

CONTRACTACIO DEL SERVEI DE SUPORT AVANÇAT PER A LA PLATAFORMA DE BASES DE DADES ORACLE DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Data: Juliol 2015

Plec de Prescripcions Tècniques

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2.REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	3
2.1.ENTORN DE PROGRAMARI DE BASES DE DADES.....	3
2.2.TASQUES PROGRAMADES.....	4
2.3.TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT ALS TÈCNICS DE DIPUTACIÓ.....	4
2.4.RESPONSABILITAT DEL SERVEI.....	5
2.5.ACTUACIONS SOBRE INCIDÈNCIES.....	5
2.6.ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	5
2.7.COMUNICACIÓ DIÀRIA D'ACTUACIONS.....	6
2.8.SUPORTS COMPLEMENTARIS.....	6
2.9.ACCÉS A LES INSTAL·LACIONS.....	6
2.10.GENERACIÓ D'INFORMES DURANT LA DURADA DEL CONTRACTE.....	6
2.11.REUNIONS DE QUALITAT DEL SERVEI.....	6
2.12.REQUERIMENTS DE L'EQUIP HUMÀ QUE PRESTARÀ EL SERVEI.....	7
3.REQUERIMENTS TÈCNICS.....	8
3.1.ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	8
3.2.MANTENIMENT PREVENTIU.....	8
3.3.SERVEI DE MILLORA CONTINUA.....	8
3.4.MANTENIMENT CORRECTIU.....	9
3.5.LLIURABLES DURANT EL SERVEI.....	9
3.6.ACREDITACIONS.....	9
4.TERMINI D'EXECUCIÓ.....	9
5.INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE.....	10
6.PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ.....	10
7.CRITERIS DE VALORACIÓ.....	11
8.PROPIETAT INTELLECTUAL I CONFIDENCIALITAT.....	12
9.MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	12
10.DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	13
10.1.MEMÒRIA EXPLICATIVA DEL PROJECTE D'IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA, DESENVOLUPAMENT I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	13
10.2.FUNCIONALITATS I QUALITAT DE L'EQUIPAMENT SOFTWARE OFERTAT.....	13
10.3.METODOLOGIA D'AFINAMENT DE LA INFRAESTRUCTURA DE SISTEMES I EL SGBD ORACLE.....	13
10.4.PERFILS PROFESSIONALS, CONEIXEMENTS I EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL DELS TÈCNICS.....	14
10.5.PLA DE TREBALL CONCERTAT AMB L'EMPRESA DE 24x7 DE LA DIPUTACIÓ.....	14
11.FORMA DE PAGAMENT.....	14

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

La Diputació de Tarragona vol contractar el Servei de Suport Avançat per a la seva plataforma de bases de dades Oracle.

2. REQUERIMENTS FUNCIONALS

S'han detectat diverses necessitats pels sistemes de bases de dades Oracle de la Diputació de Tarragona a les quals cal donar resposta:

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

El disseny d'un pla de suport ha de ser la base per la planificació i gestió d'aquestes activitats. El pla serà revisat conjuntament amb els responsables adients de la Diputació de forma periòdica.

Aquesta contractació d'un servei de suport tècnic ha de dur a terme les següents tasques:

- Manteniment correctiu segons els ANS (Acords de Nivell de Servei) de totes les bases de dades Oracle de la Diputació de Tarragona
- Manteniment preventiu de les mateixes bases de dades
- Manteniment evolutiu, amb l'actualització / correcció del programari de les mateixes bases de dades, ja sigui amb la instal·lació de pegats o amb la instal·lació de noves versions
- Resolució de consultes tècniques relacionades amb la monitorització i manteniment
- Generació d'informes de les activitats realitzades periòdicament
- Generació d'informes individuals davant incidències i problemes
- Tots els serveis professionals necessaris per dur a terme les tasques contemplades

Es realitzaran actuacions, tant remotes com presencials, per tal de restablir els serveis quan es produeixin incidències. Així doncs es requerirà la presència *on-site* d'un tècnic de l'empresa adjudicatària per dur a terme les tasques assignades com a mínim 1 dia/mes, encara que si cal haurà de venir tantes vegades com calgui fins a solucionar les incidències que hagin pogut succeir.

