

Plec de prescripcions tècniques per a contractar el desplegament de la nova versió d'OwnCloud Infinite Scale (OCIS) i suport anual

Barcelona, febrer de 2025

Validat per,	Aprovat per,
--------------	--------------

Sumari

1.	Antecedents	5
2.	Abast del contracte	5
3.	Requisits del desplegament de la instància d'OCIS	5
4.	Requisits del suport de la instància d'OCIS	5
5.	Organització i equip de treball	7
6.	Condicions d'execució	7

1. Antecedents

El CSUC presta el servei d'Unidisc per a les universitats consorciades i altres entitats del sistema acadèmic i de recerca de Catalunya.

Aquest servei es basa amb OwnCloud, un programari de sincronització, compartició i col·laboració de continguts que permet als equips treballar amb dades fàcilment des de qualsevol lloc i dispositiu.

Les necessitats dels usuaris, especialment en l'àmbit de recerca, han evolucionat i requereixen noves funcionalitats en la gestió de les dades, per exemple més seguretat, tractar grans volums de dades, facilitar les capacitats de compartició, gestionar de metadades, etc.

2. Abast del contracte

Tenint en compte les noves necessitats dels usuaris, es fa necessari contractar d'una banda l'evolució del servei Unidisc desplegant una instància basada en la nova versió d'OwnCloud anomenada Infinite Scale (OCIS) i de l'altra el seu suport anual d'aquesta instància.

3. Requisits del desplegament de la instància d'OCIS

Els requisits mínims que ha de complir el desplegament d'aquesta instància d'OCIS són els següents:

- S'haurà de desplegar a la infraestructura del CSUC al seu CPD.
- Haurà de permetre un mínim de 500 usuaris, ampliable a 1.000, en l'àmbit de projectes de recerca per a grans volums de dades.
- Cal desplegar la darrera versió del programari.
- Cal desplegar entorn de preproducció i producció.
- Un termini màxim de desplegament d'un mes.

4. Requisits del suport de la instància d'OCIS

Els requisits mínims del suport anual per a la instància d'OCIS que s'han de contemplar són:

- Suport per a la gestió incidències i consultes.
- Suport en les actualitzacions de programari.
- 50 hores de suport.

Es defineixen els següents nivells de servei:

Bloc de servei	Indicador	Criticitat	Unitat	Valor màxim
Gestió incidències i consultes	Temps mig de resposta	Crítica	Hores	2,5
		Greu	Hores	4
		Normal	Hores	8
	Temps mig de diagnòstic	Crítica	Hores ^o	4
		Greu	Hores	8
		Normal	Hores	16
	Temps mig de resolució	Crítica	Hores	8
		Greu	Hores	16
		Normal	Hores	40
Bloc de servei	Indicador	Criticitat	Unitat	Valor màxim
Actualització de programari	Temps mig de resposta	Crítica	Hores	2,5
		Greu	Hores	4
		Normal	Hores	8
	Temps mig de diagnòstic	Crítica	Hores	4
		Greu	Hores	8
		Normal	Hores	16
	Temps mig de resolució	Crítica	Hores	8
		Greu	Hores	16
		Normal	Hores	40

Tipus d'incidències:

- **Crítica:** El sistema o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa habitual de funcionament de la plataforma.
- **Greu:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal de la plataforma i/o no té una afectació massiva.
- **Normal:** El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia amb baix impacte (afecta només a un/pocs usuari/s i en un cas d'ús molt concret). També estan en aquesta categorització consultes o peticions operatives.

Franges de temps:

- **Temps de resposta:** Temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o rep el tiquet associat a la incidència / petició.
- **Temps de diagnòstic:** Temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que aquest fa un diagnòstic del problema.
- **Temps de resolució:** Temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o persona que es designi.

Els temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 9:00 a 17:00 dels dies laborables. Es consideraran "dies laborables", els dies que siguin laborables segons el calendari anual de Barcelona.

5. Organització i equip de treball

Els licitadors han de detallar a les seves propostes quina és l'organització i perfils de l'equip de treball que proposen per a l'execució del contracte, tenint en compte que hauran de dotar el personal necessari per assegurar les funcions que són objecte d'aquest i permeti mantenir un model fluid amb els agents que participen en el procés.

El proveïdor proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte. Al document de l'oferta s'indicarà de forma detallada els recursos inclosos. Característiques professionals

Els licitadors concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l'experiència professional exigida en el quadre anterior.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip i que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà al CSUC i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula; en cas contrari i sense el consentiment del CSUC, aquest fet serà susceptible de sanció.

6. Condicions d'execució

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

Lloc de prestació del contracte

Els serveis objecte del contracte es prestaran de forma remota des de les instal·lacions de l'adjudicatari. Per la realització de les activitats s'ha de garantir el compliment dels requisits de:

- **Seguretat.** Garantint la confidencialitat, integritat i accessibilitat de les activitats a realitzar.
- **Infraestructura.** Disponibilitat de les comunicacions, maquinari i programari necessari per garantir les activitats a realitzar.
- **Organitzatiu i funcional.** Que l'adjudicatari pugui disposar de la logística, processos, procediments i coneixements necessaris per a garantir les activitats a realitzar.

Horari de prestació del servei

L'adjudicatari haurà de cobrir els horaris de servei els dies laborables de 9.00 a 17.00 hores. Es consideraran "dies laborables", els dies que siguin laborables segons el calendari anual de Barcelona.

Si durant l'execució del contracte, el CSUC o l'adjudicatari detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels processos descrits en aquest plec, el CSUC i l'adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació.