



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

### Contracte de Servei Gestionat A&N (Adabas & Natural) – Universitat de Barcelona

#### EXPEDIENT 2026/35

#### 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei gestionat per assegurar l'exploració, manteniment, suport i millora contínua dels entorns A&N (Adabas & Natural), incloent monitorització, operació, gestió d'incidències i consultes, i suport avançat amb especialistes (DBA) en els diferents entorns del client.

#### 2. Abast del servei

##### 2.1 Entorns inclosos

- Desenvolupament
- Test
- Preproducció
- Producció

##### 2.2 Modalitat de prestació

- DBA remots (servei principal) segons nivells descrits al punt 5.
- Suport complementari: TAM i consultoria avançada quan sigui requerit.

##### 2.3 Activitats incloses (catàleg mínim)

- Administració i tuning de BBDD Adabas.
- Administració i manteniment de productes A&N.
- Gestió i revisió de backups, definició de polítiques de còpia i restauració.
- Revisió de registres operatius (p. ex. logs), revisió de PLOGs i accions preventives.
- Ajust de paràmetres d'Adabas i Natural, revisió de buffer pool i rendiment.
- Manteniment correctiu i evolutiu: aplicació de fixes, anàlisi d'incidències i escalat a fabricant quan calgui.
- Consultoria de Health Check, Capacity Planning i establiment de bones pràctiques.
- Suport als equips de desenvolupament, producció i sistemes.
- Plans d'actualització, migració i implantació; recomanacions de modernització.
- Emissió d'un informe setmanal de situació de l'entorn amb propostes d'accions preventives.

##### 2.4 Exclusió explícita



- No s'inclou la formació de DBA dins el catàleg del servei.

### 3. Objectius i resultats esperats

- Continuitat operativa dels entorns A&N i estabilitat del servei.
- Reducció de riscos mitjançant un marc de transició i operació definit.
- Millora contínua amb automatització i optimització quan escaigui.
- Control i visibilitat mitjançant monitorització i informes periòdics.

### 4. Model de servei i fases

El licitador haurà de proposar i executar un model amb les fases següents:

1. **Adquisició / Transició:** marc i pla per mitigar riscos durant la transició.
2. **Operació:** prestació del servei amb processos ITSM alineats i procediments definits.
3. **(D)evolució:** reversió pactada (p. ex. per migració) o millora contínua i automatització.

En cas de devolució per migració, s'haurà d'incloure una devolució pactada i, si escau, un pla de capacitat associat a la nova aplicació segons necessitats del client.

### 5. Nivells de servei (N1, N2, N3) i horaris

#### 5.1 Nivells operatius

- **Nivell 2 (N2):** 7x5, reactiu i proactiu, consultes i gestió d'incidències.

#### 5.2 Modalitat de disponibilitat (única) – mínims

El servei sota demanda i planificació s'articularà, com a mínim, en una modalitat equivalent a:

- Disponibilitat 7x5.

El licitador podrà proposar una disponibilitat superior, però no inferior als mínims establerts.

### 6. Acords de Nivell de Servei (ANS / SLA)

#### 6.1 Temps màxims de resposta (mínims)

- Incidències greus o urgents: resposta  $\leq$  4 hores.
- Incidències mitjanes o lleus: resposta  $\leq$  8 hores.
- Peticions planificades: resposta / execució inicial  $\leq$  2 dies (segons planificació acordada).

#### 6.2 Capacitat setmanal inclosa

- Fins a 6 hores/setmana.



Aquestes hores inclouen el seguiment setmanal i la generació d'informe setmanal amb accions preventives.

### 6.3 Horari d'atenció

- 08:00–15:00 (excepte actuacions planificades).

### 6.4 Actuacions extraordinàries

Quan es requereixin actuacions fora d'horari, el licitador haurà d'indicar el procediment i condicions d'activació. Les condicions econòmiques corresponents es recolliran al plec econòmic.

## 7. Processos ITSM i metodologia

El servei s'ha d'operar amb processos alineats amb ITSM i una metodologia ITIL, amb procediments definits per garantir estabilitat i qualitat.

- Gestió d'incidències (registre, classificació, priorització, resolució i tancament).
- Gestió de peticions i consultes.
- Gestió de problemes (anàlisi causa arrel i prevenció).
- Gestió de canvis i planificació d'actuacions.
- Escalat funcional i tècnic.

## 8. Revisió proactiva

El licitador haurà de proporcionar revisió i proactiva i reactiva segons el nivell corresponent, amb capacitat d'identificar riscos i proposar actuacions preventives en l'informe setmanal.

## 9. Informes i reunions de seguiment

### 9.1 Informe setmanal (obligatori)

S'ha d'emetre un informe setmanal que inclogui, com a mínim:

- Estat general dels entorns.
- Incidències i peticions ateses (estat i tendències).
- Recomanacions i accions preventives proposades/realitzades.
- Alertes de capacitat i rendiment (si aplica).

### 9.2 Governança del servei

- Reunió periòdica de seguiment (setmanal o quinzenal) amb el responsable del contracte.
- Mecanisme d'escalat i comunicació (correu, ticketing i telèfon per urgències).



## 10. Requisits d'equip i perfil professional

El licitador haurà d'assignar perfils adequats per assegurar:

- Especialistes DBA amb experiència demostrable en Adabas/Natural.
- Capacitat de suport consultiu i avançat (TAM/consultoria).
- Cobertura segons N2 i horaris exigits.

El licitador indicarà:

- Organigrama del servei, rols i responsabilitats.

## 11. Transició inicial (posada en marxa)

El licitador presentarà un Pla de Transició que inclogui:

- Inventari i presa de control dels entorns.
- Transferència de coneixement inicial.
- Definició i validació de procediments.
- Pla de riscos i mitigació.

## 12. Reversibilitat i devolució del servei

El servei haurà de contemplar un pla de reversió per finalització o migració:

- Devolució pactada, documentada i calendaritzada.
- Lliurament de documentació i coneixement necessari.
- Suport a la transició cap a un tercer o nou model.

## 13. Qualitat, millora contínua i automatització

El licitador haurà de proposar mecanismes de millora contínua, incloent:

- Optimització de processos i eines.
- Automatització d'accions repetitives quan aporti eficiència.
- Recomanacions de modernització quan correspongui.

## 14. Documentació i lliurables mínims

- Pla de transició i procediments operatius.
- Catàleg de serveis i fluxos d'escalat.
- Informe setmanal (format acordat).



- Registre d'incidències/peticions i traçabilitat (si el client disposa d'eina, integració; si no, proposta del licitador).

### **15. Criteris tècnics d'acceptació (proposta)**

- Es compleixin els SLA mínims de resposta.
- Es lliurin els informes setmanals amb contingut complet.
- La transició i reversió estiguin documentades i executades segons pla.

### **Annex 1. Resum d'SLA (mínims)**

- Incidències urgents/greus:  $\leq 4$  h
- Incidències mitjanes/lleus:  $\leq 8$  h
- Peticions planificades:  $\leq 2$  dies
- Cobertura: N2 7x5
- Modalitat sota demanda i planificació: 7x5; fins a 6 h/setmana; horari 08:00–15:00 (excepte actuacions planificades)

Barcelona,

Montserrat Bachs Castaño  
Directora  
Àrea de Tecnologies de la  
Informació i la Comunicació