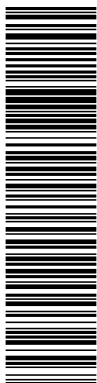


| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 1 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A304837DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miljançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER LOTS DELS SERVEIS PROFESSIONALS ASSOCIATS A LES BASES DE DADES ORACLE I MS SQL SERVER I ENTERPRISE SYSTEMS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 2 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A304837DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miljancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputadelleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

Índex

1. *Antecedents*..... 1

2. *Objecte del contracte i el seu abast*..... 2

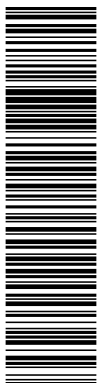
3. *Obligacions del contractista*..... 7

4. *Acord de nivell de servei*..... 9

5. *Penalitzacions comuns als 3 Lots*..... 10

6. *Confidencialitat i propietat intel·lectual*..... 10

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 3 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

1. Antecedents

El departament de Noves Tecnologies de la Diputació de Lleida (d'ara endavant Noves Tecnologies) té assignades, entre altres funcions, la prestació dels serveis informàtics i de comunicacions a la pròpia Diputació i als seus Organismes Autònoms, mitjançant mitjans propis o aliens, i per a aquesta finalitat li correspon particularment :

1. L'administració, manteniment i suport dels equips físics i lògics de tractament de la informació i de les comunicacions de qualsevol espècie que estiguin instal·lats en aquests.
2. El desenvolupament i adquisició d'aplicacions informàtiques i sistemes d'informació i el seu manteniment i suport posteriors, d'acord amb les especificacions funcionals i necessitats dels diferents ens.
3. L'adquisició i dotació d'infraestructures físiques i lògiques de suport dels sistemes d'informació.

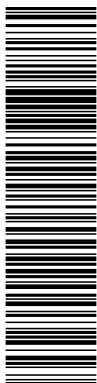
En l'exercici de les funcions anteriors, en l'actualitat, Diputació de Lleida disposa del programari Oracle i Microsoft SQL Server com uns dels principals Gestors de Bases de dades i com a emmagatzemament de la informació de molts aplicatius que exploten aquestes dades. Sistemes comuns tan crítics com la signatura electrònica, la gestió documental, serveis a les entitats locals, comptabilitat, gestor documental, subvencions, sancions, cartografia, seu-e, administració electrònica o gestió d'expedients basen la seva implementació en tecnologia Oracle i MS SQL Server i integren aquests sistemes sobre la base de serveis web i programari propietari.

Un altre àmbit d'aplicació és el de Seguretat, indispensable i necessari des de l'aplicació del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) el 25 de maig de 2018. Per a la seva implementació i compliment es requereix d'una sèrie de productes que proporcionen xifratge de les dades, separació de rols de seguretat i administració, emmascarament de les dades o auditoria. La integració d'aquests productes amb els gestors de base de dades Oracle i Microsoft SQL Server és fonamental per a un correcte funcionament sense pèrdua de rendiment.

La justificació de la contractació ve exigida pel volum i l'especial dificultat tècnica que comporta la gestió de la infraestructura i de les bases de dades Oracle i Microsoft SQL Server. Totes aquestes aplicacions estan integrades i relacionades entre si, sent una peça clau el Sistema Gestor de Base de dades. Un canvi de tecnologia en totes aquestes capes seria molt complex i costós, tant en temps com econòmicament, a causa de la forta integració que existeix entre tots els Sistemes d'Informació, el propi desenvolupament implementat sobre aquestes tecnologies, així com el coneixement de Noves Tecnologies adquirit durant tots aquests anys de vigència d'aquestes tecnologies en la implementació de tots els sistemes.

Per tant, a causa de la criticitat de la majoria de les aplicacions que s'executen sobre productes Oracle i Microsoft SQL Server, i a fi de garantir el suport i la contínua disponibilitat d'aquests, resulta necessari comptar amb un servei de manteniment, suport i actualització d'aquests productes, de manera que possibiliti una òptima operativitat i rendiment d'aquests, mitjançant l'ús i implementació de les "millors pràctiques", incorporant les recomanacions d'aquests serveis. Sent

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 4 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

a més una eina imprescindible per a la gestió i atenció als nostres usuaris, havent d'estar operativa en mode 24x7 (24 hores al dia i 7 dies a la setmana).