2.1. ENTORN DE PROGRAMARI DE BASES DE DADES

Els entorns als quals el Servei de Suport Avançat d'Oracle ha de donar suport són:

- Bases de dades de Producció:

Plec de Prescripcions Tècniques

Pàg. 3/14

- EXTRA / INTRA: Diverses aplicacions de la Intranet i Extranet (serveis externs)
 - EGOV: Govern Electrònic
 - ECOMPTA: Comptabilitat pels Ajuntaments accessible a través d'Internet
 - PADRO: Padró Municipal d'Habitants
 - EGEO: Sistema d'Informació Geogràfica (Oracle 10g)
- Bases de dades de Pre-producció / Desenvolupament:
- PEXTRA/PINTRA: Entorn de pre-producció de la Intranet i Extranet (serveis externs)
 - PEGOV: Entorn de pre-producció de Govern Electrònic
 - PECOMPTA: Entorn de pre-producció de Comptabilitat pels Ajuntaments
 - PPADRO: Entorn de pre-producció del Padró Municipal d'Habitants
 - PGIS: Entorn de pre-producció de Sistema d'Informació Geogràfica
 - DEVELOP: base de dades per als desenvolupadors

El sistema operatiu es Oracle Solaris 5.10 / 5.11. La versió d'Oracle es 11gR2 excepte en el cas de la instància EGEO (es migrarà a 11gR2 en breu amb el nom "GIS").

Les bases de dades de producció i de pre-producció són, cadascuna, un cluster Oracle RAC de dos nodes. Es disposa d'un tercer servidor on es troba instal·lada la base de dades del catàleg de RMAN i el programari d'Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12c.

2.2. TASQUES PROGRAMADES

Durant l'any 2016 està previst realitzar un conjunt de tasques programades, de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer càrrec. Aquestes són les següents:

- Migració a Oracle 12c de totes les instàncies de base de dades.
- Disseny i assessorament de l'arquitectura de sistemes del nou entorn RAC de producció
- Completa integració de les còpies de seguretat d'Oracle amb el programari *EMC Networker*
- Implantació de les còpies de seguretat basades en *Image copies*
- Pla de *disaster recovery* i transferència de coneixements als tècnics de la Diputació per poder actuar en cas necessari
- Implantació d'auditoria estàndard per alguns esquemes d'algunes bases de dades tenint en compte que a la Diputació de Tarragona les aplicacions es connecten a les bases de dades utilitzant el model *One Big Application User*

En cas que el contracte es prorrogui un any més, la planificació de tasques a realitzar durant l'any 2017 s'acordarà entre els tècnics de la Diputació i l'empresa adjudicatària a finals de 2016.

2.3. TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT ALS TÈCNICS DE DIPUTACIÓ

Durant la durada del present contracte, caldrà assegurar en tot moment la transferència de coneixement entre l'empresa adjudicatària i els tècnics de la Diputació pel que fa a les

actuacions, procediments, eines utilitzades i noves funcionalitats pel que fa a tot el relacionat amb la infraestructura d'Oracle manegada.

Aquesta transferència de coneixement es materialitzarà de diferents maneres: sessions de formació *ad-hoc*, documents interns, assessorament per part dels tècnics de l'empresa adjudicatària, etc.

2.4. RESPONSABILITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària es compromet a actuar diligentment en la prestació dels serveis de suport per tal que puguin estar operatives les 24 hores del dia i tots els dies de la setmana totes les bases de dades Oracle que la Diputació de Tarragona disposa a les seves instal·lacions.

2.5. ACTUACIONS SOBRE INCIDÈNCIES

La responsabilitat de l'adjudicatari en els casos en què hagi d'actuar en front d'una incidència, ja sigui remotament o presencialment, es limita al restabliment del servei seguint els criteris de l'apartat 2.6 i atenint-se també als incompliments del contracte previstos a l'apartat 5 d'aquest plec.

2.6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Les incidències es classificaran en dos tipus:

- **Tipus I - Crítica:** Incidència que afecta a un servei crític i n'impedeix la seva disponibilitat
- **Tipus II - Lleu:** Incidència que no afecta a serveis crítics o que té un impacte limitat en serveis crítics, que segueixen disponibles

Temps de resposta: es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre entre la notificació d'una incidència per part del sistema de monitorització o del client, i el moment en què l'empresa comença a treballar per diagnosticar i resoldre la incidència.

