



Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE NÚM. 14/2014

**SERVEI D'EXPLOTACIÓ I ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES I COMUNICACIONS I
SUPPORT ALS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMÀTICA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques

PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE NÚM. 14/2014

SERVEI D'EXPLOTACIÓ I ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES I COMUNICACIONS I
SUPPORT ALS USUARIS DEL SERVEI D'INFORMÀTICA

SUMARI

1	INTRODUCCIÓ	3
1.1	ABAST DELS SERVEIS.....	3
1.2	ASPECTES GENERALS DEL SERVEI	3
1.3	CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DE L'AESC	9
1.4	CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SU	13
2	ORGANITZACIÓ	18
3	PLANIFICACIÓ I CONTROL DE QUALITAT	19
3.1	REUNIONS DE SEGUIMENT.....	19
3.2	INCOMPLIMENTS	20
3.3	BONIFICACIONS	20
4	DOCUMENTACIÓ	22
4.1	DETECCIÓ DE NECESSITATS DE DOCUMENTACIÓ.....	22
5	CANVIS	22
5.1	EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA	23
5.2	CANVIS TECNOLÒGICS	23
5.3	MODIFICACIONS AL SERVEI PROPORCIONAT	23
5.4	IMPLANTACIONS QUE MODIFIQUIN EL SERVEI PROPORCIONAT	23
6	IMPLANTACIÓ DEL SERVEI	23
6.1	PLA D'IMPLANTACIÓ	23
6.2	PLA D'ESTABILITAT DURANT EL PERÍODE DE MATRÍCULA	24
7	GARANTIA I CONFIDENCIALITAT	24
8	PROPIETAT INTEL·LECTUAL	24
9	ESQUEMA DE L'OFERTA	24
10	ANNEXOS	25

1 Introducció

El present plec de prescripcions tècniques té com a objecte la contractació de serveis per les següents funcions de gestió de TIC de la UAB:

Administració i explotació de sistemes i comunicacions (a partir d'ara AESC)

Suport a usuaris (a partir d'ara SU)

La prestació d'aquests serveis anirà orientada a permetre a la UAB augmentar la focalització en els aspectes més estratègics dels seus Sistemes d'Informació, reduint la dedicació a tasques de manteniment i operatives, a la vegada que a disposar d'una organització flexible que faciliti l'adaptació a l'evolució de l'organització i a la càrrega de treball i creixement dels diferents sistemes.

1.1 Abast dels serveis

Els serveis requerits s'aplicaran a l'àrea geogràfica compresa per tots els edificis on es desenvolupi activitat de la UAB, incloent els ubicats als municipis de Cerdanyola del Vallès (Campus de Bellaterra), Barcelona (IGOP i Unitats Docents Hospitalàries de Vall d'Hebron, Sant Pau i Hospital del Mar), Badalona (Unitat Docent Hospitalària de Germans Trias i Pujol) i Sabadell (Campus de Sabadell i Unitat Docent Hospitalària de Parc Taulí) i es centren en la prestació de línies de servei que actualment ja estan externalitzades a la UAB. Qualsevol nova ubicació de la UAB gaudirà dels serveis objecte d'aquest plec sense increment de cost per a la UAB.

L'Esfera UAB és el conjunt de departaments, serveis científicotècnics, instituts i centres de recerca, centres del Parc Científic i Tecnològic, i hospitals universitaris vinculats a la Universitat Autònoma de Barcelona. Per més informació consultar www.uab.cat.

En cas que la UAB vulgui ampliar el servei prestat a d'altres centres, serveis o instituts de l'Esfera UAB, el licitador haurà de garantir un marc comú de gestió i integració amb el servei objecte d'aquest contracte.

L'ampliació es realitzaria en el seu cas amb contractes establerts amb cada entitat que finalitzaran el mateix dia que el contracte amb la UAB tret que es pacti el contrari.

Les entitats de l'Esfera que tenen contracte amb l'actual proveïdor són:

- CED (Centre d'Estudis Demogràfics)
- Vila Universitària
- Casa Convalescència
- Hotel Campus
- EPSI
- Fundació Laporte
- Fundació Dr. Robert
- UAB Idiomes

1.2 Aspectes generals del servei

La prestació dels diferents serveis ha de ser presencial entre les 8 i les 20 hores dels dies laborables a les mateixes instal·lacions informàtiques del CPD del Servei d'Informàtica de

la UAB, i en els punts on hi hagi infraestructura de comunicacions de la UAB que ho pugui requerir (als municipis i ubicacions esmentats).

Amb la finalitat de determinar les càrregues de treball derivades dels Sistemes d'Informació de la UAB àmbit del present plec i poder dimensionar els recursos assignats en funció dels serveis a cobrir, es detalla a l'Annex V la relació de serveis actuals.

Per acomplir aquest objectiu el servei objecte d'aquest concurs ha de contemplar una cobertura horària de disponibilitat total 24x7 (les 24 hores del dia durant els 7 dies de la setmana) per resoldre possibles incidències atenent la seva prioritat i la criticitat del servei. La cobertura en nits, caps de setmana i festius es proporcionarà mitjançant serveis de monitorització remota i una prestació presencial de personal per poder resoldre incidències quan sigui necessari o realitzar actuacions programades fora de l'horari presencial.

Donat que a l'actualitat aquestes línies de servei ja es troben externalitzades, a la proposta metodològica de cada licitador s'haurà de contemplar una etapa de transició del servei que asseguri un traspàs del mateix sense cap distorsió ni interrupció del servei que pugui afectar als usuaris de la UAB i sense costos addicionals.

En general, el seguiment, monitorització i gestió del servei es farà mitjançant la plataforma i eines de gestió actualment disponibles a la UAB. Si ho creuen convenient, les empreses licitadores podran incloure una proposta d'eines diferent a les actualment existents a la UAB. Quedarà a criteri de la UAB utilitzar les noves eines o seguir amb les actuals.

Des de l'AESC es participarà activament en els processos de gestió de TI des de l'enfocament que proposa ITIL:

Gestió de Nivell de Servei

Objectiu: Mantenir i millorar contínuament la qualitat del servei de TI mitjançant un cicle constant de mesura, anàlisi i propostes de millora.

Activitats:

- Participar en el manteniment del Catàleg de Serveis de l'SI
- Analitzar i revisar els indicadors respecte els Acords de Nivell de Servei (ANS) establerts entre l'SI i la resta de la UAB
- Generar informes de seguiment d'ANS de manera regular
- Participar en el procés de revisió d'acords de nivell de servei
- Realitzar les accions necessàries per mantenir o millorar els nivells de servei

Gestió d'Incidències

Objectiu: Restaurar l'operativa normal del servei tant aviat com sigui possible i minimitzar l'impacte negatiu en les operacions de negoci

Activitats dels especialistes AESC:

- Tractar les peticions de servei
- Monitoritzar els detalls de les incidències
- Investigar i diagnosticar incidències
- Detectar possibles problemes
- Resoldre i recuperar les incidències
- Informar del progrés en la resolució d'incidències
- Mantenir la CMDB (Configuration Management DataBase) actualitzada

- Registrar i documentar les incidències, problemes i actuacions

Gestió de Problemes

Objectiu: Trobar les causes desconegudes de les incidències i iniciar accions de millora i correcció de la situació. Minimitzar l'impacte negatiu d'incidències actuant preventivament en millores de la infraestructura de TI.

Activitats reactives:

- Identificar problemes
- Participar en investigar problemes
- Generar canvis per corregir problemes
- Monitoritzar i gestionar el progrés de resolució d'errors coneguts
- Proporcionar solucions provisionals per a la gestió d'incidències

Activitats proactives:

- Proveir de dades per a realitzar anàlisi de tendències
- Identificar potencials fonts de problemes
- Generar canvis per prevenir problemes
- Prevenir la replicació de problemes
- Fer la revisió de l'estat dels problemes

Gestió de Canvis

Objectiu: Utilitzar mètodes i procediments estàndard per gestionar amb rapidesa i eficiència tots els canvis, minimitzant l'impacte negatiu dels canvis sobre la qualitat del servei. Avaluar els beneficis potencials del canvi en front del risc i costos associats.

Activitats:

- Identificar i rebutjar canvis inadequats
- Participar en les reunions del CAB (Change Advisory Board)
- Generar la planificació o calendari de canvis (FSC)
- Mantenir la planificació o calendari del Servei (PSA)
- Col·laborar en el correcte registre i la correcte documentació dels canvis realitzats

Gestió d'Entregues o Versions

Objectiu: Planificar i gestionar les entregues correctament, considerant aspectes tècnics i no tècnics de l'entrega amb una visió global dels canvis en el serveis de TI.

Activitats:

- Participar en el correcte desplegament del software i el hardware
- Assegurar que les implementacions s'integraran correctament en els sistemes de monitorització del SI
- Acordar el contingut exacte del pla de tornada enrere per els canvis que sigui necessari
- Mantenir i assegurar les còpies de software i documentació utilitzades (DSL – Definitive Software Library)
- Mantenir i assegurar la informació sobre manteniments hardware, software i llicències utilitzades en el servei

- Assegurar que el hardware i software desplecats s'actualitzen a la documentació i CMDB adequadament
- Participar en el disseny, construcció i creació d'entregues conjuntament amb les unitats tècniques de l'SI
- Comunicar i formar adequadament als tècnics propis en els canvis realitzats

Gestió de la Configuració

Objectiu: Identificar, controlar i auditar la informació necessària per gestionar els serveis de TI mitjançant la definició i manteniment d'una base de dades d'elements de configuració, així com el seu estat, cicle de vida i les relacions existents entre ells i tota la informació necessària per gestionar la qualitat dels serveis de TI de manera efectiva en costos.