Adicionalment, la infraestructura IT de la corporació és complexa i es troba configurada per un conjunt d'entorns virtuals i físics que, disposant de característiques diferents, requereixen d'una prestació professional que permeti resoldre incidències que l'equip de professionals de la Corporació no pot resoldre, o dels quals es requereix suport en la gestió d'aquests sistemes per millorar el funcionament tècnic dels sistemes. Aquesta infraestructura és la que permet el correcte funcionament del treball i tasques dels treballadors de la Diputació i que en el seu conjunt emmagatzema totes les dades crítiques tant de la mateixa corporació com del conjunt dels ens de la demarcació. La caiguda dels servidors, nodes i equipament, en termes tècnics, generaria perjudicis greus i de seguretat, perills que han de ser minimitzats amb la intervenció dels professionals especialitzats en el programari i sistemes indicats en el present document de prescripcions tècniques.

2. Objecte del contracte i el seu abast

L'objecte del contracte són els serveis professionals avançats en la resolució d'incidències de forma directa, problemàtiques, suport i assistència avançada 24x7 en el sistemes de base de dades ORACLE i MS SQL Server, que disposa la Diputació de Lleida, i els serveis professionals d'assistència en gestió i resolució d'incidències Enterprise Systems per un període de 3 anys.

2.2 Descripció dels Lots i el seu abast:

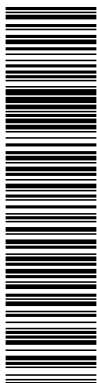
2.2.1 **LOT 1 - Serveis professionals avançats de suport i assistència 24x7 en resolució directa d'incidències vinculats amb les llicències de les bases de dades Oracle per un període de 3 anys**

L'objecte del LOT 1 consisteix en l'adquisició de serveis de suport tècnic avançat, resolució d'incidències, instal·lació, configuració, administració, creació i manteniment d'aplicacions i consultoria en general a l'entorn tecnològic de les bases de dades Oracle i productes associats o qualsevol altre que s'adquireixi dins de la vigència del contracte, en conformitat amb el que s'estableix en el present plec.

Descripció de l'abast del LOT 1 Serveis professionals avançats de suport i assistència 24x7 en resolució directa d'incidències vinculats amb les llicències de les bases de dades Oracle per un període de 3 anys

- Assistència en les peticions de servei les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana (24x7) assegurant la coordinació amb els responsables del contracte i dels Caps de Secció del Departament de NNTT
- Activitats de llançament de producte, instal·lació, configuració i administració.
- Disseny i implantació
 - Guia proactiva de millors pràctiques i recomanacions d'ús.

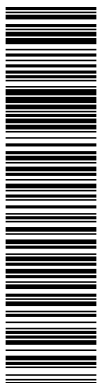
| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 5 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciodelleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