Temps de desplaçament: es defineix com a temps de desplaçament el temps que transcorre des del moment en què es diagnostica que una incidència requereix una actuació presencial, i el temps d'arribada a les nostres instal·lacions.

Temps de resolució: es defineix com a temps de resolució d'una incidència el temps que transcorre entre la notificació d'una incidència per part del sistema de monitorització o del client, i el tancament d'aquesta.

ANS	Incidències	Temps de resposta	Temps de desplaçament	Temps de resolució
1	Tipus I (crítica)	2 hores màxim	2 hores màxim	El 95% de les incidències crítiques es resoldran abans de 4 hores.

				El 99% de les incidències crítiques es resoldran abans de 24 hores.
2	Tipus II (lleu)	4 hores màxim	No aplicable	El 75% de les incidències lleus es resoldran abans de 24 hores. El 99% de les incidències lleus es resoldran abans de 48 hores

2.7. COMUNICACIÓ DIÀRIA D'ACTUACIONS

L'adjudicatari haurà de comunicar diàriament als DBAs d'Aplicacions de l'Àrea de Coneixement i Qualitat de la Diputació de Tarragona les actuacions i/o incidències que es produeixin. D'altra banda, la Diputació es compromet a facilitar la informació tècnica necessària de totes les infraestructures per a la prestació del servei, tot orientat al bon funcionament del mateix.

2.8. SUPORTS COMPLEMENTARIS

L'adjudicatari podrà fer ús dels contractes de suport de hardware i software que la Diputació de Tarragona tingui contractats en les actuacions sobre incidències que afectin al mal funcionament d'elements hardware i software.

Caldrà que l'empresa adjudicatària es coordini amb l'empresa que dona el suport 24x7 a la Diputació de Tarragona.

2.9. ACCÉS A LES INSTAL·LACIONS

La Diputació de Tarragona pactarà amb l'adjudicatari els mecanismes d'accés presencial a les instal·lacions on s'ubiquen les infraestructures dels serveis a mantenir. També es pactarà la relació de personal de l'empresa adjudicatària que tindrà autorització per accedir a aquestes dependències de la Diputació.

2.10. GENERACIÓ D'INFORMES DURANT LA DURADA DEL CONTRACTE

S'hi detallaran totes les incidències i tasques realitzades pel personal de l'empresa adjudicatària durant el període cobert. Aquest punt es detalla millor a l'apartat 3.5 d'aquest plec.

2.11. REUNIONS DE QUALITAT DEL SERVEI

Es realitzaran periòdicament reunions tècniques entre l'empresa adjudicatària i la Diputació de Tarragona per tal de valorar el bon funcionament del servei, així com per determinar noves accions o regulacions sobre el servei prestat que es considerin necessàries.



Codi de verificació: f25e157e-52f7-11e5-bafd-c1bf607ed7ed

2.12. REQUERIMENTS DE L'EQUIP HUMÀ QUE PRESTARÀ EL SERVEI

El nombre de tècnics que prestin el servei serà com a mínim de 2 persones (Coordinador / Responsable i Expert Tècnic).

Els tècnics han de ser experts certificats en administració de bases de dades Oracle RAC 11g i 12c i han d'acreditar, com a mínim, els següents coneixements:

- Preparació de l'entorn de base de dades i creació d'una nova base de dades Oracle / Oracle RAC
- Administració d'instàncies d'Oracle / Oracle RAC i configuració de paràmetres d'inicialització de base de dades
- Configuració i administració de l'entorn de xarxa d'Oracle
- Administració d'estructures d'emmagatzematge en una base de dades Oracle
- Administració de comptes d'usuari de base de dades i configuració de la seguretat de l'usuari
- Implementació de la seguretat i auditoria de base de dades Oracle
- Administració d'alertes, logs, traces i llistats d'Oracle
- Identificació dels tipus de falles que poden ocórrer en una base de dades Oracle
- Còpies de seguretat de bases de dades Oracle amb RMAN, tant manuals com automàtiques, amb la seva configuració
- Restauració de bases de dades i *disaster recovery*
- Utilització dels assessors de recuperació de dades per recuperar la base de dades Oracle
- Exportació, importació i transferència entre les bases de dades d'Oracle i altres sistemes de gestió de bases de dades o repositoris de dades