Activitats:

- Identificar i registrar la informació necessària per gestionar els serveis de TI
- Controlar la integritat i precisió de la informació registrada a la CMDB – Configuration Management DataBase
- Actualitzar la informació de la CMDB a nivell de hardware, software, documentació d'arquitectura i operació de serveis, xarxes, persones, i altres elements a controlar.
- Mantenir i assegurar l'inventari de llicències, elements de la DSL i control i accés a la documentació.

Gestió de Capacitat

Objectiu: Assegurar que existeix un pla de capacitat de TI amb un cost justificat i que s'ajusti a les necessitats actuals i futures de la UAB

Activitats:

- Monitoritzar i mesurar el rendiment de la infraestructura tecnològica i els serveis de TI i informar-los segons els objectius dels ANS
- Participar en l'anàlisi de tendències en la capacitat dels recursos i serveis
- Generar i mantenir la CDB – Capacity DataBase amb les dades de les mesures de capacitat
- Participar en la generació d'un pla de capacitat pel servei que inclogui el nivell actual d'ús de les infraestructures i serveis i les previsions de requeriments futurs dels recursos que suporten els serveis de TI
- Fer recomanacions de millora de recursos i serveis

Gestió de Disponibilitat

Objectiu: Planificar, implementar i gestionar els serveis per satisfer els requeriments de disponibilitat de la UAB

Activitats:

- Generar informes de disponibilitat dels serveis que incloguin, entre d'altres, el temps de disponibilitat, temps de no disponibilitat, durada de les caigudes, freqüència de les caigudes, freqüència dels errors, i l'impacte dels errors, tant per la infraestructura tecnològica com pels serveis del SI
- Aplicar mètodes estàndard d'anàlisi d'errors en components, arbres d'anàlisi, anàlisi de riscos, etc
- Crear i mantenir un pla de disponibilitat que informi dels nivells assolits, i identifiqui millores organitzatives, d'eines i tècniques

Gestió de Continuïtat

Objectiu: Donar suport al procés de Gestió de la Continuïtat del Negoci (BCM) per assegurar que les facilitats tècniques i de serveis puguin ser recuperades dins d'uns temps de negoci requerits i acordats.

Activitats:

- Participar en l'establiment d'una política de gestió de continuïtat
- Fer una avaluació de riscos
- Proposar mesures de reducció del risc
- Participar en l'establiment, documentar i mantenir estratègies de recuperació de TI
- Implantar plans d'ITSCM que incloguin documentació i formació pel personal tècnic i no tècnic per seguir els procediments de recuperació, punts de recuperació de dades, sistemes i interdependències, requeriments hardware i software i detalls de configuració, així com check-list d'accions necessàries durant les fases de recuperació del sistema.

Pel que fa a la gestió de projectes la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació ha adaptat durant el 2013 una metodologia basada en PMBOK que està implantant des de finals de 2013. La metodologia contempla la planificació i execució del pas a producció, el traspàs d'informació, les implicacions en el manteniment dels projectes i la participació de l'equip de projecte en la solució d'incidències i problemes.

1.2.1 Idioma

La comunicació oral i escrita amb els usuaris de la UAB es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari.

1.2.2 Equipament dels usuaris

La UAB proposa uns estàndards de maquinari i programari per a tots els usuaris per:

- Orientar als usuaris a l'hora de triar eines informàtiques.
- Racionalitzar i focalitzar els recursos que la UAB dedica a les TIC.
- Definir la plataforma de funcionament dels serveis i aplicacions de la UAB.
- Engregar serveis que facilitin la instal·lació, l'actualització i el manteniment dels sistemes operatius i programaris.

Per recolzar aquesta política, des de l'any 2005 i fins l'actualitat, la Universitat ha ofert plans de facilitació per a la compra (Plans Renovi) i per a l'homologació de l'equipament informàtic dels seus usuaris. Fruit d'aquests plans, la major part dels equips d'usuaris és d'un dels models recomanats, el que implica:

- Disponibilitat d'imatges de disc per cada model per a recuperacions / actualitzacions de sistemes.
- Disposar de contracte de manteniment per avaries hardware.
- El Servei d'Informàtica disposa d'una mostra de cada model per a fer proves que ajuden a resoldre incidències o a projectes de migració / actualització de programari.

Veure Annex VI: Programari i maquinari d'usuaris suportat

L'adjudicatari ha de donar suport als elements que s'incloguin en les modificacions a la plataforma tecnològica d'usuari que es realitzin durant la durada del contracte.

1.2.3 Línies de comunicacions

Quan el servei es doni des d'una ubicació remota, l'adjudicatari provisionarà les línies de comunicacions entre la ubicació remota i la xarxa de la UAB amb ample de banda suficient i la seguretat necessària per:

- Utilitzar eines de suport remot.
- Accedir als servidors de la UAB.
- Monitoritzar els serveis i servidors de la UAB.

Aquestes línies de comunicacions no suposaran cap cost afegit per la UAB.

1.2.4 Relació amb els SIDs

La Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació té presència als diferents centres de la Universitat mitjançant unitats organitzatives distribuïdes que s'anomenen SIDs.

L'adjudicatari informará als SIDs de les incidències en el servei previstes i no previstes i dels canvis que afectin al servei que reben els usuaris (canvis en el rendiment o configuració de la xarxa o dels sistemes, novetats i renovacions, canvis d'adreces i/o noms,...). Així mateix s'haurà de coordinar amb els SIDs per agendar les intervencions presencials necessàries dels casos rebuts al SU que no es poden resoldre per altres mitjans/procediments

1.2.5 Avaluació del personal

La UAB es reserva el dret d'entrevistar o examinar a qualsevol persona de l'adjudicatari que participi habitualment en el servei a la UAB.

1.2.6 Substitucions de persones

L'adjudicatari substituirà a qualsevol persona que participi habitualment en el servei a la UAB a petició del Director de Tecnologies de la Informació i la Comunicació en el termini màxim de 15 dies naturals. Les substitucions proposades per l'adjudicatari hauran de ser aprovades per la UAB.

1.2.7 Participació en reunions i equips de treball

La participació del personal de l'adjudicatari en reunions i equips de treball a petició de la UAB no ha de tenir incidència en el servei.

1.2.8 Baixes, vacances, formació i altres absències

L'adjudicatari proposarà un pla perquè les absències del personal habitual no afectin al servei que està proporcionant.

1.2.9 Formació

L'adjudicatari indicarà com organitzarà la formació en qüestions específiques de la UAB (estructura, organització i òrgans de govern, estaments, serveis, circuits i procediments,...) i en altres aspectes (eines, sistemes i tecnologies d'aplicació a la UAB).

1.2.10 Calendari

En la prestació del servei s'aplicarà el calendari laboral de la UAB amb les següents excepcions:

- Els permisos de Nadal i Setmana Santa no es consideraran festius.
- Cap festa local es considerarà festiu, a efectes de la prestació del servei.

1.2.11 Eines de gestió

La UAB disposa de BMC Remedy ITSM 7.5 i fa servir actualment aquest producte per gestionar els casos i les tasques derivades de serveis i projectes i la CMDB.

Per a la monitorització, l'eina emprada és Centreon.

La documentació s'està migrant d'un wiki a Alfresco.

L'adjudicatari es compromet a utilitzar aquestes eines o a proposar-ne d'equivalents. L'acceptació de les eines proposades és opcional per a la UAB. En cas de ser acceptada, la migració de dades, implantació, llicències, servidors i qualsevol despesa o tasca associada al canvi d'eina anirà a càrrec del licitador.

1.3 *Característiques específiques de l'AESC*

L'AESC (Administració i Explotació de Sistemes i Comunicacions) és la línia de servei responsable del correcte funcionament tant dels Sistemes d'Informació de la UAB com de la infraestructura tecnològica sobre la qual es sustenten els mateixos.

Aquesta línia de servei administra el Centre de Processament de Dades (CPD) que es troba ubicat al Campus de Bellaterra de la UAB. La composició actual del CPD en quan a nombre de servidors, serveis i aplicacions que suporta així com altres dades necessàries per l'estimació de la càrrega es descriuen als Annexos I a V .

L'oferta presentada per les empreses licitadores haurà de contemplar inicialment, de forma inexcusable, tots els serveis actualment existents que estan operatius en tots els servidors del CPD (detallats a l'Annex I).

Actualment l'AESC proporciona diferents funcions d'especialització tècnica:

x86: S'encarrega de l'administració de la infraestructura tecnològica x86 amb sistema operatiu WINDOWS, Linux (Red Hat, Debian, CentOS,...), o VMWARE (Server, Workstations i Websphere), així com dels serveis que s'ofereixen des d'aquesta plataforma:

Servei de fixers, impressió centralitzada, hostatjament de WEB, servidors SQL, Apache, IIS, JDK, ASP, Tomcat,...), Housing físic de servidors i Housing virtual de servidors ...

