

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'EINA DE MONITORITZACIÓ DYNATRACE DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

ÍNDIX DE CONTINGUTS

<u>1.</u>	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	3
<u>2.</u>	<u>ESPECIFICACIONS DEL LOT 1</u>	3
<u>3.</u>	<u>ESPECIFICACIONS DEL LOT 2</u>	3

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'any 2019 es començà a monitoritzar el rendiment de les aplicacions de plataforma Actio per tal de garantir-ne la disponibilitat i l'adequabilitat dels temps de resposta proporcionats mitjançant la implantació de l'eina Dynatrace.

Aquesta eina proporciona les funcionalitats necessàries per poder garantir la monitorització dels temps de resposta de les aplicacions informàtiques, extracció d'indicadors d'errors i excepcions i gestió proactiva de possibles incidències amb les aplicacions i serveis monitoritzats.

Un cop finalitzada la fase d'implantació, es requereix contractar-ne el servei de suport tècnic i manteniment. Addicionalment, es requereix la renovació de la subscripció anual de 250.000 unitats de DEM (Digital Experience Monitoring) per a Dynatrace User Experience Monitoring.

2. ESPECIFICACIONS DEL LOT 1

Renovació del manteniment del servei de suport i manteniment de les 5 Host Units contractades de l'eina Dynatrace.

El preu haurà de tenir en compte els següents requeriments:

- Perpetu per a 5 *host units*, on cada *host unit* cobreix 16 GB de RAM de servidors.

Els serveis de manteniment i suport inclouran el següent:

- Activació de la solució al servei de suport tècnic del fabricant, facilitant a la Diputació de Tarragona el procediment a seguir per a l'obertura i seguiment d'incidències i consultes fins al seu tancament.
- Servei de suport tècnic i manteniment durant, com a mínim dotze mesos amb disponibilitat i accés al personal de suport durant 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, 365 dies a l'any, prioritat en les trucades i gestió de casos. Accés a tècnics qualificats per ajudar a la resolució de:
 - o Problemes de producte: dubtes de funcionament, actualitzacions de versions, informació d'errors coneguts, etc.
 - o Problemes de sistema: assessorament en parametrització, comprovació de *logs*, suggeriments d'administració, etc.
- Accés al portal de clients amb la informació més recent sobre productes, documentació, pegats i preguntes més freqüents.
- Subministrament i operativa de les actualitzacions de software a versions posteriors que sorgeixin durant el període de vigència del servei de manteniment.
- Escalat al fabricant: gestió de les incidències i escalat d'aquelles que ho requereixin al fabricant responsable del manteniment.
- Totes les actualitzacions que es realitzin emparades sota el contracte de suport i manteniment per part de l'adjudicatari seran realitzades per tècnics degudament qualificats pel fabricant de la solució.

3. ESPECIFICACIONS DEL LOT 2

Subministrament de llicències per la renovació de 250.000 unitats de DEM (Digital Experience Monitoring) per a Dynatrace User Experience Monitoring.