaran en remot i per vies telemàtiques
- L'àmbit de treball serà sobre els fabricants sol·licitats per la Universitat de Barcelona
- El nombre mínim d'hores anuals a contractar serà de 100 hores que es consumiran dins la vigència del contracte.
- Si fossin necessàries més hores de consultoria durant la vigència del contracte es podran contractar bosses addicionals en paquets de 50 hores sense superar el pressupost de licitació.
- Els recursos dedicats estaran disponibles en horari laboral de dilluns a divendres de 09:00 a 15:00 hores.

VUITENA- CERTIFICACIONS I ACREDITACIONS

Per tal de garantir la correcta prestació dels serveis els licitadors hauran d'acreditar que ells directament o empreses del grup del que formen part:

- Tenen competències de MS en:
 - o Gold Cloud Platform
 - o Gold Cloud Productivity
 - o Gold Windows and Devices
 - o Gold Azure Expert
- Participen en els programes de MS:
 - o Microsoft AMP Partner Ready
 - o Microsoft Solutions Assessment Partner Ready
 - o Llicenciament: CAMPUS
- Participen en els programes de AWS:
 - o AWS Solution Provider Program
 - o AWS Public Sector Partner Program
 - o APN Immersion Day Program
- Estan certificats com:
 - o Platimun o Gold Partner d'ADOBE per Educació
 - o IBM Business Platinum Partner
 - o Platinum Partner d'ORACLE

DESENA- GARTNER MAGIC QUADRANT 2023



"Gartner Magic Quadrant for Software Asset Management Managed Services" compara els proveïdors de serveis de SAM (Software Asset Management) d'acord amb la seva visió i habilitat per executar serveis gestionats relacionats amb la gestió d'actius de programari.

Es valorarà que el licitador estigui reconegut com a líder en el Gartner Magic Quadrant for Software Asset Management del 2023.

Barcelona,

Montserrat Martínez
Cap Informàtica Personal
Àrea TIC
Universitat de Barcelona