Unix/BBDD: S'encarrega de l'administració de la infraestructura tecnològica de sistemes RISC amb sistema operatiu Solaris i AIX , així com dels serveis que s'ofereixen des d'aquesta plataforma:

Servidors d'intranet d'aplicacions (Front-End de WEB, servidors d'aplicacions SunOne App. Server, Oracle App. Server, aplicacions 4GL, Tomcat, J2EE), entorns de bases dades (Oracle, MySQL, MS SQL i Ingres), Correu electrònic (SunOne Messaging Server, Microsoft Exchange), Portal Corporatiu i Intranet UAB (Liferay / Fatwire), , DataWarehouse, Gestió acadèmica (Sigm@, Samas...), Gestió econòmica (V4J, SAP), Serveis de Biblioteques (CDS Invenio),...

Administració de SAP: S'encarrega de l'administració del sistema SAP existent en que es basa l'aplicació de gestió econòmica de la Universitat.

Comunicacions: S'encarrega de l'administració de la infraestructura tecnològica de comunicacions, així com dels serveis que s'ofereixen des d'aquesta plataforma:

Servei de xarxa informàtica central i de tot l'entorn de la UAB, relacions amb les unitats externes, DNS, DHCP, Openet i de l'administració dels actius de xarxa de la UAB (switchos, routers, AP ...)

Seguretat: S'encarrega de l'administració de la infraestructura tecnològica de seguretat, així com dels serveis que s'ofereixen des d'aquesta plataforma:

Antivírics corporatius (correu, clients, servidors [, DMZ firewall , firewalls locals, firewalls perimetrals , appliances [IDS, IPS, webfiltering i antivirus...)

Explotació / Operació: S'encarrega de l'execució i control de les tasques procedimentades per les diferents àrees tècniques:

Gestió de backups, gestió de bases de dades (càrregues, descàrregues, reorganitzacions, recuperacions,...), gestió de cues d'impressió i de correu, gestió de processos batch, altes d'usuaris i canvis estàndards, així com tenir un coneixement funcional bàsic de les aplicacions que permeti fer un diagnòstic de primer nivell en cas d'incidència.

1.3.1 Operació i Tècnica de Sistemes i Comunicacions

Responsable de garantir el nivell de servei dels diferents sistemes d'informació de la UAB gràcies a una adequada administració i operació dels elements d'infraestructura bàsica sobre la qual es sustenten així com el suport a la seva implantació i posada en producció

Activitats principals:

Control de les instal·lacions del CPD del SI

- Garantir la integritat de les infraestructures del CPD.
- Control i registre d'entrades i sortides de personal al CPD.
- Control de l'accés i supervisió dels equips de suport del CPD (aire condicionat, SAI, grup electrogen, control de presència, sistema contra incendis, etc.).
- Logística del magatzem dels elements de recanvi dels actius de xarxa.
- Logística d'infraestructura bàsica del CPD (endolls, racks, connexions de xarxa,...).

Administració dels diferents elements de la infraestructura tècnica

- Infraestructura bàsica tant a nivell físic (maquinari) com a nivell lògic (sistemes operatius, gestors de base de dades, etc.)
- Xarxa tant a nivell físic (routers, switches, firewalls, etc.) com a nivell lògic (definició i manteniment de rutes d'encaminament, definició i manteniment de regles, control d'accés, DNS, DHCP, proxy's, etc.).
- Aplicacions i serveis corporatius (gestió acadèmica, gestió econòmica, gestió de recursos humans, gestió de la recerca, Campus Virtual, serveis de suport a la docència, serveis de correu, accés remot, internet, etc.) i serveis interns transversals (backup, emmagatzament, etc), Hosting i Housing.

Gestió del manteniment correctiu/preventiu de la infraestructura

- Actualització de versions de Sistema Operatiu i altre software de base.
- Instal·lacions de servidors i/o ampliacions de la xarxa.
- Gestió dels servidors i equips de xarxa.

- Gestió de la impressió centralitzada.
- Gestió d'incidències de la infraestructura i recolzament a l'SU, actuant com a nivell 2.
- Gestió i tramitació d'incidències amb els proveïdors.
- Aplicació dels *patxos* i recomanacions de seguretat subministrats pels fabricants i proveïdors de software i registre d'aquestes accions.
- Configuració i protecció de les estacions de treball dedicades a l'administració de servidors, xarxa i sistemes.

Control de l'operativa diària del Servei

- Manteniment, i definició si no existeix, dels procediments d'operació i administració. Control de la correcta execució dels treballs planificats, mitjançant la supervisió dels processos i la gestió de cues.
- Realització de les tasques d'explotació / operació i procediments preestablerts.
- Personalització i millora continua/adaptativa de la plataforma de gestió de la instal·lació.
- Mesura i control de la qualitat de l'explotació obtenint la informació de qualitat del servei, així com la generació d'estadístiques de tendències
- Manteniment dels indicadors ja definits per a aquells serveis que en disposen

Gestió de la seguretat

- Gestió de la Seguretat Lògica i Física, per tal d'assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació mitjançant l'adequada gestió de les autoritzacions que s'atorguen als usuaris de la UAB.
- Suport al manteniment del pla de seguretat de la UAB.
- Manteniment, i definició si no existeix, dels procediments de còpies de seguretat. Realització de les còpies de seguretat segons els Sistemes d'Informació detallats a l'Annex I.
- Revisió i adaptació dels procediments i polítiques de còpia actuals.
- Etiquetat i registre dels elements físics (cartutxos, cintes, etc.)
- Verificació de la correcta execució de les còpies.
- Suport als plans de continuïtat incloent la simulació periòdica de processos de restauració.
- Execució de les peticions de restauració de qualsevol element (prèviament salvaguardat i d'acord a les polítiques de retenció de la UAB) i registre de l'operació realitzada.
- Col·laboració amb el proveïdor del servei de custòdia externa de còpies de seguretat.
- Gestió d'altres, baixes i modificacions d'usuaris de qualsevol sistema o servei de la UAB. Es facilitarà un procediment segur perquè les altes baixes i modificacions més freqüents es puguin fer també des de l'SU i/o els SIDs.
- Revisió dels permisos assignats als usuaris.
- Monitorització i registre dels intents d'accés fraudulent als diferents recursos de la UAB en l'àmbit del present plec.
- Execució dels procediments de seguretat (resposta a denúncies dels CERTs als que estem vinculats, resposta a denúncies adreçades a l'adreça abuse, antivíric de servidors, antivíric de correu, antivíric de clients,...).

Suport a la implantació i posada en producció d'infraestructures i sistemes:

- Instal·lació de noves versions de les solucions existents a l'entorn de producció a partir de les instruccions elaborades per la UAB
- Instal·lació de noves solucions a l'entorn de producció a partir de les instruccions elaborades per la UAB

- Manteniment de les eines, procediments i documentació que són responsabilitat de l'adjudicatari (eines de monitorització, procediments d'engegada i aturada, solució d'incidències recurrents,...) en relació als canvis realitzats a l'entorn de producció

1.3.2 Informes mensuals

Cada mes es lliurarà com a mínim la següent informació. El contingut i format de cada informe es pactarà de comú acord, i inclourà com a mínim:

- Relació d'incidències tècnics i problemes destacats del període
- Informe de tendències i alarmes en capacitat i disponibilitat del període
- Informe de peticions i canvis del període, incloent nous projectes iniciats i nous serveis que s'ofereixen
- Actualització dels indicadors de serveis de caràcter mensual

1.3.3 Ubicació i instal·lacions

La UAB posa a disposició de l'adjudicatari 3 despatxos amb mobiliari, connexions elèctriques, de xarxa i telefòniques per a unes 12 persones com a ubicació específica per a l'AESC.

La resta d'equipament necessari per oferir el servei anirà a càrrec de l'adjudicatari.

1.3.4 Resolució de casos a l'AESC

És un objectiu prioritari que l'AESC rebi només els escalats dels casos que no pot resoldre l'SU.

Per aconseguir-ho:

- Els tècnics de l'AESC han de generar documentació de procediments per l'SU que serveixi per a donar solució a un possible cas, sense necessitat d'escalat a l'AESC.
- S'haurà de procedimentar / documentar la solució o la resposta a les incidències i consultes que es repeteixen més
- Els tècnics de l'AESC han de col·laborar en dotar a tots els agents de l'SU de la capacitat resolutiva necessària (eines de monitorització, consultes, altes i modificacions en sistemes i serveis, formació...)

1.3.5 Relació amb l'SU

Pel que fa a la monitorització i a les operacions sobre els sistemes i/o serveis l'AESC serà el responsable de definir els procediments documentats que seguirà l'SU.

1.3.6 Escalats

Quan l'AESC no pugui resoldre algun cas amb els seus propis recursos es farà responsable d'escalar-lo a qui li pugui donar resposta o solució, en funció dels contractes de manteniment i responsabilitats establertes en els diferents ANS.

Un cop l'AESC determina que necessita d'actuació de proveïdors externs, farà l'escalat el més aviat possible.

