Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El sistema GISSO está formado por dos componentes independientes entre sí: la Gestión de Identidades y la Gestión de Accesos. La UPV/EHU lleva gestionando la identidad y los accesos con ambos componentes desde hace más de 10 años.

El objeto del presente pliego es la contratación del mantenimiento y soporte de uno de ellos, en concreto, de la Gestión de Accesos. Gestión de Accesos basada en el aplicativo OAM de Oracle

Soporte de Oracle OAM (Gestión de Accesos):

- Soporte a las incidencias de funcionamiento y rendimiento que puedan presentarse tanto en el uso del software Oracle OAM, como en sus componentes.
- Soporte a las incidencias de funcionamiento de los diferentes integraciones y conectores con los aplicativos y servicios integrados
- Soporte para la integración de nuevas aplicaciones y/o conectores.
- Soporte para la instalación de parches y actualizaciones proporcionadas por Oracle
- Mantenimiento correctivo de la Gestión de Accesos implementada y de la conexión con los diferentes aplicativos y servicios integrados al sistema
- Consultoría y formación de los equipos de explotación, administración y desarrollo de la Vicegerencia TIC.

II.-CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SUMINISTRO/SERVICIO

ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de los distintos servicios de soporte y mantenimiento a contratar será el siguiente:

II.1. Alcance soporte sistema Oracle OAM

- Gestión de consultas e incidencias
  - Recepción de consultas, incidencias o reclamaciones
  - Registro y categorización de las incidencias de acuerdo con los criterios definidos por la Vicegerencia TIC y validados con la contratista
  - Asignación de interlocutores
  - Priorización de las incidencias en base a parámetros de impacto y urgencia definidos por la Vicegerencia TIC y validados con la contratista.
  - Interlocución con los grupos responsables de su resolución
  - Horario de atención 9x5 (de 09:00h a 18:00h)

- La contratista se responsabilizará de la interlocución con el soporte de Oracle para:
  - La gestión de incidencias de producto a través de los canales de Oracle, teniendo en cuenta que la Vicegerencia TIC contratará el soporte a Oracle directamente y de manera ajena a este contrato
  - Escalado y resolución de incidencias críticas de producto a través de los canales directos de la contratista con Oracle

- Soporte avanzado para dar respuestas a las preguntas y cuestiones que puedan plantearse para consultas relacionadas con la funcionalidad del sistema, diseño de módulos, operación del sistema o funcionamiento inesperado o errores del sistema
- Evaluación previa del impacto de la actualización de parches del sistema Oracle OAM y ayuda y soporte para la implementación
- Estudio del impacto de la aplicación de las actualizaciones de versiones del sistema Oracle OAM.

II.2. Alcance mantenimiento correctivo sistema Oracle OAM

- Actuaciones correctivas sobre el sistema debidas a una incidencia del sistema.
- Actuaciones correctivas sobre el sistema debidas a necesidades evolutivas de los aplicativos y servicios integrados en el sistema y que no correspondan a un cambio de funcionalidad en el sistema diseñado.
- Asistencia en los pasos a producción
- Definición conjunta con la Vicegerencia TIC de la política de gestión y aplicación de estos mantenimientos:
    - Contemplando paso a producción urgentes
    - Revisión conjunta con la Vicegerencia TIC de la clasificación de los niveles de servicio requeridos
- Aplicación de parches de los productos Oracle que provoquen mal funcionamiento en el sistema implantado.
- Aplicación de parches recomendados por Oracle del sistema Oracle OAM.

II.3. Formación y consultoría OAM

La contratista atenderá las consultas derivadas de la explotación del sistema, administración y modificaciones de los aplicativos y servicios corporativos de la Vicegerencia TIC integrados en el sistema. La empresa contratista facilitará la formación que se considere necesaria por la Vicegerencia TIC y en relación a la explotación, administración y conectorización de los aplicativos y servicios.

III.1.-PREVISIÓN DE JORNADAS

Para la adecuada prestación del servicio objeto de esta contratación se ha estimado, en base a las necesidades existentes en años anteriores, un total de 11 jornadas del perfil técnico/programador (TP) y de 25 jornadas del perfil consultor (CS).

Siendo el número de jornadas indicadas una simple estimación, el número de horas efectivamente demandadas de cada perfil estará condicionado por el tipo de incidencia que deba ser atendida y las necesidades efectivas de la Universidad.

Se entiende por jornada la equivalente a la realización de 8 horas diarias en días de lunes a viernes.

Toda incidencia o grupo de incidencias reportado en el mismo momento, supondrá al menos un consumo de 1 hora. Las horas consumidas computarán 1 jornada por cada 8 horas.

Mensualmente, se deberá realizar una reunión de seguimiento sobre el mantenimiento y soporte ofrecido en la que deberán participar los responsables nombrados por la contratista y el responsable del contrato de la UPV/EHU. Igualmente, el responsable del contrato podrá solicitar cuantas reuniones desee con la precaución de solicitarlo al menos con 1 semana de anterioridad. Las reuniones podrán realizarse mediante sistemas de videoconferencia o de conference call o bien in-situ a decidir por la UPV/EHU en cada caso.

III.2 NIVEL DE SERVICIO

El servicio a contratar se ofrecerá al menos en horario de 9x5 de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.

Las incidencias de servicio se catalogarán de acuerdo a las siguientes prioridades:

- Prioridad 1: Afecta totalmente a un servicio de negocio, aplicación o sistema crítico. Se trata de una pérdida total de servicio.
  - Se atenderá en un tiempo inferior a 2 horas laborables desde la notificación.
  - En caso de no resolverse en el mismo día, el responsable del contrato podrá solicitar la asistencia in-situ en el día siguiente.

- Prioridad 2: Una vez producida afecta gravemente a un servicio de negocio, aplicación o sistema crítico, aunque el servicio esté aún activo. Se trata de una pérdida parcial de servicio
  - Se atenderá en un tiempo inferior a 8 horas laborables desde la notificación
  - En caso de no resolverse en 48 horas desde la notificación, el responsable del contrato podrá solicitar la asistencia in-situ en el día siguiente.

- Prioridad 3: Resto de incidencias
  - Se atenderá en un tiempo inferior a 24 horas laborables desde la notificación
  - En caso de no resolverse en 4 días desde la notificación, el responsable del contrato podrá solicitar la asistencia in-situ en el día siguiente o bien la reasignación de prioridad.

- Prioridad 4: Las peticiones de servicio no derivadas de una incidencia y que puedan suponer un mantenimiento correctivo planificado podrán ser atendidas por la contratista en el espacio máximo de los 5 días laborables siguientes y deberán ser iniciadas en el espacio de tiempo máximo de 3 semanas.

III.3 LUGAR DE PRESTACIÓN Y MEDIOS

La contratista prestará el servicio desde sus instalaciones debiendo disponer de medios de comunicación compatibles con los medios de la UPV/EHU que permitan la interlocución con la persona responsable del contrato en cuanto a telefonía, conference call, videoconferencia y sistemas telemáticos que le permitan el acceso al sistema objeto de soporte y mantenimiento a través de internet.

La contratista proporcionará a su personal técnico los equipos informáticos necesarios, así como los teléfonos móviles y buzones de correo electrónico y cualquier otro medio adicional que se considere necesario para el desempeño de su trabajo, localización y contacto

Fecha:

Centro/Dpto./Servicio:

Fdo.:



Firmado digitalmente por LIBORIO REVILLA ALONSO - 15986567A
Fecha: 2023.11.16 11:57:27 +01'00'

P.D. Este documento se publica en el perfil de contratante