PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA MIGRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL DE ERP DE ZIUR FUNDAZIOA A UN ENTORNO CLOUD (EXPTE. ZIUR2022029)

1. ANTECEDENTES

Actualmente, la sede de ZIUR Fundazioa dispone de una solución ERP SPYRO de la empresa CTI Soft, alojada en la infraestructura del CPD de la Fundación. Este software se utiliza para llevar a cabo diferentes tareas de contabilidad, gestión de la facturación, gestión de cobros y pagos y gestión de nóminas de la Fundación.

Físicamente, se dispone, para dar este servicio, de dos hosts virtuales, uno con sistema operativo Linux, donde se aloja la base de datos Oracle; otro con sistema operativo Windows donde se aloja el software del ERP y su licencia asociada. Esta infraestructura se adquirió en Octubre del 2019.

Como consecuencia de las nuevas funcionalidades requeridas por la Fundación, y ante la necesidad de aumentar el dimensionamiento de la infraestructura hardware asociada al servicio para poder hacer uso de la solución ERP actual, es necesario migrar esta infraestructura a un servicio en nube, para poder disponer de las funcionalidades necesarias y poder aumentar sus recursos hardware asociados.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es establecer las condiciones que regirán el contrato de migración y mantenimiento de la solución ERP de ZIUR Fundazioa.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL CONTRATO

3.1. Componentes necesarios de la solución

De cara a la prestación del suministro, la solución debe disponer de:

Descripción del equipamiento	Unidades	Duración de la licencia (años)
ORA COMPUTE CLOUD SERVICE OCPU, que incluye: • VM STANDARD 2.1	2	2

• Intel Xeon Processor 2.0 GHz Platinum 8167M • 1 OCPU (2 núcleos y 15 GB de RAM) NOTA: Requiere VPN para comunicación segura Condiciones CLOUD descritas en: www.oracle.com/us/corporate/contracts/cloud-host-deliverypolicies-es-esp-3126147.pdf		
ORA COMPUTE CLOUD BLOCK VOLUME 1TB	1	2
ORACLE LOAD BALANCER 100 Mbps Balanceador de carga: - 100 Mbps - Precio por Instancia / AÑO - Uso 24/7/365	1	2
ORA OBJECT STORAGE BACKUP 1TB	1	2
Windows Srvr 2019 STD ORA CLD Licencia de sistema operativo Microsoft Windows Server 2019 Standard Edition 2P, español - 0 CALs, 2 procesadores, 2 instancias virtualizadas, con todas las funcionalidades de Windows Server - Licencia aditiva - sólo para servidor Oracle Cloud	1	2

Se deberá incluir los servicios de instalación, migración y configuración asociados, necesarios para la puesta en marcha de la solución actual en la nueva infraestructura en nube propuesta. Así como la configuración de las nuevas copias de seguridad. Deberá incluirse las pruebas necesario, como parte del proyecto de migración, para comprobar que la nueva infraestructura funciona correctamente.

ASINOM

- Configurar entorno cloud

- Instalar y configurar servidor BBDD 19C

- Instalar y configurar servidor Spyro

INSTALACION Y CONFIGURACION PROGRAMA ASINOM

- Copia seguridad previa

- Transferir ficheros de instalación, librerías y ejecutable.

- Transferir datos de la carpeta de Asinom y posterior comprobación del correcto funcionamiento.

3.2. Servicios de mantenimiento

En lo que respecta al servicio de mantenimiento integral, como complemento al ofrecido por los propios fabricantes de los diferentes componentes, tendrá una duración de 2 años con un servicio de atención de 8x5xNBD y un tiempo de respuesta máximo, comprendido entre 1 y 24 horas, desde la comunicación de cualquier incidencia respecto de los productos suministrados, en función de la severidad de la incidencia.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a ZIUR Fundazioa los teléfonos, direcciones de correo electrónico, aplicación de gestión de incidencias o los medios necesarios para cubrir dicho servicio.

Este servicio de mantenimiento debe incluir, para los dos años de mantenimiento del contrato, los siguientes servicios:

- SERVICIO BACKUP SILVER (Diario incremental durante 1 semana de sus DATOS, semanal durante 1 mes, mensual durante 1 año y anual durante 5 años).
- Mantenimiento y auditoria anual del servidor cloud con asesoramiento de acciones a realizar.
- Mantenimiento de base de datos y Middleware Oracle.
- Actualizaciones de versiones de base de datos Oracle.
- Mano de obra para los trabajos de mantenimiento de base de datos Oracle.
- Monitorización ORACLE ENTERPRISE MANAGER CLOUD CONTROL para DB.

El servicio de asistencia deberá garantizar unos tiempos de respuesta adecuados en el caso de necesitar intervenciones in-situ de los técnicos, estableciéndose los siguientes límites:

- Poner a disposición de ZIUR Fundazioa un procedimiento de notificación e incidencias, que contemple la vía telefónica y la vía correo electrónico.
- Incluye la asistencia *on-site* por parte de técnico especialista para atender la incidencia (incluso sustitución de equipos) según cobertura y *Service Level Agreement* (*SLA*) especificados.
- Horario de disponibilidad 8x5xNBD para todas las severidades.

Tiempo máximo de respuesta:

- Severidad 1 <= 1 Hora

- Severidad 2 <= 4 Horas
- Severidad 3 <= 16 Horas
- Severidad 4 <= 24 Horas

Definiciones de Severidad

- Severidad 1- Incidencia grave, implicando caída del servicio – El producto está en peligro de caída o ha cesado.
- Severidad 2 – Incidencia de gravedad Media o Moderada, implicando servicio en Riesgo – La incidencia produce problemas operacionales de forma inminente.
- Severidad 3 – Incidencia Baja, implicando bajo rendimiento – La incidencia no produce ningún tipo de problema a los usuarios en el ámbito operacional.
- Severidad 4 – Incidencia tipo Consulta - Consultas relativas a configuraciones o resolución de incidencias no críticas.

Se considera que entran dentro del mantenimiento los cambios que sean necesarios realizar en los equipos para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a actualizar el software del fabricante de forma que se garantice que los equipos estén permanentemente actualizados y se garantice su perfecto funcionamiento.

DIRECTOR GENERAL DE ZIUR FUNDAZIOA

72724351F KOLDOBIKA PECIÑA (R: G75203067)

Digitalki sinatuta norengandik: 72724351F KOLDOBIKA PECIÑA (R: G75203067)
Data: 2022.09.26 15:43:48 +02'00'

Koldo Peciña Txintxurreta