L'AESC vetllarà perquè els escalats a d'altres proveïdors donin la resposta o la solució en el temps previst, segons els contractes o compromisos adquirits amb la UAB, independentment d'on s'hagi escalat i ha de fer el seguiment de la solució dels casos.

L'AESC registrarà sempre quina ha estat la solució o resposta comunicada pel proveïdor extern.

1.3.7 Horari

L'horari de l'AESC proposat és:

- Presència de tècnics especialistes de 8:00 a 20:00h de dilluns a divendres no festius.
- Remot per a les tasques de monitorització dels serveis i del CPD i la realització de les tasques previstes per aquest horari amb tècnics especialistes de guàrdia pels dies i hores en que no hi hagi servei presencial).

Qualsevol modificació d'aquests horaris que aportï una millora en la relació cost/qualitat de servei serà valorada.

Per guàrdies s'entén un sistema que permeti l'escalat i resolució d'incidències greus (caigudes de servidors, de la xarxa, d'aplicacions, serveis i Housing de nivell 2), d'acord amb els ANS definits.

1.3.8 Suport presencial

El personal de l'AESC de guàrdia es personarà in-situ al CPD de la UAB, per resoldre les incidències que així ho requereixin.

En els casos que es requereixi, també es donarà suport presencial in-situ a les dependències de la UAB descrites en l'apartat "1.1 Abast del servei".

1.4 Característiques específiques del SU

L'objectiu d'aquesta línia de servei és actuar com un Service Desk (d'acord al que defineix ITIL) per atendre als usuaris de sistemes i serveis informàtics de la UAB i resoldre:

- Incidències: l'usuari s'adreça al Service Desk perquè alguna cosa no li funciona. Pot ser degut a un mal funcionament general (del servei, els servidors o la xarxa) o a un mal funcionament local (equip, programari o connexió de l'usuari)
- Peticions de servei: altes (usuaris, grups, impressores, connexions a la xarxa), modificacions (canvis de quota, canvis de contrasenya, canvis d'àlies,...) i baixes (d'usuaris impressores, grups,...)
- Consultes / Peticions d'informació: preguntes tècniques sobre la plataforma d'usuari suportada o sobre els serveis

A partir d'ara anomenarem cas a qualsevol incidència, petició de servei o consulta.

Com ordre de magnitud a tenir en compte pel que fa referència a aspectes de gestió, es pot considerar que la comunitat universitària està formada per unes 7.500 persones entre PAS, PDI i personal d'investigació en funcions i uns 40.000 alumnes.

La UAB creu necessari obrir el servei SU a qualsevol usuari de la UAB sense necessitat de filtrar-ne prèviament l'afiliació (mentre el nivell objectiu d'intrusisme es mantingui per sota del 2%). Per mesurar-ho, les persones que consten amb alguna vinculació a la UAB per la que hagin d'accedir al servei SU estan donades d'alta a l'eina de gestió d'incidències.

Les estadístiques de volum actual de l'SU són a l'Annex VII (Volum de l'SU).

Dins de la línia de servei SU s'hauran de dur a terme com a mínim les següents activitats:

- Rebre i enregistrar tots els casos que se li adrecin.
- Prioritzar els casos oberts d'acord als criteris descrits posteriorment en aquest plec.
- Assignar i activar els recursos necessaris pel seu diagnòstic i la seva resolució.
- Escalar els casos segons el que es descriu posteriorment en aquest plec.
- Comunicar i validar la resolució del cas a l'usuari que el va originar.
- Gestionar les reincidències (casos tancats que es tornen a obrir).
- Documentar la resolució de les incidències per tal d'elaborar procediments que fomentin la resolució en primer nivell de les incidències o consultes.
- Mantenir una relació de PMF's (Preguntes Més Freqüents) i documentació de suport.
- Proposar millores que permetin evitar els casos recurrents.
- Comunicar als usuaris els canvis importants en els Sistemes d'Informació.
- Realitzar enquestes periòdiques de satisfacció del servei prestat.
- Atendre peticions preestablertes dels usuaris sobre els serveis oferts. Actualment aquestes peticions es fan mitjançant l'eina de gestió d'incidències i segueixen un circuit automatitzat.
- Comunicar als usuaris l'estat dels seus casos. Els usuaris poden consultar-lo a través de la interfície web de l'eina de gestió de casos.
- Fer seguiment dels casos escalats i pendents.
- Avisar als usuaris de les incidències que afectin als serveis

1.4.1 Nivells de servei requerits

Es proposen els següents indicadors de gestió, que hauran de ser considerats com un conjunt mínim a contemplar dins la proposta, de forma que el licitador pugui proposar-ne més dels aquí relacionats.

A la taula següent s'apliquen les següents definicions:

Temps de solució: el que passa des de la comunicació del cas fins que aquest està resolt definitivament.

Prioritat 1: s'aplica als casos que l'usuari necessita tenir resolts per continuar la seva feina en el moment de la comunicació

Prioritat 2: la resta

	Indicador	Valor proposat
Atenció a Usuaris		
Disponibilitat del Servei	Percentatge de trucades ateses	>95%
	Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	>=90%
	Percentatge de trucades abandonades (perdues)	<=5%
	Temps màxim de solució: Prioritat 1	4 hores

	Indicador	Valor proposat
	Prioritat 2	2 dies laborables
Eficàcia resolutiva	Percentatge de casos resolts en menys de 30 minuts	>=50%
	Percentatge de casos resolts en la primera trucada	>80%
	Percentatge de casos resolts sense escalar	>80%
	Percentatge d'incidències de prioritat 1 resoltes en menys de 4 hores	>= 95 %
	Percentatge d'incidències de prioritat 2 resoltes en menys de 2 dies laborables	>= 95 %
	Percentatge de consultes satisfetes en menys de 8 hores	85%
Qualitat del registre	Casos escalats de forma incorrecte	< 5 % dels casos escalats
	Registre de casos amb usuari desconegut	< 5 %
	Registre de casos no classificats	< 5 %

1.4.2 Informes periòdics

Cada mes es lliurarà com a mínim la següent informació. El contingut i format de cada informe es pactarà de comú acord i inclourà com a mínim:

- Els valors dels indicadors definits al punt "Nivells de servei requerits"
- Distribució de casos per edifici i per tipus/causa mensual
- Relació de casos escalats a destinatari incorrecte
- Relació de casos recurrents (casos que es repeteixen i tenen la mateixa causa)
- Propostes per resoldre casos recurrents

Adicionalment es posarà a disposició dels responsables de serveis informes i alarmes específics de seguiment. Per implantar aquesta funció es disposa de l'eina BMC Analytics

1.4.3 Ubicació i instal·lacions

La UAB posa a disposició de l'adjudicatari un local a l'edifici de serveis informàtics del Campus de Bellaterra com a ubicació específica per al Service Desk des d'on s'haurà de prestar el servei. El local disposa de mobiliari, connexions elèctriques, de xarxa i telefòniques per a 14 persones. Per a la comunicació telefònica posa a disposició també un ACD Alcatel OmniPCX Enterprise amb el sistema d'atenció de trucades Fidelity .

La gestió de l'ACD i el sistema d'atenció de trucades serà responsabilitat de l'adjudicatari.

La resta d'equipament necessari per oferir el servei anirà a càrrec de l'adjudicatari.

1.4.4 Eina de gestió de casos

El registre de casos s'ha de fer, preferentment, en el mateix moment en que passen els fets registrats. De no ser així, el registre s'ha de fer en un termini màxim de 30 minuts.

El responsable de l'SU per part de la UAB podrà accedir a l'eina de gestió de casos amb un perfil d'usuari que li permeti fer el seguiment del servei.

L'adjudicatari administrará l'eina de gestió de casos.

1.4.5 Casos a resoldre sense escalar

És un objectiu prioritari que l'SU resolgui correctament el màxim de casos sense necessitat d'intervenció d'altres recursos (sense escalar).

Per aconseguir-ho:

- S'haurà de procedimentar / documentar la solució o la resposta a les incidències i consultes que es repeteixen més
- Caldrà dotar a tots o part dels agents del SU de la capacitat resolutiva necessària (eines de monitorització, consultes, altes i modificacions en sistemes i serveis,...)
- Tots o part dels agents del SU han de poder executar qualsevol operació procedimentada per l'AESC que serveixi per a donar solució a un possible cas
- Els agents del SU hauran de tenir un perfil tècnic i una competència en la llengua parlada i escrita suficient.
- Es facilitaran instruccions i respostes a les preguntes més freqüents als usuaris a través de la web del Servei d'Informàtica

Es valorarà especialment la capacitat per solucionar els casos en la primera trucada o com a resposta a la primera comunicació des del formulari web o el correu electrònic.

Resolució incorrecta de casos sense escalar: Es durà a terme un registre dels casos sense escalar que s'han resolt de forma incorrecta, ja sigui perquè al tancament l'usuari constata que la solució aportada no funciona o que en la supervisió es detecta que no s'han resolt correctament. No pot haver més d'un 4% de casos mal resolts sense escalar al mes.

1.4.6 Relació amb l'AESC

Pel que fa a la monitorització i a les operacions sobre els sistemes i/o serveis l'SU només actuarà seguint els procediments documentats per l'AESC.

