



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÉCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SEU ELECTRÒNICA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2024/44

La Universitat de Barcelona disposa de la solució de Seu Electrònica. L'existència d'aquesta aplicació WEB està regulada a vàries normatives, en particular a la UB en el "Reglament d'ús del mitjans electrònics en l'àmbit de la Universitat de Barcelona" (<https://seu.ub.edu/documentPublic/download/386961>), Títol IV. En el qual es defineix com "l'adreça electrònica de la Universitat a través de la qual els membres de la comunitat universitària i tercers poden accedir a la informació, als serveis i als tràmits electrònics de la Universitat.

A l'article 21 d'aquest Reglament es disposa que "La seu electrònica està disponible tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores del dia. Quan, per raons tècniques, es prevegi que pot deixar d'estar operativa, s'ha d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible tot indicant els mitjans alternatius de consulta que estiguin disponibles".

El Manteniment de la Seu Electrònica ha de tenir els següents requisits:

- Suport tècnic, servei d'atenció telefònica o altres mitjans per tal de resoldre dubtes relacionats amb l'aplicació, tant tècnics com dels usuaris que utilitzen aquesta aplicació. Cal comptar amb un mínim de 50 hores de suport anuals.
- Manteniment, incorporació de noves versions, millores i correcció d'errors que pugui tenir l'aplicació, en definitiva accions que augmentin la qualitat d'aquesta.
- En els acords de nivell de servei (SLA) es tractaran dues alternatives, la de situació crítica que afecta la total disponibilitat de l'aplicació i que ha de tenir un temps de resposta màxim de 2 hores i de 48 hores de resolució; i la de situació no crítica o normal, en la qual no hi ha un impacte total a l'aplicació i ha de tenir un temps de resposta màxim de 5 hores i 96 de resolució.
- La UB ha de disposar de la documentació que es generi en qualsevol dels casos de suport i / o manteniment.
- S'afegirà una bossa d'hores de servei per tal de donar solució a singularitats pròpies de la UB que impliquin desenvolupament a mida per a aquesta.
- L'empresa coneix la estructura tecnològica de la UB i es compromet a utilitzar-la per tal que aquesta realitzi íntegrament les seves funcions en els servidors de la UB excepte en els casos que obligadament hem de recórrer a serveis exteriors.

Barcelona,

Montserrat Bachs Castaño
Directora de l'Àrea de Tecnologies
de la Informació i la Comunicació