En la documentació acreditativa de la solvència tècnica s'inclourà la descripció de l'equip humà que es dedicarà a aquest contracte. Així doncs, caldrà presentar el perfil professional de l'equip, sense incloure dades personals de cap tipus. L'empresa, mitjançant el certificat corresponent, haurà d'acreditar que l'equip humà disposa de formació suficient i experiència en treballs iguals o similars.

No es tindran en compte les ofertes que no estiguin degudament acreditades.

És **MOLT IMPORTANT** que no figurin dades personals de cap tipus a la documentació que s'entregui.

L'equip humà destinat al projecte per part de l'empresa adjudicatària haurà de ser acceptat per la Diputació de Tarragona, que contrastarà la informació del perfil professional de cadascun dels recursos amb els requisits mínims especificats a l'apartat 2.12 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

En cas que l'empresa adjudicatària proposi el canvi d'algun dels recursos personals que participen al projecte es requerirà:

- Sol·licitar el canvi amb quinze dies d'antelació, i per escrit, tot justificant el motiu del canvi de forma detallada i completa

- Presentar possibles candidats amb una preparació i experiència similar o superior al del recurs que es vol substituir
- Acceptació del candidat per part de la Diputació de Tarragona

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

3.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària s'encarregarà del segon i tercer nivell de suport/servei tenint en compte que el primer nivell es tracta dels tècnics de la pròpia Diputació de Tarragona i/o de l'empresa que presta el servei de suport 24x7 a la mateixa.

Tasques de nivell 2

El nivell 2 farà les tasques d'administració de les bases de dades en manteniment i s'encarregarà d'adequar els sistemes de bases de dades Oracle de la Diputació de Tarragona, així com solucionar incidències relacionades amb el gestor de bases de dades Oracle. Es realitzaran també tasques proactives.

Tasques de nivell 3

Aquestes tasques van lligades amb l'estratègia, gestió, seguiment del servei (informes d'activitat) i planificació d'accions de millora. Hi haurà assessorament sobre l'evolució del pla de suport. Definició de polítiques de qualitat. Suport a projectes i millora contínua. Tasques proactives que serviran per a minimitzar notablement el nombre d'incidències en el servei fent augmentar el nivell de servei dels gestors de bases de dades Oracle. Suport en restauracions i recuperacions de dades i salts a sistemes de contingència. Suport en corrupcions físiques i lògiques de dades. Suport expert en Oracle Solaris. Suport expert en Oracle EM Cloud Control 12c. Suport en bugs de la tecnologia Oracle.

3.2. MANTENIMENT PREVENTIU

Tant el manteniment Preventiu com Evolutiu estaran regits i coordinats per l'empresa adjudicatària.

3.3. SERVEI DE MILLORA CONTINUA

El servei de Millora Continua es basa en l'ús d'eines especialitzades sobre el comportament d'aplicacions basades en tecnologia de bases de dades Oracle. Serà possible realitzar la recollida continua d'informació ASH i AWR de les plataformes de producció, comparar en el temps el comportament de les aplicacions i documentar qualsevol punt de millora i així optimitzar la seva implementació pels diferents equips de desenvolupament, manteniment i operació. Durant l'execució del servei de Millora Continua s'elaboraran informes de comportament de la infraestructura de Base de dades Oracle on s'agruparan i detallaran les accions de millora a realitzar pels diferents equips d'operació de les aplicacions de la Diputació.

3.4. MANTENIMENT CORRECTIU

Sobretot amb l'ús de procediments clars d'operació i d'escalat basats en l'ús de l'eina d'Oracle EM Cloud Control 12c. Per al manteniment correctiu caldrà utilitzar el sistema d'alertes d'aquesta eina d'Oracle. L'adjudicatari administrarà la plataforma d'Oracle EM Cloud Control 12c i s'encarregarà de mantenir la plataforma viva i en perfecte estat de revisió en cas d'incidència.