És desitjable que durant l'horari de servei SU l'adjudicatari proposi assumir les tasques d'operació generades pels usuaris (peticions de servei preestablertes i solució habitual a incidències) amb el personal que ofereix el servei SU, sempre que es respecti el punt anterior.

1.4.7 Escalats

Quan l'SU no pugui resoldre algun cas amb els seus propis recursos determinarà qui li pot donar resposta o solució, en funció dels procediments i altra documentació disponible, i l'escalarà.

Tots els casos pels que no es pugui determinar on s'han d'escalar, s'escalaran a una mateixa adreça de correu que gestionarà personal de la UAB. Si el cas és urgent i s'ha d'escalar entre les 9 i les 17 hores d'un dia laboral, es notificarà l'escalat al telèfon que s'indicarà.

Un cop l'SU determina que no pot resoldre el cas, farà l'escalat el més aviat possible.

L'SU vetllarà perquè l'usuari tingui la resposta o la solució en el temps previst independentment d'on s'hagi escalat i ha de fer el seguiment de la solució dels casos.

La comunicació de la resposta o solució a l'usuari es farà per correu i automàticament a partir del registre a l'eina de gestió d'incidències.

1.4.8 Finestreta única pels usuaris

L'SU ha de ser capaç de donar resposta a qualsevol consulta, petició de servei establerta o incidència dels usuaris sobre els serveis i les plataformes suportades.

La resposta o solució a un mateix cas ha de ser la mateixa independentment de la data, hora, el canal utilitzat o de la persona que l'atén.

1.4.9 Recepció de casos

L'adjudicatari atindrà els següents mitjans:

- Telèfon. Si part del servei es donés remotament (per exemple en cas de desbordament de trucades), les trucades han de ser sense cost per l'usuari que truqui des de la UAB (com si fos una trucada interna).
- Interfície web de l'eina de gestió d'incidències pels usuaris.
- Correu electrònic.

Preferentment els alumnes no s'adreçaran a l'SU per telèfon. Per aconseguir-ho l'adjudicatari, conjuntament amb la UAB, publicarà en web:

- La relació dels serveis disponibles pels alumnes
- La informació bàsica de cada servei (objectiu, com es demana, com s'hi accedeix,...)
- La relació de preguntes més freqüents sobre cada servei

L'SU trucarà als alumnes per a resoldre els casos quan sigui necessari.

Cal tenir en compte que els alumnes reben suport informàtic a les aules informatitzades i sobre les aplicacions de gestió acadèmica a les gestions acadèmiques.

1.4.10 Horari

L'horari proposat de l'SU és de dilluns a divendres no festius de 8 a 20 h.

Qualsevol modificació d'aquests horaris que aportï una millora en la relació cost/qualitat de servei serà valorada.

Fora de l'horari del servei, l'adjudicatari atindrà un telèfon perquè els usuaris comuniquin incidències greus (caigudes de servidors, de la xarxa o d'aplicacions).

1.4.11 Suport presencial

La UAB disposa d'ISL, un sistema de control remot, per minimitzar la necessitat de suport presencial a les dependències dels usuaris.

Els SIDs estan preparats per a resoldre les incidències d'usuaris que necessitin assistència presencial d'un tècnic per ser resoltes.

L'SU haurà d'escalar al personal dels SIDs només els casos en els que sigui indispensable l'assistència presencial i en les que s'hagi descartat cap avaria del hardware.

En l'escalat es facilitarà, a través de l'eina de gestió de casos, el màxim d'informació que ajudi a diagnosticar i resoldre el cas.

Les avaries del hardware que utilitzen els usuaris s'escalaran a un proveïdor extern.

Hi ha algunes dependències de la UAB que no estan assignades a cap SID. Quan calgui assistència presencial en aquestes dependències l'SU desplaçarà una persona per fer-la. En promig hi haurà dues situacions d'aquest tipus per setmana com a màxim.

En cas de necessitat el SU donarà suport presencial al desplegament de nous serveis o qualsevol actuació extraordinària definida per la direcció del servei.

1.4.12 Usuaris amb atenció preferent

La UAB identifica a l'eina de gestió d'incidències les persones a qui se'ls hi haurà de donar resposta o solució de forma prioritària (com a molt tard en el 50 % del temps previst per a la resta d'usuaris).

1.4.13 Tancament dels casos

L'SU valorarà la satisfacció de l'usuari respecte a la solució de cada cas abans de donar-lo per tancat. La valoració es pot fer mitjançant l'eina de gestió d'incidències, per telèfon, correu electrònic o altres mitjans.

Si l'usuari es declara insatisfet, l'SU haurà d'assegurar que s'ha resolt eficaçment el cas i, si cal, aplicar una nova solució i tornar a valorar la satisfacció de l'usuari.

Quan la insatisfacció no sigui a causa del servei proporcionat per l'SU, s'informarà per escrit de la causa de la insatisfacció a la UAB.

2 Organització

Tot i que la UAB pretén amb aquest plec la contractació d'un servei i d'un seguiment del mateix mitjançant l'establiment d'un adequat acord de nivell de servei (ANS), cada licitador proporcionarà el dimensionament dels equips de treball necessari per assolir el nivell de servei sol·licitat en aquest plec. S'exigeixen com a mínim els següents tipus de perfils dins l'equip proposat:

- Direcció del Servei
- Responsable de línia de servei
- Tècnic especialitzat en les tecnologies involucrades
- Agent de l'SU
- Operador

Per a cadascun dels perfils proposats es determinarà clarament el número de persones assignades i les hores de dedicació de cadascuna. En el cas de persones que donin el servei en remot, s'indicarà aquesta circumstància i en quin horari estaria disponible, encara que no sigui amb dedicació exclusiva, per a la UAB

Per a cada perfil s'indicarà:

- Responsabilitats i funcions
- Anys d'experiència mínima i coneixements

En relació a les tasques addicionals o subministrament de solucions no incloses dins l'àmbit del servei a les que es fa referència a l'apartat D del quadre de característiques del plec de clàusules administratives particulars, es detallen els perfils que seran valorats d'acord a l'apartat K del citat quadre.

Tècnic sènior: administrador de bases de dades, administrador de SAP, administrador de sistemes, administrador de comunicacions o similar amb 5 o més anys d'experiència.

Tècnic júnior: administrador de bases de dades, administrador de SAP, administrador de sistemes, administrador de comunicacions o similar amb més de 2 anys d'experiència

L'empresa adjudicatària s'haurà d'adaptar al processos de gestió de TI definits i haurà de participar en la definició i millora d'aquests processos. Així mateix, haurà d'assumir els procediments operatius definits per proporcionar el servei i els haurà d'adaptar, si cal, a l'organització o eines que proposi.

Tan els processos com els procediments han de permetre atendre les necessitats de la UAB garantint la prestació d'un servei de qualitat cap els usuaris dels sistemes d'informació de la Universitat.

3 Planificació i control de qualitat

La UAB és responsable de la planificació estratègica dels serveis externalitzats. Aquesta planificació s'explicitarà en uns objectius a aconseguir en un termini determinat. Per mesurar el grau d'assoliment dels objectius s'establiran indicadors numèrics.

Per mesurar la qualitat del nivell rebut per la UAB també s'establiran indicadors que tindran un valor mínim a assolir (ANS). La mesura del nivell de qualitat es complementarà amb enquestes i altres accions que permetin observar la qualitat percebuda pels usuaris.

El licitador col·laborarà en la definició dels mecanismes de control que permetin mesurar la qualitat del servei ofert als usuaris amb indicadors. Periòdicament subministrarà informes d'indicadors, tan els descrits en aquest plec, com aquells que el propi licitador o la UAB proposi de forma addicional.

El personal del Servei d'Informàtica de la UAB tindrà accés directe a les dades generades pels mecanismes de control.

3.1 Reunions de seguiment

Es proposa que siguin mensuals, tot i que es pot acordar una periodicitat diferent.

Hi assistiran els equips de direcció i seguiment del Servei d'Informàtica de la UAB i del proveïdor.

L'adjudicatari presentarà:

- l'informe d'indicadors
- la relació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei
- dades de volum del servei

3.2 **Incompliments**

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.

3.3 **Bonificacions**

La UAB pagarà bonificacions addicionals a l'import del contracte pel compliment dels objectius que es detallen a continuació.

La mesura i valoració de cada indicador es farà mensualment i el pagament de la bonificació corresponent es farà amb la mateixa periodicitat que els pagaments pel servei.

L'existència de circumstàncies excepcionals podrà fer que, a criteri de la UAB, un incompliment no tingui efecte sobre la bonificació o tingui un efecte inferior a l'establert.

3.3.1 **Bonificació per estabilitat del personal**

Import: Fins el 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- evitar pèrdua de qualitat en el servei deguda a la manca d'experiència del personal en el servei que es presta a la UAB
- preparar adequadament a les persones que s'incorporen al servei per substituir-ne una altra

Mesura:

- Antiguitat de 10 mesos com a mínim del 80 % dels agents del SU
- Antiguitat de 10 mesos com a mínim del 90 % del personal clau
- Terminis de cobertura de baixes no controlades

Per aconseguir la bonificació total d'aquest apartat cal acomplir tots els indicadors de mesura.

Cada mes de no cobertura de personal que ha causat baixa no controlada suposa la pèrdua total de la bonificació mensual. A partir de la cobertura de personal la bonificació total no es rebrà durant un període de 3 mesos, en que l'adjudicatari es dedicarà a formar adequadament al recent incorporat.

Es considera l'antiguitat d'una persona el temps que fa que presta servei a la UAB en el mateix perfil professional.

No compten les baixes a petició del Director de Tecnologies de la Informació i la Comunicació ni les que es facin controladament i d'acord amb la UAB.

Considerem una baixa controlada quan hi ha un temps de treball conjunt de la persona que substitueix i la substituïda. Pel personal clau aquest temps ha de ser de 2 mesos i per a la resta d'1 mes.

Personal clau és el que ocupa perfils únics o d'especial rellevància tècnica a l'equip. Els perfils claus es decidiran de mutu acord entre el licitador i la UAB a l'inici del contracte. La relació de personal clau s'actualitzarà de mutu acord en funció dels canvis de persona i/o organització del servei.

Mentre la durada del contracte sigui inferior a l'antiguitat demanada, es considerarà complert l'objectiu quan l'antiguitat sigui igual a la durada del contracte.

3.3.2 Bonificació per resultats

Import: Fins el 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- Complir els acords de nivell de servei
- En cas d'incompliment, fer que sigui el més petit possible
- registrar tots els canvis, incidències, tasques d'operació i qualsevol altre aspecte acordat prèviament

Mesura:

- complir el 98 % dels ANS acordats
- per qualsevol ANS no complert la diferència entre el resultat mesurat i el mínim pactat a l'ANS ha de ser menor que el 10 %

Es pagarà el 100 % si es compleixen les dues condicions. Es pagarà el 50 % pel compliment de la primera condició.

Per cada ANS que no compleixi la segona condició es deduirà un 10 % de la bonificació fins un màxim del 50 % del total.

No es tindran en compte els incompliments que l'adjudicatari justifiqui que tenen una causa aliena a la seva responsabilitat.

3.3.3 Proactivitat i anàlisi de problemes / incidents

Import: Fins el 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- avançar-se a l'aparició d'incidències i a les necessitats d'ampliació de capacitat mitjançant l'anàlisi de les eines de monitorització
- detectar les incidències i els problemes el més aviat possible i actuar per a resoldre-les

Mesura:

- Relació d'incidències que siguin clarament previsibles amb el sistema de monitorització disponible o que es podrien haver evitat o pal·liat els seus efectes si s'hagués actuat abans en base a les dades disponibles.
- Relació d'incidències causades per mancança en la documentació o els procediments que siguin responsabilitat de l'adjudicatari i pugui arribar a causar una incidència.

Cada incidència de les dues relacions anteriors que tinguin o puguin tenir un impacte significatiu pels usuaris finals suposarà un 20 % de reducció d'aquesta bonificació.

Per cada incidència de les dues relacions anteriors que no tinguin ni puguin tenir un impacte significatiu pels usuaris finals suposarà un 5% de reducció d'aquesta bonificació.

Per defectes detectats imputables a la responsabilitat de l'adjudicatari que poden ser causa d'incidències que tinguin un impacte significatiu pels usuaris finals es reduirà un 10 % d'aquesta bonificació.

L'import d'aquesta bonificació no serà negatiu en cap cas (no es faran més deduccions si s'arribés a import zero).

3.3.4 Bonificació per tasques addicionals

Import: fins el 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- incentivar la realització de millores

Mesura:

- S'acordarà un pla trimestral de tasques que tinguin com a finalitat la millora continua dels serveis, tant dels proporcionats per l'adjudicatari com dels serveis del catàleg de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
- Per cada tasca es fixarà un o més objectius que permetin valorar clarament si la tasca està feta, una data en que ha d'acabar i el percentatge sobre l'import de la bonificació màxima que li correspon.
- Els pagament mensuals es faran d'acord al grau de realització de les tasques i a la darrera mensualitat del trimestre es regularitzarà l'import total de la bonificació.
- A mig trimestre es farà una reunió per fer seguiment de les tasques en curs i per acordar les del següent trimestre.
- En cas que no s'acordin tasques no es pagarà aquesta bonificació.
- Es pot acordar que l'import a pagar per totes les tasques d'un trimestre pot ser inferior al valor màxim de la bonificació

4 Documentació

El Servei d'Informàtica de la UAB manté tota la documentació necessària per a proporcionar i gestionar els serveis a un wiki. Actualment està en procés de migrar aquesta documentació a un sistema basat en Alfresco.

L'adjudicatari mantindrà actualitzada la documentació de la que és responsable.

A la web del Servei hi ha la informació que s'ha de posar a l'abast dels usuaris mitjançant el gestor de continguts Fatwire. L'adjudicatari prepararà i publicarà la informació que serveixi per evitar casos o per resoldre'ls més ràpidament.

4.1 *Detecció de necessitats de documentació*

Si l'adjudicatari necessita documentació que no està disponible l'haurà d'elaborar. Si no li és possible elaborar-la, informarà a la UAB i s'acordarà conjuntament una solució.

5 Canvis

Durant el període de durada del contracte el conjunt de sistemes, bases de dades, aplicacions i elements de xarxa poden anar evolucionant, ja sigui en nombre, tipologia, model, versió, tasca, funció o criticitat. Qualsevol canvi serà degudament documentat i notificat a l'empresa adjudicatària. Sempre que aquests canvis no suposin un risc en el compliment de l'acord de nivell de servei (ANS) establert contractualment entre la UAB i l'empresa adjudicatària, es faran sense cost addicional; en cas contrari s'haurà de fer de forma consensuada una avaluació de les necessitats addicionals de servei. En aquest cas serà imprescindible la conformitat explícita per part de la UAB de la modificació de l'esmentat ANS per assolir els nous requeriments.

5.1 Evolució tecnològica

El suport o la gestió de noves versions del software de base actual es farà després de 3 mesos com a màxim d'estar disponibles al mercat (amb excepció de les aplicacions corporatives de la UAB), amb el vist-i-plau de la UAB i no poden suposar increments en el cost.

5.2 Canvis tecnològics

L'adopció de noves tecnologies per part de la UAB que afectin al servei contractat es comunicaran a l'adjudicatari amb un mes d'antelació a l'inici de la seva implantació.

5.3 Modificacions al servei proporcionat

En el decurs del contracte la UAB podrà decidir que alguna funció inclosa al servei es realitzi amb participació de personal de la UAB o deixi de fer-se. En aquest cas l'adjudicatari es compromet a continuar gestionant el servei, garantint-ne un funcionament integrat i a reduir el cost del servei d'acord amb la informació de l'oferta econòmica, o permetre ampliacions del mateix, d'acord amb la modificació que es realitzi.

Per calcular la reducció en primer terme es prendran com a referència els imports establerts per l'adjudicatari en el desglossament per conceptes informat en el document d'oferta econòmica.

En cas que el desglossament per conceptes no fos suficient per a obtenir tota la informació necessària per calcular la reducció del cost del servei, s'utilitzarà el següent procediment:

1. Es valorarà el número d'hores per persona que suposa la reducció del servei..
2. S'assimilaran els perfils dels que es redueixin hores als indicats a la oferta econòmica per a la relació de tasques addicionals o subministrament de solucions no incloses dins l'àmbit del servei a les que es fa referència a l'apartat D del quadre de característiques del plec de clàusules administratives particulars (tècnics sènior o junior).
3. El cost a reduir serà, aproximadament, el producte del número d'hores pel preu del perfil corresponent indicat a la oferta econòmica.

Si es dóna aquesta circumstància les responsabilitats sobre el nivell de servei i les penalitats es revisaran de comú acord.

5.4 Implantacions que modifiquin el servei proporcionat

La implantació d'algunes eines pot modificar a la baixa el cost, els requeriments o les característiques del servei contractat (eines de monitorització i gestió remota, d'instal·lació i/o actualització automàtica,...).

L'adjudicatari es compromet a col·laborar en la implantació d'eines d'aquest tipus i a adaptar el cost del servei a la nova situació d'acord amb informació de l'oferta econòmica.

6 Implantació del servei

6.1 Pla d'implantació

L'empresa adjudicatària es compromet en el termini màxim d'un mes des de la comunicació oficial de l'adjudicació del servei, a iniciar la seva implantació a la UAB.

Abans de l'inici de la implantació lliurarà el pla definitiu que ha d'incloure objectius i termini de la implantació i de la substitució del servei actual.

En cap cas el termini d'implantació excedirà de 40 dies naturals.

6.2 Pla d'estabilitat durant el període de matrícula

De juny a octubre la UAB prepara i realitza la matrícula dels seus alumnes. Aquest és un procés de màxima prioritat per la UAB que requereix de forta implicació del Servei d'Informàtica.

En el pla d'implantació l'adjudicatari ha de proposar mesures per assegurar que el procés de matrícula tindrà el suport necessari pel que fa a les seves responsabilitats.

7 Garantia i confidencialitat

De conformitat amb l'article 20 del Reglament que desenvolupa la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari del contracte tindrà la consideració d'encarregat del tractament, el qual haurà de complir estrictament amb les disposicions de Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal i de la normativa que la desenvolupa.

