

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

CONTRACTE NÚM. CONTR-111/2025

**SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT SOFTWARE DE LA INFRAESTRUCTURA
DE GESTIÓ DE LA UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte núm. CONTR-111/2025

Serveis de manteniment i suport software de la infraestructura de gestió de la Universitat Autònoma de Barcelona

1. Objecte del contracte

El servei objecte del present contracte de manteniment i suport software de la infraestructura de gestió de la Universitat Autònoma de Barcelona inclou:

- Actualitzacions de Programes, pegats, correccions, pegats de seguretat i alertes de seguretat per a programari.
- Actualitzacions de pegats i pegats crítics per al programari.
- Manteniment i actualització de productes de programari.
- Serveis de Suport per a la resolució d'incidències de programari.
- Assistència als Service Requests les vint-i-quatre (24) hores del dia i set (7) dies a la setmana (24 x 7) en incidències crítiques considerades de gravetat 1

2. Lloc: Servei d'Informàtica, edifici D, Campus Bellaterra de la UAB (Cerdanyola del Vallès).

3. Abast del servei

Les peticions de servei de UAB per als productes coberts seran ateses per el Centre de Resposta de l'adjudicatari. Aquestes peticions poden sol·licitar-se de dues formes:

- Telèfon
 - L'adjudicatari facilita a UAB un número de telèfon amb el qual obre les peticions de servei dins de l'horari de cobertura del producte corresponent.
- Electrònica
 - Independentment de l'horari de cobertura del producte corresponent, UAB pot obrir una petició de servei electrònica. L'adjudicatari ha de confirmar la recepció de la petició de servei i facilitar les eines necessàries per realitzar el seguiment.

4. Característiques del manteniment i cobertures

Característiques del suport amb servei oficial i directe de fabricant.

La UAB podrà disposar de les actualitzacions del producte que el fabricant generi durant el període de durada del manteniment. Aquestes actualitzacions podran ser instal·lades per la UAB si ho consideren oportú, i ser utilitzades a partir d'aquell moment. Les actualitzacions s'hauran de poder descarregar de la web del fabricant de software

4.1. Software objecte del Contracte.

D'acord amb l'Annex 1 d'aquest plec.

4.2. Horari de cobertura

Especifica el temps, durant la vigència del contracte, en el qual es presten els serveis de suport i manteniment descrit, tant a les instal·lacions d'UAB com de forma remota.

Les opcions de cobertura horària per als diferents productes coberts per a aquest servei i de prioritat crítica per la UAB serà:

- 24x7
 - 24 hores al dia, 365 dies a l'any de dilluns a divendres, inclosos festius, per als service requests de gravetat 1.

4.3. Nombre de peticions de servei

La UAB pot realitzar un nombre il·limitat d'accessos al servei per als productes.

4.4. Diagnòstic de problemes

Una vegada que UAB hagi obert una sol·licitud de servei a través del Centre de Resposta de l'adjudicatari, un enginyer de l'adjudicatari treballarà amb UAB durant l'horari de cobertura per aïllar el problema.

4.5. Temps de resposta per al suport

Especifica el període de temps que comença quan el Centre de Resposta de l'adjudicatari rep i registra la sol·licitud de servei i finalitza en el moment en què el representant autoritzat de l'adjudicatari agafa la sol·licitud i contacta amb UAB, sempre dins de l'horari de cobertura contractat pel producte objecte de la incidència. És a dir, per al còmput del temps de resposta només es considera el temps transcorregut dins de l'horari de cobertura corresponent al producte en qüestió, podent ser ajornats la mesura fins al següent període de temps dins de l'horari de cobertura. Les incidències registrades i ateses fora de l'horari de cobertura seran desplaçades al següent període de temps cobert pel servei.

A continuació, es defineixen els temps de resposta dels productes coberts per a aquest acord:

- Gravetat 1
 - 30 min: interrupció greu del sistema (per exemple, una interrupció greu de la operativitat o funcionalitat del sistema fonamentat para la UAB o un fallo total del sistema).
- Gravetat 2
 - 2 hores: interrupció important del sistema (per exemple, una interrupció important de la funcionalitat fonamental para la UAB que no afecta a tot el sistema).
- Gravetat 3
 - 8 hores: errada de funcionament únic (per exemple, una interrupció menor de la operativitat o funcionalitat que no afecte a tot el sistema).
- Gravetat 4
 - 24 hores: consulta o problema menor o procedimental (per exemple, consultes relacionades amb la configuració o la programació, preguntes relacionades amb la funcionalitat, operativitat o problemes estètics o de format).

4.6 Suport de Sistema software

- Actualitzacions de Programes, pegats, correccions, pegats de seguretat i alertes de seguretat per a programari.
- Actualitzacions de pegats crítiques per al programari.
- Actualitzacions fiscals, legals i normatius.
- Eines d'actualització i scripts de millora
- Assistència als Service Requests les vint-i-quatre (24) hores del dia i set (7) dies a la setmana (24 x 7).
- Accés a Sistemes de suport al Client basat a la Web 24 x 7, inclosa la possibilitat de registrar Service Requests online.

ANNEX 1.- SOFTWARE OBJECTE DEL CONTRACTE

	Descripció Producte	Nº de CSI	Quantitat	Nivell/Llicència	Data Inici	Data Fi
Oracle Directory Services	Oracle Directory Services Plus - Employee User Perpetual	19323018	2000	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle Directory Services Plus - Non Employee User - External	19323018	31000	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle Identity Governance Suite - Named User Plus Perpetual	19323018	20	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle Identity Governance Suite -Processor Perpetual	19323018	2	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle Identity Manager Connector - Database Applications Table - Connector	19323018	1	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle Identity Manager Connector for Google Apps - Connector Perpetual	19323018	1	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
Oracle Webcenter Sites	Oracle WebCenter Sites - Named User Plus Perpetual	21208797	30	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027
	Oracle WebCenter Sites - Processor Perpetual	21208797	6	FULL USE	01/06/2026	31/05/2027