

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

Aquest plec té com a objecte definir les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el manteniment dels 3 armaris que disposa la UPF i que permeten l'autoprèstec d'ordinadors portàtils als usuaris de la Universitat Pompeu Fabra (en endavant UPF), i del sistema informàtic de gestió i control corresponent.

També inclou les condicions per l'atenció i resolució d'incidències.

2. Equipament i abast del manteniment

La UPF disposa del següent equipament d'autoprèstec d'ordinadors portàtils:

Codi inventari	Marca i Model	Adreça on està	Quantitat	Programari que fa servir
142259	SERDOC	Ramon Trias Fargas 25-27,08005 Barcelona	1	SERDOC
140790 i 140791*	SERDOC	Roc Boronat 138, 08018 Barcelona	1	SERDOC
150736	SERDOC	Doctor Aiguader, 80, 08003 Barcelona	1	SERDOC

* Tot i funcionar com un de sol, l'armari està dividit en dues parts, cadascuna amb el seu codi d'inventari

L'abast d'aquesta licitació és contractar el manteniment i suport tant dels armaris com del programari que els gestiona de manera que es mantinguin en òptimes condicions de funcionament, el que comporta la realització de les tasques següents:

- Atenció a incidències i suport sobre el funcionament, d'acord amb les instruccions del fabricant (<https://www.serdoc.es/>) dels 3 armaris modulars per a l'autoprèstec d'ordinadors portàtils, un a cada una de les seus de la Biblioteca/CRAI, amb pantalla per gestionar la identificació d'usuaris, i fer préstecs i devolucions d'aparells, amb capacitat de fins a 51 ordinadors portàtils per armari.
- Manteniment, suport i atenció a incidències de l'aplicació informàtica de gestió de l'armari, integrada amb el sistema de gestió de la Biblioteca de la UPF (actualment el producte Alma de l'empresa Ex-Libris), que permet:
 - Gestionar i controlar telemàticament i per part del personal de la UPF l'accés, el tancament i l'obertura d'aquests armaris.
 - La identificació d'usuaris i el préstec i devolució dels portàtils que continguin, segons les condicions de servei parametritzades per la UPF.
- Facilitar que els usuaris del servei de préstec de portàtils puguin actuar telemàticament amb l'aplicació i estiguin informats de les gestions realitzades, la disponibilitat de portàtils i l'estat dels seus préstecs.
- Compliment de les condicions i terminis per a l'execució de les tasques de manteniment i resolució d'incidències, tant en l'equipament d'autoprèstec com en l'aplicació de gestió corresponent, que s'indiquen en el punt següent.

3. Classificació dels requeriments

En aquest document es descriuen els requeriments que es demanen tant per al manteniment dels armaris d'autoprèstec de portàtils, com per al sistema informàtic de gestió corresponent.

Tipificació d'avaries:

- Crítica: Afectació a la totalitat de l'entorn, ja sigui per un mal comportament del programari o per avaria física de l'equipament, que impossibilita el préstec dels equips o per un tall del servei.
- Urgent: Tota aquella que impliqui el mal funcionament d'alguna de les caselles individualment.
- Ordinària: Qualsevol altra incidència o canvi que no quedi inclosa en les tipificacions anteriors.

Definicions pel que fa al temps d'atenció a les incidències:

- Temps de resposta: temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'equip tècnic de l'adjudicatari i fins que aquest dona una primera resposta. En el temps de primera resposta no s'hi inclou la reparació, sinó el primer diagnòstic de la incidència.
- Temps de resolució: temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'equip tècnic de l'adjudicatari i fins a la seva resolució (amb plena capacitat operativa).