Totes les activitats a realitzar relacionades amb el contracte tindran caràcter confidencial, no permetent-se a l'empresa adjudicatària utilitzar per a si mateixa ni proporcionar a tercers, dades o informació alguna dels treballs contractats sense la prèvia autorització escrita de la UAB, quedant per tant l'empresa adjudicatària obligada a posar tots els mitjans al seu abast per a conservar el caràcter confidencial i reservat, tant de la informació i documentació rebuda per la UAB, com dels resultats obtinguts pel treball realitzat.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació i de l'incompliment de la legislació vigent sobre protecció de dades.

8 Propietat intel·lectual

Tots els drets de propietat intel·lectual i de 'Copyright' que es puguin derivar del present contracte seran propietat exclusiva de la UAB, quedant obligades les parts a atorgar l'oportuna documentació quan sigui necessari, per a la corresponent constància pública d'aquest fet davant qualsevol Organisme o Registre, tant a nivell Catalunya, com de l'Administració Central de l'Estat Espanyol.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.

9 Esquema de l'oferta

L'oferta inclourà com a mínim una memòria que segueixi el següent esquema:

Pla d'implantació (temps metodologia i procediments)

- a) Planificació de la implantació. Incloure com a mínim fases / tasques, durades estimades i recursos.
- b) Mètodes i procediments:
 - b.1) Per adquirir coneixement de l'entorn objecte del concurs.
 - b.2) Per formar el personal.
 - b.3) Per mesurar si el servei que rep la comunitat universitària es degrada en algun moment.
 - b.4) Altres mètodes i procediments
- c) Altres aspectes relacionats amb la implantació del servei.

Descripció de la proposta de serveis

- a) Descripció del servei ofert
 - a. Perfils i quantificació dels recursos humans dedicats totalment al servei.
 - b. Perfils i quantificació dels recursos humans dedicats parcialment al servei (quantificar la dedicació parcial).
 - c. Processos de gestió del servei.
 - d. Proposta d'indicadors que permetin mesurar el nivell de servei prestat (addicionals al demanats al plec de prescripcions tècniques).
 - e. Exemple d'informes.
 - f. Eines incloses a la oferta que la UAB valori convenient adoptar.
 - g. Experiència en les eines de les que ja disposa la UAB citades al plec de prescripcions tècniques.
 - h. Consideracions de tipus social o mediambiental relacionades amb el servei.
 - i. Altres aspectes relacionats amb la descripció del servei ofert.
- b) Pla de devolució del servei:
 - Planificació. Incloure com a mínim fases / tasques, durades estimades i recursos.

10 Annexos

La informació detallada en els següents annexos ha de servir com a referència a l'empresa licitadora per a conèixer l'àmbit de la prestació del servei, reservant-se el dret la UAB de modificar-ne el contingut fins l'adjudicació del contracte sense que suposi incórrer en falsedat documental ni cap canvi de les condicions descrites i/o ofertades. Els canvis que es produeixin es comunicaran a l'adjudicatari en l'adjudicació.

Annex I: Inventari de servidors

Annex II: Arquitectura d'emmagatzament SAN-NAS

Annex III: Esquema de xarxa. Enllaços de fibres òptiques SM redundats.

Annex IV: Esquema de xarxa. Connectivitat exterior

Annex V: Inventari de serveis

Annex VI: Programari i maquinari d'usuaris suportat

Annex VII: Volum de l'SU

Annex VIII: Gestió de la monitorització

Bellaterra, març de 2014

Annex I: Inventari de servidors

ID	Fisica/Virtual	Model	Sala	Sistema	Servei
1	Fisica	DELL PowerEdge 2950	Housing	W2003 Server	Recerca: Web, Srv. Fixters i Correu
2	Fisica	HP Proliant DL380 G8	Housing	-----	Recerca
3	Fisica	Foxen	Housing	W2003 Server Ent. Ed SP2	Recerca
4	Fisica	HP Proliant DL380 G4	Housing	W2003 Server R2 St. Ed SP2	Recerca
5	Fisica	HP Proliant DL385 G7	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed SP2	Recerca
6	Fisica	DELL PowerEdge R620	Housing	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Recerca
7	Fisica	DELL PowerEdge 2950	Housing	W2003 Server R2 St. Ed SP2	Recerca
8	Fisica	Supermicro (S5000PAL)	Housing	W2003 Server Ent. Ed SP2	Recerca: Web Server
9	Fisica	HP Proliant DL180 G5	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed SP2	Recerca
10	Fisica	HP Proliant DL360 G4p	Housing	W2003 Server Ent. Ed SP2	Recerca
11	Fisica	HP Proliant DL360 G5	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed SP2	Recerca: DC
12	Fisica	HP Proliant DL360 G5	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Recerca: DC i DNS
13	Fisica	HP Proliant DL 360 G6	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	
14	Fisica	DELL PowerEdge R420	Housing	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Aplicació arquitectura
15	Fisica	HP Proliant DL360 G6	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Recerca: Servidor web
16	Fisica	HP Proliant DL380 G6	Housing	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Tarificador de trucades
17	Fisica	HP Proliant DL380 G8	Housing	W2008 Server Foundation	Recerca
18	Fisica	HP Proliant DL360 G5	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Recerca: Servidor de llicències Multiterm
19	Fisica	Cabina de discos	Housing	----	Recerca
20	Virtual	VMware ESX	Housing	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Recerca: Multiterm
21	Virtual	VMware ESX	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Recerca: Web Server
22	Virtual	VMware ESX	Housing	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Recerca: Web Server
23	Virtual	VMware ESX	Housing	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Recerca
24	Virtual	VMware ESX	Housing	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Recerca
25	Virtual	VMware ESX	Housing	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP2	Consultes alumnes Esc. Postgrau
26	Fisica	HP Proliant DL380 G4	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Servidor fixters
27	Fisica	HP Proliant DL385 G7	Housing	Linux	Recerca
28	Fisica	DELL PowerEdge 2950	Housing	Centos	Recerca
29	Fisica	HP Proliant DL360 G4	Housing	Debian 3.1	Recerca

30	Física	DELL PowerEdge 2970	Housing	Gentoo	Recerca
31	Física	Supermicro (Foxen)	Housing	Knoppix	Recerca
32	Física	DELL PowerEdge 2950	Housing	Ubuntu 10.04.3	Recerca
33	Física	Supermicro	Housing	Linux	Recerca
34	Física	Foxen i Sun	Housing	Knoppix	Recerca: Clúster de càlcul
35	Física	Supermicro	Housing	Redhat4	Recerca
36	Física	Dell PowerEdge R515	Housing	---	Recerca
37	Física	---	Housing	Redhat EL4	Recerca: Samba
38	Física	Tyan	Housing	Ubuntu	Recerca: Servidor de càlcul i llicències
39	Física	DELL PowerEdge 2970	Housing	Centos	Recerca
40	Física	HP Proliant DL320 G2	Housing	Debian 4	Recerca
41	Física	HP ProLiant DL120 G6	Housing	Ubuntu 10.04.3	Recerca: Web
42	Física	HP Proliant DL360 G5	Housing	Debian 4 x64	Recerca
43	Física	HP Proliant DL380 G7	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Web, BBDD MySQL
44	Física	HP Proliant DL 380 G7	Housing	Debian 6 x64	Recerca
45	Física	HP Proliant DL380 G6	Housing	VMware ESX	Chasis Housing Virtual
46	Física	HP Proliant DL380 G5	Housing	VMware ESX	Chasis Housing Virtual
47	Física	HP Proliant DL380 G4	Housing	VMware ESX	Chasis Housing Virtual
48	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6	Recerca: Servidor web
49	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6	Recerca: Servidor web
50	Virtual	VMware ESX	Housing	Centos 6.3	Recerca: Servidor web
51	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6	Recerca: Projecte Arcadia Escola de Postgrau
52	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Servei de llengües
53	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Web Server, BBDD
54	Virtual	VMware ESX	Housing	Centos 6.4 x64	Recerca: Inventari d'aules
55	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6	Recerca: Proxy subscrip. Serv. Biblioteques
56	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 5	Recerca: CRM parc de Recerca
57	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Web d'Intercanvis Lingüístics
58	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 5	Recerca: Proves Sant Joan
59	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6 x64	Recerca: Moodle
60	Virtual	VMware ESX	Housing	Ubuntu 12.04 x64	Recerca: Moodle, Drupal
61	Virtual	VMware ESX	Housing	Ubuntu 12.04 x64	Recerca
62	Virtual	VMware ESX	Housing	Debian 6 x64	Recerca
63	Virtual	VMware ESX	Housing	Ubuntu 8.04	Recerca

