

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I ALLOTJAMENT DEL PROGRAMARI DE RESERVES D'EQUIPAMENTS DELS CENTRES CIENTÍFICS I TECNOLÒGICS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2024/122

1. INTRODUCCIÓ

Els CCiTUB disposen d'un programari 'Agendo' de la casa CKLO Lda que s'utilitza principalment per la gestió de les reserves dels equipaments i les prestacions ofertes des del centre.

El programari Agendo és un SaaS (software as a service), és a dir, el suport lògic i les dades es troben als servidors d'un proveïdor, en aquest cas, CKLO Lda, propietari d'Agendo.

CCiTUB necessita contractar el servei d'allotjament, assistència tècnica i manteniment d'Agendo. Aquesta contractació garantirà el funcionament del servei d'agendes electròniques dels laboratoris dels CCiTUB.

2. OBJECTE

Aquest document té com objectiu descriure les condicions que han de regir en la contractació del servei de manteniment, assistència tècnica i allotjament del programari de reserves d'equipaments dels CCiTUB.

3. SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

El programari al qual fem referència és el sistema AGENDO de CKLO Lda.

Sempre que fem referència a AGENDO ens estem referint així mateix a les possibles empreses subcontractades pel propi CKLO Lda. per tal de d'executar el servei contractat.

El servei objecte del contracte ha d'incloure:

- Execució del programari en entorn Saas "cloud" proporcionat pel fabricant.
- Dret a les actualitzacions de millores en l'aplicació, prèvia comunicació del canvi als responsables tècnics dels CCiTUB:
 - Correcció d'errors, de seguretat i qualsevol altre, del producte.
 - Disponibilitat de millores de les funcionalitats estàndards del producte.
 - Actualització continua de noves versions.

- Consultes, suport i formació:
 - Atenció a les consultes de funcionament de l'aplicació i dels sistemes associats.
 - Suport a la resolució als missatges d'error reportats pels CCiTUB.
 - Formació als tècnics CCiTUB quan l'actualització inclogui noves funcionalitats o modificacions que suposin canvis importants sobre les ja existents.
- Suport a incidències:
 - Temps de resposta inferior a 2 hores en el cas d'incidències crítiques (de 8h a 16h).
 - Temps de resposta inferior a 4 hores en el cas d'incidències greus.
 - Reporting mensual de l'estat de les incidències comunicades pels CCiTUB on s'indiqui si estan en desenvolupament o en espera i un temps aproximat de resolució.

Pel que fa al suport d'incidències s'entendrà com incidència crítica la interrupció del sistema, pèrdua de dades, violacions de seguretat, etc. Una incidència greu serà aquella que tingui un impacte significatiu en el funcionament de l'aplicació o que afecti a funcionalitats crítiques pel funcionament dels CCiTUB.

4.- EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa es compromet a garantir:

- Disponibilitat de l'aplicació 24/7 durant tot l'any.
- Correcció d'incidències del servidor cloud i sistemes associats.
- Notificació proactiva de problemes de connectivitat i/o seguretat de les dades.
- Backup de les dades que assegurin una recuperació en cas de fallida.
- Programar les intervencions que requereixin d'aturada del sistema, de mutu acord entre ambdues parts.
- Facilitar als CCiTUB una persona de contacte que actui com a interlocutor amb els CCiTUB
- Informar i consensuar amb els tècnics de Projectes Digitals qualsevol canvi/millora en l'aplicació que pugui afectar al funcionament del programari pels CCiTUB.

Per la seva part la Universitat de Barcelona es compromet a:

- Facilitar una persona de contacte que serà l'interlocutor amb Agendo.

Si durant el temps que afecta a aquest servei, el proveïdor no continués amb la seva activitat, es compromet a proveir a la Universitat de Barcelona amb el codi font del programari al núvol. El proveïdor ajudarà a realitzar la instal·lació del programari a les instal·lacions de la Universitat de Barcelona i formarà als tècnics de l'equip de Projectes Digitals dels CCiTUB, per tal que es pugui continuar amb el funcionament a les instal·lacions de la Universitat.

5.- CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del contracte. L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a les que la informació té designada. L'adjudicatari serà el responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec i aplicarà les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer per part del personal participant en el desenvolupament del contracte. Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada pels CCiTUB així com qualsevol altre producte o dada obtingut com a resultat del present contracte. L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació dels CCiTUB i donar-los a conèixer al seu personal.

Sra. Teresa Arenal
Unitat Projectes Digitals
Centres Científics i Tecnològics UB