3.5. LLIURABLES DURANT EL SERVEI

Informe de Seguiment del Servei (Mensual)

L'informe de seguiment contemplarà totes les tasques realitzades durant el mes en qüestió, les incidències, els punts de millora detectats i les tasques pendents no realitzades exposades en reunions de seguiment anteriors

Informes periòdics de Comportament de les aplicacions (Semestral)

Informe de comportament de les aplicacions on s'agruparan i detallaran les accions de millora a realitzar pels diferents equips de desenvolupament i manteniment de les aplicacions de la Diputació

Informes periòdics de Comportament de la Infraestructura (Semestral)

Informe de comportament de la infraestructura de Base de dades Oracle on s'agruparan i detallaran les accions de millora a realitzar pels diferents equips d'operació de les aplicacions de la Diputació

Informes d'Activitat (Puntual)

L'adjudicatari realitzarà un informe d'activitat amb el detall de l'acció planificada corresponent. Aquest document s'haurà d'elaborar davant de qualsevol intervenció que pugui afectar al servei en una intervenció planificada

Informes Forense (Puntual)

L'adjudicatari realitzarà un informe forense cada vegada que es produeixi una incidència que afecti al servei.

3.6. ACREDITACIONS

És desitjable que l'empresa adjudicatària, en cas que no sigui el propi fabricant, disposi del nivell de partenariat Oracle Platinum Partner

També es valorarà que disposi de les normes de Gestió de Qualitat ISO 9001 i de Gestió de la Seguretat ISO/IEC 27001.

4. TERMINI D'EXECUCIÓ

La prestació del servei serà d'un any natural, iniciant-se el dia 1 de gener de 2016, prorrogable un any més si ambdues parts així ho acorden.



Codi de verificació: f25e157e-52f7-11e5-bafd-c1bf607ed7ed

5. INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE

L'adjudicatari està obligat al compliment del contracte amb l'estricta subjecció als plecs, a l'oferta presentada i a les ordres, instruccions, indicacions, recomanacions o observacions rebudes per part de la Diputació de Tarragona.

En cas d'incompliment o compliment defectuós de la prestació, es poden imposar a l'empresa adjudicatària les penalitzacions econòmiques següents, que han de minorar la factura del trimestre en què es produeixi la incidència:

- Si les actuacions de l'empresa adjudicatària deriven en una interrupció o degradació dels serveis prestats per la Diputació no previstes d'antuvi, s'imposarà una penalització equivalent a un 1% de l'import de la factura trimestral per cada 30 minuts de no disponibilitat, per cadascuna de les instàncies de base de dades afectades. Aquesta clàusula no serà d'aplicació per aquelles actuacions de les quals ja s'havia planificat l'aturada de servei corresponent.
- En cas que es detecti un mal dimensionament dels recursos hardware per part de l'empresa adjudicatària després d'una actualització de programari prevista en aquest maquinari que, a judici dels tècnics de la Diputació, no s'hagi planificat adequadament per part de l'empresa adjudicatària, s'imposarà una penalització que consistirà en un 15% de l'import de la factura trimestral.
- La no-consecució de les tasques anuals programades per al 2016 – descrites a l'apartat 2.2 d'aquest plec - (i les de l'any 2017, en cas que es prorrogui el contracte), sempre que siguin per causes directament imputables a l'empresa adjudicatària, es penalitzarà amb un 15% de l'import de la última factura anual per cadascun dels objectius no aconseguits.
- En cas de no realitzar-se les reunions de seguiment acordades o no es lliurin els informes corresponents amb la periodicitat indicada a l'apartat 3.5, s'imposarà una penalització equivalent a un 0,5% de l'import de la factura trimestral per cadascun dels elements no lliurats / realitzats.

L'Àrea de Coneixement i Qualitat, com a gestor del contracte, remetrà a la Unitat de Contractació, Aprovisionaments i Expropiacions els informes corresponents amb les propostes de sanció, a fi i efecte que s'iniciï el corresponent procediment.

Les penalitzacions establertes en aquest plec de prescripcions tècniques tenen un caràcter no indemnitzador.

6. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

L'import màxim de licitació ascendeix a la quantitat de SEIXANTA MIL EUROS (60.000,00 €) **anuals** sense IVA, i afegint el 21% d'IVA, DOTZE MIL SIS-CENTS EUROS (12.600,00 €), fa un **total de SEIXANTA MIL NOU-CENTS VUITANTA-QUATRE EUROS (72.600,00 €) anuals** IVA inclòs.

Preu de licitació:.....60.000,00 €
21% IVA:.....12.600,00 €



Codi de verificació: f25e157e-527f-11e5-bafd-c1bf607ed7ed

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=f25e157e-527f-11e5-bafd-c1bf607ed7ed>

Total preu de licitació:.....72.600,00 €

Valor estimat del contracte sense IVA: 126.000,00 €

7. CRITERIS DE VALORACIÓ

1. Característiques tècniques, qualitat i funcionalitat.....de 0 a 18 punts

El Pla d'Implantació i Desenvolupament del servei.....(màxim 3 punts)

Les funcionalitats i qualitat de l'equipament software que s'utilitzi per la monitorització, els procediments i l'anàlisi de rendiment.....(màxim 3 punts)

Pla de Devolució del servei.....(màxim 2 punts)

Metodologia d'afinament de la infraestructura de sistemes i el SGBD Oracle. (màxim 3 punts)

Nivell de partneriat Oracle Platinum Partner o bé si es tracta del propi fabricant.....(5 punts)

Acreditacions ISO 9001 i ISO/IEC 27001.....(2 punts)

2. Equip humà dedicat al projecte.....de 0 a 7 punts

Formació acreditada oficial en Administració de SO Oracle Solaris (5.10 / 5.11).....(2 punts)

Cursos oficials certificats per Oracle.....(màxim 5 punts)

Administració Oracle RAC 11gR2 / 12c.....(2 punts)

Ajust de rendiment i diagnòstic.....(1 punt)

Seguretat.....(1 punt)

Backup i recovery amb RMAN.....(1 punt)

3. Prestacions superiors a les exigides.....de 0 a 8 punts

Bossa d'hores **anual i presencial** de formació Oracle per al conjunt de tècnics que especifiqui la Diputació (fins a un màxim de 6 persones).....(màxim 4 punts)

S'aplicarà la següent fórmula (on la màxima puntuació serà de 4 punts):

$$\text{Puntuació formació} = (\text{número d'hores ofertades} * 2) / 10$$

Pla de treball conjunt, concertat i procedimentat entre l'adjudicatari i l'empresa de Suport 24x7 que la Diputació tingui contractada per la vigilància i manteniment de la infraestructura de sistemes.....(màxim 4 punts)

4. Oferta econòmica.....de 0 a 8 punts

Totes les ofertes s'avaluaran segons la puntuació obtinguda mitjançant la següent expressió:

$$\text{Puntuació oferta} = 8 * (\text{Preu oferta més econòmica} / \text{Preu oferta})$$

Plec de Prescripcions Tècniques

Pàg. 11/14

Així, els punts seran repartits proporcionalment en funció de l'oferta més baixa de tots els licitadors, obtenint aquesta 8 punts. Els preus utilitzats per calcular aquesta puntuació són sense IVA.

8. PROPIETAT INTELECTUAL I CONFIDENCIALITAT

Propietat intel·lectual: La Diputació de Tarragona té la titularitat, tant en el cas d'acabament del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, estudis i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, la Diputació pot reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests estudis, informes i documents, sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.

L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de la Diputació i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, estudis i documents elaborats en l'execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de la Diputació, i renuncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de la Diputació de Tarragona, d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

Confidencialitat: D'acord amb l'establert a l'article 124 i la disposició addicional 31a de la LCSP, l'adjudicatari es compromet a la més estricta i absoluta confidencialitat i reserva sobre la informació a la qual tingui accés i coneixement en virtut de l'execució del contracte i, en especial, sobre les dades de caràcter personal, que no pot copiar ni utilitzar per una finalitat diferent a la prevista en aquest plec i que ha de retornar o destruir totalment a la finalització del contracte.

9. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

A l'apartat 2.2 d'aquest plec s'especifiquen les tasques programades que caldrà realitzar durant el primer any del Servei de Suport Avançat d'Oracle. En cas que el contracte es prorrogui un any més, es determinaran les tasques per a l'any 2017 de comú acord entre la Diputació i l'empresa adjudicatària. La valoració en hores de les tasques a realitzar durant l'any 2017 pot arribar a ser equivalent a la del 2016 amb un increment màxim del 15%, sense que això impliqui cap canvi en el preu del servei. El contracte pot ser modificat en el cas que la valoració d'hores de les tasques de l'any 2017 superi en més d'un 15% el nombre d'hores estimades per a l'any 2016.

Les modificacions poden afectar, com a màxim, el 5% de l'import del contracte.

L'import aproximat de les modificacions del contracte previstes és de 6000 € (sense IVA).

Les modificacions del contracte s'han d'aprovar per l'òrgan de contractació a proposta del responsable del contracte. La proposta ha de ser justificada i ha de concretar les necessitats a cobrir d'acord amb les previsions indicades i la disponibilitat pressupostària. Aquestes modificacions són obligatòries pel contractista. Això no obstant, abans de modificar el

contracte se li ha de donar audiència perquè, en el termini de tres dies, formuli les consideracions que cregui convenientes. La modificació del contracte comporta la revisió de la fiança i s'ha de formalitzar en document administratiu.

10. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

10.1. MEMÒRIA EXPLICATIVA DEL PROJECTE D'IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA, DESENVOLUPAMENT I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Es detallarà l'organització del projecte d'implantació del servei, el programa de treball i els procediments de control i seguiment proposats.

El programa de treball ha d'incloure, com a mínim, la següent informació:

Les tasques que integren el treball i, si s'escau, les operacions més importants constitutives d'aquelles tasques.

- Tasques de lliurament del servei
- Tasques d'instal·lació.
- Tasques de configuració
- Proves del sistema/solució i posada en marxa.

També es detallarà la metodologia com es desenvoluparà el servei de suport avançat i el pla de devolució del servei, en cas que s'hagi de transferir tot el coneixement a un nou proveïdor de serveis de suport avançat.

10.2. FUNCIONALITATS I QUALITAT DE L'EQUIPAMENT SOFTWARE OFERTAT

Es detallaran les eines software que s'utilitzaran per a dur a terme la monitorització, administració i anàlisi del rendiment de les diferents instàncies de bases de dades que caldrà administrar, amb especial rellevància en l'explotació de la informació històrica del rendiment.

10.3. METODOLOGIA D'AFINAMENT DE LA INFRAESTRUCTURA DE SISTEMES I EL SGBD ORACLE

El Sistema Gestor de Bases de Dades (SGBD) Oracle requereix d'un afinament constant entre els paràmetres del sistema operatiu subjacent (Oracle Solaris) i el propi gestor de base de dades.

Caldrà detallar quina metodologia seguirà l'empresa adjudicatària per mantenir i afinar el nivell de *tuning* del sistema operatiu en consonància a les necessitats de les instàncies de base de dades.

10.4. PERFILS PROFESSIONALS, CONEIXEMENTS I EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL DELS TÈCNICS

Descripció de l'equip humà involucrat en la prestació del servei. Indicar nombre de tècnics, així com els seus perfils professionals i coneixements.

Caldrà presentar el *currículum vitae* de cada professional de l'equip amb una extensió màxima d'una pàgina. Els *currículums vitae* han de fer referència exclusivament al perfil professional, sense incloure dades personals de cap tipus.

És **MOLT IMPORTANT** que no figurin dades personals de cap tipus a la documentació que s'entregui.

10.5. PLA DE TREBALL CONCERTAT AMB L'EMPRESA DE 24x7 DE LA DIPUTACIÓ

Descripció detallada del procediment que se seguirà entre l'adjudicatari i l'empresa de suport 24x7 que la Diputació tingui contractada per la vigilància i manteniment de la infraestructura de sistemes.

Evidentment, cal posar especial rellevància en relació a la monitorització i restabliment del servei de les instàncies de bases de dades detallades al punt 2.1.

11. FORMA DE PAGAMENT

El pagament es farà fraccionat en factures de periodicitat trimestral, que l'adjudicatari presentarà a la Diputació.

El Cap de Secció d'Operacions,

Carles Pairot Gavalrà