- Revisió de la plataforma. Avaluació de la plataforma de base de dades proporcionant recomanacions i accions prioritzades per tancar les bretxes tècniques i optimitzar el seu desplegament.
- Test de producte per a la millora del rendiment i la implantació de millors pràctiques.
- Revisió del disseny i l'arquitectura. Realitza una revisió completa de l'arquitectura de les bases de dades.
- Actualitzacions de programari
 - Assegurar, durant tot el període de durada del contracte, l'actualització a noves versions de programari i suport d'incidències i productes que assegurí el bon funcionament d'aquest.
 - Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat i actualitzacions de pegats crítics. Tant en entorns de producció com de pre-producció o test.
 - Scripts d'actualització.
- Suport i resolució d'Incidències. Consistent en el següent
 - Suport tècnic a l'equip de treball en les incidències o resolució de tasques específiques que per l'especial dificultat així ho requereixin.
 - Resolució d'incidències i peticions de treball prèvia classificació i priorització segons els criteris de la Diputació de Lleida
 - Atenció urgent d'incidències en l'horari determinat en aquests plecs, en el cas que sorgeixi qualsevol incidència que ocasionés la impossibilitat d'operar o una greu degradació en el funcionament dels sistemes de base de dades o aplicacions vinculades a les mateixes amb un alt impacte en els processos.
 - Suport i assessorament en la configuració i manteniment dels servidors de base de dades
 - Suport i assessorament, consultoria als responsables de sistemes i desenvolupament per a l'establiment de les millors solucions per l'evolució i manteniment dels sistemes de bases de dades
 - Anàlisis dels incidents de seguretat, incloent la detecció d'accessos sospitosos, anàlisis d'incident detectats i aplicació de mesures preventives.
- Administració i manteniment preventiu, correctiu i perfectiu i adaptatiu, i evolutiu. Aquest manteniment de les bases de dades contemplarà en tot cas el següent:
 - Manteniment correctiu, abastant totes les tasques necessàries per introduir els canvis en els sistemes que puguin ser necessaris per la correcció d'errors i resolució d'incidències.
 - Manteniment adaptatiu i perfectiu, abastant les tasques necessàries per implementar les modificacions que afectin als entorns en els què el sistema opera (configuració, software base de dades, sistema de gestió de base de dades, comunicacions...) així com el desplegament i proves de les aplicacions en un nou entorn en cas que fos necessari.
 - Manteniment evolutiu, abastant les incorporacions, modificacions i evolucions necessàries en els sistemes per cobrir l'expansió o canvis en les necessitats dels usuaris.
- Servei de suport mitjançant internet, telefònic i/o la realització d'entrades al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària a fi de:
 - Realitzar consultes sobre l'ús de les llicències.

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 6 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Miljanzant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

- Realitzar consultes referents a l'optimització de configuracions i paràmetres de funcionament.
- Reportar qualsevol incidència tècnica referent a l'ús i funcionament de les eines.
- Sol·licitar actualitzacions

2.2.2 LOT 2 - Serveis professionals avançats de suport i assistència 24x7 en resolució directa d'incidències vinculats amb les llicències de les bases de dades de Microsoft MS SQL Server per un període de 3 anys

L'objecte del LOT 2 consisteix en l'adquisició de serveis de suport tècnic avançat, resolució d'incidències, instal·lació, configuració, administració, creació i manteniment d'aplicacions i consultoria en general a l'entorn tecnològic de de les bases de dades Microsoft SQL Server i productes associats o qualsevol altre que s'adquireixi dins de la vigència del contracte, en conformitat amb el que s'estableix en el present plec.

Descripció de l'abast del LOT 2 Serveis professionals avançats de suport i assistència 24x7 en resolució directa d'incidències vinculats amb les llicències de les bases de dades de Microsoft MS SQL Server per un període de 3 anys

- Assistència en les peticions de servei les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana (24x7) assegurant la coordinació amb els responsables del contracte i dels Caps de Secció del Departament de NNTT
- Activitats de llençament de producte, instal·lació, configuració i administració.
- Disseny i implantació
 - Guia proactiva de millors pràctiques i recomanacions d'ús.
 - Revisió de la plataforma. Avaluació de la plataforma de base de dades proporcionant recomanacions i accions prioritzades per tancar les bretxes tècniques i optimitzar el seu desplegament.
 - Test de producte per a la millora del rendiment i la implantació de millors pràctiques.
 - Revisió del disseny i l'arquitectura. Realitza una revisió completa de l'arquitectura de les bases de dades.
- Actualitzacions de programari
 - Assegurar, durant tot el període de durada del contracte, l'actualització a noves versions de programari i suport d'incidències i productes que assegurin el bon funcionament d'aquest.
 - Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat i actualitzacions de pegats crítics. Tant en entorns de producció com de pre-producció o test.
 - Scripts d'actualització.
- Suport i resolució d'Incidències. Consistent en el següent
 - Suport tècnic a l'equip de treball en les incidències o resolució de tasques específiques que per l'especial dificultat així ho requereixin.
 - Resolució d'incidències i peticions de treball prèvia classificació i priorització segons els criteris de la Diputació de Lleida

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 7 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

- Atenció urgent d'incidències en l'horari determinat en aquests plecs, en el cas que sorgeixi qualsevol incidència que ocasionés la impossibilitat d'operar o una greu degradació en el funcionament dels sistemes de base de dades o aplicacions vinculades a les mateixes amb un alt impacte en els processos.
- Suport i assessorament en la configuració i manteniment dels servidors de base de dades
- Suport i assessorament, consultoria als responsables de sistemes i desenvolupament per a l'establiment de les millors solucions per l'evolució i manteniment dels sistemes de bases de dades
- Anàlisis dels incidents de seguretat, incloent la detecció d'accessos sospitosos, anàlisis d'incident detectats i aplicació de mesures preventives.

■ Administració i manteniment preventiu, correctiu i perfectiu, i evolutiu.

Aquest manteniment de les bases de dades contemplarà en tot cas el següent:

- Manteniment correctiu, abastant totes les tasques necessàries per introduir els canvis en els sistemes que puguin ser necessaris per la correcció d'errors i resolució d'incidències.
- Manteniment adaptatiu i perfectiu, abastant les tasques necessàries per implementar les modificacions que afectin als entorns en els que el sistema opera (configuració, software base de dades, sistema de gestió de base de dades, comunicacions...) així com el desplegament i probes de les aplicacions en un nou entorn en cas que fos necessari.
- Manteniment evolutiu, abastant les incorporacions, modificacions i evolucions necessàries en els sistemes per cobrir l'expansió o canvis en les necessitats dels usuaris.

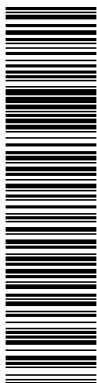
■ Servei de suport mitjançant internet, telefònic i/o la realització d'entrades al Centre de Suport de l'empresa adjudicatària a fi de:

- Realitzar consultes sobre l'ús de les llicències.
- Realitzar consultes referents a l'optimització de configuracions i paràmetres de funcionament.
- Reportar qualsevol incidència tècnica referent a l'ús i funcionament de les eines.
- Sol·licitar actualitzacions

2.2.3 LOT 3 - Serveis professionals avançats d'assistència tècnica 24x7 i Monitorització per Enterprise Systems per un període de 3 anys

L'objecte del LOT 3 consisteix en l'adquisició de serveis de suport tècnic avançat, resolució d'incidències, instal·lació, configuració, administració, manteniment d'aplicacions i consultoria en general a l'entorn tecnològic del sistema de la infraestructura IT dependent de l'entorn afectat per la incidència.

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 8 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

Descripció de l'abast del Lot 3 Serveis professionals avançats d'assistència tècnica 24x7 i Monitorització per Enterprise Systems per un període de 3 anys

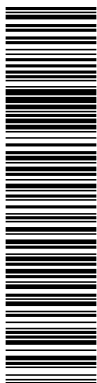
L'abast del servei inclourà:

- **Monitorització i assistència les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana** (24x7) assegurant la coordinació amb els responsables del contracte i dels Caps de Secció del Departament de NNTT
- **Administració i manteniment dels sistemes operatius** disponibles de la infraestructura IT de la Corporació.
Aquest manteniment del sistema i servidors, contemplarà en tot cas el següent:
 - o **Manteniment preventiu:** Monitorització de la infraestructura objecte de manteniment amb la finalitat de prevenir possibles incidències que afectin la mateixa funcionalitat.
 - o **Manteniment correctiu,** abastant totes les tasques necessàries per introduir els canvis en els sistemes que puguin ser necessaris per la correcció d'errors i resolució d'incidències.
 - o **Manteniment adaptatiu i perfectiu,** abastant les tasques necessàries per implementar les modificacions que afectin als entorns en els què el sistema opera (configuració, software base de dades, sistema de gestió de base de dades, comunicacions...) així com el desplegament i probes de les aplicacions en un nou entorn en cas que fos necessari.
 - o **Manteniment evolutiu,** abastant les incorporacions, modificacions i evolucions necessàries en els sistemes per cobrir l'expansió o canvis en les necessitats dels usuaris.
- **Suport tècnic a l'equip de treball en les incidències o resolució de tasques** específiques que per l'especial dificultat així ho requereixin.
- **Administració i manteniment de l'alta disponibilitat dels servidors,** dels servidors d'aplicacions i de gestió, tant de la xarxa interna com externa, en els entorns de desenvolupament i producció.
- **Resolució d'incidències i peticions** de suport prèvia classificació i prioritització segons els criteris de la Diputació de Lleida.
- **Atenció urgent d'incidències crítiques** en el cas que sorgeixi qualsevol incidència que ocasionés la impossibilitat d'operar o una greu degradació en el funcionament dels sistemes de base de dades o aplicacions vinculades a les mateixes amb un alt impacte en els processos.
- **Suport i assessorament, consultoria** als responsables de sistemes i desenvolupament per a l'establiment de les millors solucions per l'evolució i manteniment dels sistemes.
- **Coordinació amb els responsables del contracte.**
- **Anàlisis dels incidents de seguretat,** incloent la detecció d'accessos sospitosos, anàlisis d'incident detectats i aplicació de mesures preventives.
- **Assistència** mitjançant un sistema de **tickets**.

En aquest sentit, s'haurà d'assegurar:

- Gestió i resolució d'incidències firewall / tallafocs. Essent el sistema operatiu hardware i software, Fortinet.
- Gestió i resolució d'incidències de xarxa, essent els fabricants de l'equipament objecte d'aquesta gestió i resolució d'incidències, Aruba i Alcatel.
- Incorporació de la capa de gestió

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 9 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905 JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milljancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

- Gestió i resolució d'incidències de l'entorn virtual hypervisors, essent la infraestructura actual ara mateix composta pels següents sistemes: VmWare i Horizon, essent necessari també assegurar la gestió i resolució dels futuribles com la capa d'hiperconvergència i altres hipervisors.
- Incidències de servidors físics i virtuals.
 - o Assegurar la resolució dels errors i fallades en Hardware i Software. La infraestructura física actualment es tracten de servidors HPE, i en el referent al sistema software corresponen als sistemes operatius, Microsoft Windows Server i Linux.
- Desplegament de servidors físic o virtual. La infraestructura física actualment es tracten de servidors HPE, i en el referent al sistema software corresponen als sistemes operatius Microsoft Windows Server i Linux.
- Gestió de les cabines HPE i servidors d'hiperconvergència
- Gestió i resolució d'incidències en tenant MS365
- Gestió i resolució d'incidències del servidor de correus híbrid Exchange 2016 i 2019.
- Resolució d'incidències d'equips usuari de la Corporació, essent el sistema operatiu Windows.

S'entendrà, pels conceptes següents, l'abast indicat a continuació:

- 1) **Gestió de la infraestructura IT:** Entesa com l'assistència del servei professional contractat a l'equip de treball i professionals del Departament de Noves Tecnologies per dur a terme gestions en la infraestructura IT que per raons de coneixament, profissioalització i especialització no poden ser duts a terme de forma autònoma pels mateixos treballadors de la Corporació, requerint dels coneixements tècnics certificats dels professionals contractats per executar-los de forma conjunta.
- 2) **Resolució d'incidències:** Entesa com la intervenció directa pels serveis professionals contractats en la resolució de problemàtiques identificades tant pels mateixos contractistes com per l'equip de professionals de la Corporació i fets constar pel responsable del contracte.

CPV: 72267100-0 – Lot 1 Manteniment de software de tecnologia de la informació
CPV: 72267100-0 – Lot 2 Manteniment de software de tecnologia de la informació
CPV: 72267100-0 – Lot 3 Manteniment de software de tecnologia de la informació

3. **Obligacions del contractista**

3.1. **Obligacions comuns al Lot 1 i Lot 2**

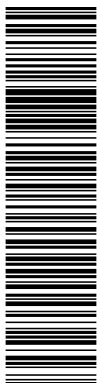
El licitador ha de tenir l'acreditació ENS nivell mig o superior.

