

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC DE MAQUINARI I PROGRAMARI D'ORACLE DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

Índex de continguts

1. Objecte del contracte
2. Detall del contracte

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objectiu de la Diputació de Tarragona és mantenir l'estabilitat dels sistemes, tant pel que fa a la disponibilitat com al rendiment, l'evolució dels serveis, la gestió de canvis i la resolució d'incidències. Existeixen diverses necessitats pels sistemes d'Oracle a les que donar resposta:

- Vetllar per la disponibilitat i el rendiment dels sistemes
- Disposar de suport davant de problemes de producte i maquinari
- Disposar de suport en la posada en producció dels diferents entorns
- Disposar d'informació sobre actualitzacions, certificacions i de suport de versions
- Gestionar els pegats de sistema i programari
- Realitzar revisions periòdiques dels sistemes més crítics
- Seguir l'evolució dels procediments d'operació

L'objecte del contracte serà el suport tècnic del maquinari i programari d'Oracle especificat a l'apartat "2.1 Entorn de maquinari i programari".

2. DETALL DEL CONTRACTE

Les activitats del servei han d'anar encaminades a poder disposar d'un servei de suport que permeti realitzar accions proactives que ajudin a preveure situacions crítiques i que incrementi la qualitat d'ús i explotació del maquinari i programari d'Oracle. Igualment ha de garantir accions reactives que ajudin a solucionar de la manera més ràpida i adequada les incidències.

El servei s'haurà de gestionar distribuït en els camps de treball següents:

- Suport reactiu enfront incidències, ja siguin crítiques o lleus.
- Gestió de *Service Request* i *Escalades*
- Transferència de coneixements als tècnics de Diputació de Tarragona en resposta a les consultes de producte realitzades.

- Assessorament en la parametrització i administració dels sistemes, element necessari per la política d'alta disponibilitat de dades dels serveis de la Diputació.
- Assessorament en el manteniment evolutiu dels sistemes de la Diputació; necessitat d'actualitzacions de programari, recomanacions sobre les noves versions del programari i en l'aplicació de pegats.
- Recolzament als tècnics de la Diputació de Tarragona per la resolució d'incidències que afectin els sistemes Oracle, tant en hardware com software.
- Desplegament d'un sistema de monitorització dels sistemes de producció per a la detecció i correcte seguiment d'incidències.

2.1 ENTORN DE MAQUINARI I PROGRAMARI

El servei de suport ha d'incloure els maquinari del fabricant (*Oracle Premier Support for Systems*) i programari (*Oracle Software update licences & support*).

Per obtenir el llistat de l'equipament i programari a incloure al contracte, s'haurà de contactar amb el responsable del contracte.

El tècnic responsable de la contractació,
Emili Badia Cantarero