Requeriments:

A.	Manteniment preventiu armaris
1	Revisió de l'equip i manteniment preventiu de l'equipament d'acord amb les instruccions del fabricant, com a mínim 1 cop l'any. Aquest manteniment té com a objectiu evitar i/o reduir les incidències.
B.	Manteniment correctiu armaris
2	Assessorament immediat per telèfon i/o correu electrònic, per donar resposta a qualsevol problema que es produeixi, en un període màxim de 3 hores si la resolució depèn directament de l'empresa subministradora del producte. L'assessorament inclou la resposta a incidències tant de l'equipament d'autopréstec com de l'aplicació. En el temps de primera resposta no s'inclou la reparació, sinó el primer diagnòstic de la incidència.
3	Una vegada notificades les incidències, tant en els equipaments d'autopréstec com en l'aplicació informàtic de gestió, seran resoltes en un termini (temps de resolució) inferior a: • 24 hores quan afectin a avaries crítiques • 48 hores si es tracta d'avaries urgents o ordinàries
4	Garantir la disponibilitat de peces o components, originals o autoritzats pel fabricant, per a les reparacions (que poden suposar un cost addicional)
C.	Manteniment aplicació i dels dispositius informàtics
5	Actualització de versions de l'aplicació de gestió, per evitar la seva obsolescència o per fer-les compatible amb els canvis tecnològics i informàtics de la UPF, així com per introduir noves funcionalitats que ofereix el proveïdor, i de mutu acord amb la UPF.
6	El manteniment de l'aplicació tindrà com a objectiu garantir l'operativitat de totes les funcionalitats instal·lades, resolent les incidències que es puguin produir, incloent la instal·lació de noves versions per millorar el funcionament del sistema.
7	El manteniment de l'equipament informàtic garantirà l'assistència tècnica per a la resolució de totes les incidències notificades, sobre el funcionament dels dispositius

	instal·lats en els sistemes d'autoprèstec de portàtils. Inclou, dins del preu del contracte, el desplaçament de tècnics de l'empresa adjudicatària a la UPF per substituir dispositius que provoquin errades de sistema, en cas de ser necessari.
8	Pel que fa a seguretat informàtica, el manteniment ha de garantir que tant el programari com el maquinari s'adeqüen al que marca l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
D	Altres condicions del servei
8	Servei a clients amb atenció en llengua castellana o catalana i amb infraestructura adequada per oferir un bon servei d'instal·lació i de manteniment posterior. El servei ha d'incloure personal tècnic tant per a l'equipament d'armaris i panys com per a l'aplicació de gestió.
9	Actualització del manual tècnic pels administradors del sistema.
10	Proporcionar un sistema per a la comunicació i la gestió del seguiment de les incidències, que ha d'explicar de manera explícita en la documentació a presentar amb l'oferta.

4. Governança del contracte

Els adjudicataris facilitaran a l'inici del projecte dos interlocutors (comercial i tècnic) amb responsabilitat en cadascun d'aquests aspectes. Fins que finalitzi el contracte, s'establiran reunions de seguiment, amb la presència dels representants que designi UPF i per part dels adjudicataris obligatòriament del contacte comercial i el tècnic. Com a mínim s'hauran de dur a terme les següents reunions, la primera a l'inici del contracte i, en cas de pròrroga, una a l'inici de cada nou any per fer balanç de l'any anterior i tractar aquells temes que pugin ser necessaris per afrontar el nou període d'execució.

5. Garantia del contracte

El període de garantia serà de 6 mesos un cop finalitzat el contracte.

Durant el termini de garantia l'empresa està obligada a fer:

- L'assistència telefònica per a resolució de dubtes en un termini màxim de 3 hores.
- La monitorització en remot del sistema per a la resolució d'incidències.
- L'assistència tècnica per substituir dispositius que produeixin fallades en el sistema o qualsevol altra incidència de funcionament.
- L'actualització de versions de l'aplicació de gestió per evitar l'obsolescència o adequar-la a canvis tecnològics de la plataforma informàtica de la Universitat, així com també per introduir noves funcionalitats que es considerin convenientes en l'operativa del sistema.
- La instal·lació de qualsevol versió de programari que solucioni una vulnerabilitat de seguretat crítica ja sigui per iniciativa pròpia o a demanda de la UPF.

El cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions del Servei d'Informàtica

Jordi Mas Parareda