L'horari d'atenció requerit serà de dilluns a diumenge, les 24 hores del dia.

L'adjudicatari designarà a un Responsable del Servei davant el departament de Noves Tecnologies.

L'adjudicatari, a través del Responsable del Servei i amb la periodicitat que Noves Tecnologies determini, informarà sobre la planificació de treballs, l'estat d'execució del contracte i, si és el cas, sobre les incidències produïdes.

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 10 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Milijant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

3.2. Obligacions del contractista Lot 1

3.2.1 Acreditació de membership ORACLE PARTNER

El licitador ha de tenir l'acreditació de membre de l'**Oracle Partner Network Program (OPN)**.
S'assignaran els tècnics necessaris per assegurar la prestació d'assistència 24x7 sota demanda.

3.3. Obligacions del contractista Lot 2

Resulta exigible que l'empresa licitadora sigui Partner autoritzat pels fabricants de les llicències SQL Server (el qual és MICROSOFT), concretament disposar de la condició de **partner Microsoft Managed Service Provider Expert amb especialització en "Infra and Database Migration to Microsoft Azure"** i designacions de **"Infrastructure"** i **"Data & AI"** havent d'estar donat d'alta com a tal en el seu programa de partners.

S'assignaran els tècnics necessaris per assegurar la prestació d'assistència 24x7 sota demanda.

3.4. Obligacions del contractista Lot 3

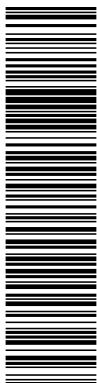
3.4.1 El licitador ha de tenir l'acreditació ENS nivell mig o superior.

L'empresa adjudicatària haurà de ser partner dels següents fabricants: VmWare, Aruba (HPE Company), Veeam, Fortinet, Microsoft Gold Partner.

L'empresa haurà de disposar de l'acreditació de la condició de partner dels fabricants de la infraestructura IT actual

La condició de partner acredita disposar del conjunt de coneixements adequats i necessaris per assegurar la prestació de serveis professionals per donar compliment a les necessitats del manteniment de la infraestructura.

L'acreditació del compliment d'aquestes condicions i obligacions, serà requerit a l'empresa que es proposi com adjudicatària junt amb la resta de documentació prevista a l'article 150.2 LCSP. La manca de presentació d'aquestes certificacions, comportarà considerar que l'empresa retira la seva oferta en els termes que preveu l'esmentat article 150.2 LCSP.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Millitant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

4 Acord de nivell de servei

4.1 Comuns als lots 1 i 2

La prestació del servei, pel que fa a la resolució d'incidències, estarà subjecta als següents Acords de Nivell de Servei (ANS) en horari de 24x7:

| Criticitat | Temps de Resposta | Temps de resolució |
|------------|-------------------|--------------------|
| Nivell 1 | < 1 hora | < 8 hores |
| Nivell 2 | < 8 hores | < 24 hores |
| Nivell 3 | < 24 hores | < 7 dies |

La categorització de la prioritat de la incidència es realitzarà de la següent forma:

- Nivell 1: Incidències que impedeixen el funcionament del sistema. L'ús en producció dels programes suportats queda interromput o tan greument afectat, que li impedeix continuar treballant de manera raonable. S'experimenta una completa pèrdua del servei.
- Nivell 2: Incidències que comprometen el funcionament del sistema i/o afecten la qualitat del servei. Si s'experimenta una pèrdua de servei severa. Prestacions importants es troben no disponibles sense que existeixi una solució alternativa acceptable; no obstant això, les operacions poden continuar de forma restringida
- Nivell 3: Incidències que no impedeixen el correcte funcionament del sistema. Si s'experimenta una pèrdua de servei menor. L'impacte és una inconveniència que pot necessitar una solució alternativa per a restaurar la funcionalitat. També inclou la sol·licitud d'informació, una millora o l'esclariment de la documentació relativa al seu programari, però el funcionament del mateix no es veu afectat. I no experimenta cap pèrdua de servei. El resultat no impedeix el funcionament d'un sistema.

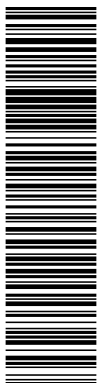
4.2 Lot 3

La prestació del Servei pel que respecta la resolució d'incidències i sol·licitud de gestió i Suport, respondrà als següents Acords de Nivell de Servei (ANS):

| Descripció | Temps de Resposta |
|--------------------------------|-------------------|
| Incidències Crítiques | < 1 hora |
| Incidències no crítiques | < 8 hores |
| Sol·licitud de gestió i suport | < 12 hores |

La categorització de la prioritat de la incidència es realitzarà de la següent forma:

- Incidències crítiques: Incidències que impedeixen el funcionament del sistema. L'ús en producció dels programes suportats queda interromput o tan greument afectat, que li impedeix continuar treballant de manera raonable. S'experimenta una completa pèrdua del servei.
- Incidències No crítiques: Incidències que comprometen el funcionament del sistema i/o afecten la qualitat del servei. Si s'experimenta una pèrdua de servei severa. Prestacions importants es troben no disponibles sense que existeixi una solució alternativa acceptable; no obstant això, les operacions poden continuar de forma i incidències que no impedeixen el correcte funcionament del sistema. Si s'experimenta una pèrdua de servei menor. L'impacte és una inconveniència que pot necessitar una solució alternativa per a restaurar



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3241905_JOGQK-STXF3-MIP98_41107E9ED2C681CA60A3048371DF9F93A8298B7) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputacollleida.cat/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1

la funcionalitat. També inclou la sol·licitud d'informació, una millora o l'esclariment de la documentació relativa al seu programari, però el funcionament del mateix no es veu afectat. I no experimenta cap pèrdua de servei. El resultat no impedeix el funcionament d'un sistema.

- Sol·licitud de gestió i suport: Peticions referents a l'assistència del servei professional contractat a l'equip de treball i professionals del Departament de Noves Tecnologies per dur a terme gestions en la infraestructura IT que per raons de coneixement, professionalització i especialització no poden ser duts a terme de forma autònoma pels mateixos treballadors de la Corporació, requerint dels coneixements tècnics certificats dels professionals contractats per executar-los de forma conjunta

5 Penalitzacions comuns als 3 Lots

S'aplicarà una penalització d'un percentatge sobre el total de facturació si es produeixen tres o més incompliments dels acords de nivell de servei (ANS) mínims, tant per incidències paralitzants, crítiques com estàndard.

Així mateix es categoritzaran els incompliments en lleus, mitjans o greus i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador d'acompliment.

Les penalitzacions en cas d'incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte, del preu relatiu a la plataforma, que oscil·larà entre l'1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.

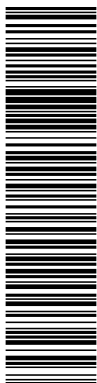
| Tipus | Descripció | % penalització facturació mensual |
|------------------------------|---|-----------------------------------|
| Paralitzant – Nivell 1 | Incompliment del temps de resolució d'incidències paralitzants. | 5% |
| Crítica – Nivell 2 | Incompliment del temps de resolució d'incidències crítiques. | 3% |
| Estàndards/ Lleus – Nivell 3 | Incompliment del temps de resolució de la resta d'incidències. | 1% |

En el cas de superar-se 3 penalitzacions en diferents mesos es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei. El procediment sancionador serà detallat al PCAP.

6 Confidencialitat i propietat intel·lectual

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar. L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l'objecte

| | | |
|---|---|--|
| DOCUMENT Plec Prescripcions Tècniques serveis/subministrament: 27-05-2024 _PPTP_Oracle_SQLServer_enterprise system (versió 2) | IDENTIFICADORS | |
| ALTRES DADES Codi per a validació: JOGQK-STXF3-MIP98 Pàgina 13 de 13 | SIGNATURES 1.- Jordi Gervas, Administrador, de DIPUTACIÓ DE LLEIDA | ESTAT SIGNAT 28/05/2024 13:16 |



del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

Lleida a data de signatura electrònica,