64	Rack		Housing	---	Recerca
65	Rack		Housing	---	Recerca
66	Rack		Housing	---	Recerca
67	Rack		Housing	---	Recerca
68	Rack		Housing	---	Recerca
69	Rack		Housing	---	Recerca
70	Rack		Housing	---	Recerca
71	Rack		Housing	---	Recerca
72	Rack		Housing	---	Recerca
73	Rack		Housing	---	Recerca
74	Rack		Housing	---	Recerca
75	Rack		Housing	---	Recerca
76	Fisica	IBM System x3690	Producció	CentOs 6.2	Repositori Alfresco
77	Fisica	IBM System x3690	Producció	CentOs 6.2	Repositori Alfresco
78	Fisica	IBM System x3690	Producció	CentOs 6.2	Repositori Alfresco
79	Fisica	HP Proliant DL360 G6	Producció	Debian 5	Servidor streaming
80	Fisica	HP Proliant DL380 G5	Producció	RHEL ES release 4	Servidor streaming
81	Fisica	HP Proliant DL380 G7	Producció	Debian 6 x64	Servidor streaming
82	Fisica	HP Proliant DL320 G2	Producció	Debian 5	Wiki del SI...
83	Fisica	HP Proliant DL380 G7 X	Producció	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
84	Fisica	HP Proliant DL380 G5	Producció	Debian 6 x64	DDD (Servei Biblioteques)
85	Fisica	HP Proliant DL360 G6	Producció	Debian 5	Syslog
86	Fisica	HP Proliant DL360 G5	Producció	Debian 4	Campus Virtual
87	Fisica	Appliance	Producció	Appliance	Control ambiental
88	Fisica	FOXEN	Producció	Debian 3.1	Monitorització de xarxa
89	Fisica	HP Proliant DL360 G5	Producció	Debian 5	Servidor DNS
90	Fisica	FOXEN	Producció	Debian 5	Servidor DNS backup
91	Fisica	HP Proliant DL380 G4	Producció	Debian 5 x64	
92	Fisica	HP Proliant DL360 G6	Producció	Debian 6 x64	Centreon (Servidor)
93	Fisica	HP Proliant DL360	Producció	RHEL AS release 3	WINZEN (UAB Idiomes)
94	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Cacti
95	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 5 x64	Ossim (Database)
96	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 5 x64	Ossim (Sensor)
97	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Nagios (BackEnd)

98	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Nagios (DeadEnd)
99	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Nagios (FrontEnd)
100	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Nagios (Publica)
101	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 7	Servidor de vulnerabilitats CSIRT
102	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Aules virtuals (Firewall)
103	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Aules virtuals (Repositori imatges)
104	Virtual	VMWare ESX	Producció	Solaris 10	Aules virtuals (VDI)
105	Virtual	VMWare ESX	Producció	Ubuntu 12.04.1	Hosting Plesk Linux
106	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Moodle-Mahara
107	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Moodle-Mahara
108	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 4	Llicències SPSS, Matlab i Maple
109	Virtual	VMWare ESX	Producció	CenOS 6.2 x64	Servidor DNS entorn virtual
110	Virtual	VMWare ESX	Producció	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
111	Virtual	VMWare ESX	Producció	SUSE Ent. 10 SP2 x64	Gestió documental
112	Virtual	VMWare ESX	Producció	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
113	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 5	Gestió de xarxa
114	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 5 x64	Moodle-Mahara
115	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Moodle-Mahara
116	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6	App APSI
117	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6	App APSI
118	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 4	Servidor DNS
119	Virtual	VMWare ESX	Producció	Ubuntu 12.04.1	Hosting Plesk (BBDD's)
120	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Blogs
121	Virtual	VMWare ESX	Producció	Debian 6 x64	Moodle-Mahara
122	Virtual	VMWare	Producció	CentOs 6.3	Logs ocupació Aules
123	Virtual	VMWare	Producció	Debian 4	Telefonia IP
124	Virtual	VMWare	Producció	Debian 4	Telefonia IP
125	Virtual	VMWare	Producció	Debian 5	Blogs
126	Virtual	VMWare	Producció	Debian 5	Servei MsdnAa
127	Virtual	VMWare	Producció	Debian 6 x64	
128	Virtual	VMWare	Producció	Debian 5	Repositori de logs
129	Virtual	VMWare	Test	Atrium Discovery Appliance	Topology de REMEDY
130	Virtual	VMWare	Producció	Debian 6	
131	Virtual	VMWare	Producció	Debian 6	

132	Física	HP Proliant DL380 G5	Test	Debian 6 x64	DDD (Servei Biblioteques)
133	Física	HP	Test	Red Hat Linux release 8.0	
134	Física	HP Proliant DL360	Test	RHEL AS Release 3	WINZEN (UAB Idiomes)
135	Virtual	VMWare ESX	desenvolup.	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
136	Virtual	VMWare ESX	Test	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
137	Virtual	VMWare ESX	Test	SUSE Ent. 10 SP2 x64	Gestió documental
138	Virtual	VMWare ESX	Test	SUSE Ent. 10 SP2 x64	Gestió documental
139	Virtual	VMWare ESX	Test	SUSE Ent. 11 x64	Gestió documental
140	Virtual	VMWare ESX	Test	Debian 6 x64	Moodle
141	Virtual	VMWare ESX	Test	Debian 6 x64	Test
142	Virtual	VMWare ESX	Test	Debian 6 x64	Test
143	Virtual	VMWare ESX	Test	CentOS 6.2 x64	Repositorio Alfresco
144	Virtual	VMWare ESX	Test	CentOS 6.2 x64	Repositorio Alfresco
145	Virtual	VMWare ESX	Test	CentOS 6.2 x64	Repositorio Alfresco
146	Virtual	VMWare ESX	Test	Debian 6 x64	Moodle
147	Virtual	VMWARE	Test	Debian 5	Gestió de xarxa
148	Virtual	VMWARE	Test	Debian 5	
149	Virtual	VMWARE	Test	Ubuntu Server 12.04	Redmine
150	Virtual	VMWARE	Test	Debian 6 x64	Docsi (test - contingencia)
151	Virtual	VMWARE	Test	Ubuntu Server 12.04.2	Hosting Plesk Linux (test)
152	Virtual	VMWARE	Test	Ubuntu Server 12.04.2	Hosting Plesk - BBDD's (test)
153	Física	HP Proliant DL380 G6	Producció	ESX	Servidor vmware CSIRT
154	Física	Sun Fire X4470	Producció	ESX	Aules Virtuals (Servidor VM)
155	Física	Sun Fire X4450	Producció	ESX	Aules Virtuals (Servidor VM)
156	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	ESX	Servidor vmware DE/Publica
157	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	ESX	Servidor vmware DE/Publica
158	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	ESX	Servidor vmware BE
159	Física	HP Proliant DL360p G8	Producció	ESX	Vcloud
160	Física	HP Proliant DL360p G8	Producció	ESX	Vcloud
161	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	ESX	Servidor vmware FE
162	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	ESX	Servidor vmware FE
163	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	ESX	Servidor vmware FE
164	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	ESX	Servidor vmware BE
165	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	ESX	Servidor vmware DE/Publica

166	Física	HP Proliant DL360 G6	Producció	ESX	Servidor Lab Manager
167	Física	HP Proliang DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	DC, Active Directory
168	Física	HP Proliang DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	DC, Active Directory
169	Física	HP Proliang DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	DC, Active Directory
170	Física	HP Proliant DL380 G4	Producció	W2000 Server SP4	Biblioteques [SB]
171	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de fitxers
172	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Cluster fitxers (SICL1, SICL2), node 1
173	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Cluster fitxers (SICL1, SICL2), node 2
174	Física	HP Proliant DL360 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servei d'impressió (HP +sèrie 3000 i PCounter)
175	Física	HP Proliant DL380 G3	Producció	W2000 Ad. Server SP4	Servei d'impressió (no HP antigues)
176	Física	HP Proliant DL360 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servei d'impressió (HP sèries 1000 i 2000)
177	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servei d'impressió (No HP amb drivers nous)
178	Virtual	VMWARE ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor Web S2002
179	Física	HP Proliant ML350 G4p	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Buzón de voz
180	Física	HP Proliant DL120 G7	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	SPSS (Aules)
181	Física	HP Proliant DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2 x64	vCenter Server
182	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Antivirus Officescan v.10.6 (CAMPUS)
183	Física	HP Proliant DL380 G4	Producció	W2003 Server St. Ed. SP2	DatawareHouse (DWH, IIS) SQL 2000 SP3
184	Física	HP Proliant DL380 G4	Producció	W2003 Server St. Ed. SP2	DatawareHouse (DWH, IIS) SQL 2000 SP3
185	Física	HP Proliant DL360 G5	Producció	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Servidor ILO's
186	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Streaming
187	Física	HP Proliant DL360 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Consola Control Manager
188	Física	HP Proliant DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Remedy
189	Física	HP Proliant DL120 G7	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	SPSS
190	Física	HP Proliant DL360 G4	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor REMBO
191	Física	HP ProLiant DL380 G5	Producció	W2008 Server Ent. Ed. SP2 x64	Servidor de BBDD SQL 2008 (SALUS)
192	Física	HP ProLiant DL380 G7	Producció	W2008 Server Ent. Ed. SP2 x64	Servidor de BBDD SQL 2005
193	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Vmware i Servidor de llicències de T.S.
194	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
195	Física	HP Proliant DL380 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
196	Física	HP Proliant DL380 G6	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
197	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
198	Física	HP Proliant DL380 G7	Producció	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
199	Física	HP Proliant DL360 G5	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Wsus 3.0

200	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	Servidor correo Exchange
201	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Remedy Analytics
202	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	Migración correos GES a Exchange
203	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Gestió documental (producció)
204	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de llicències KMS
205	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Gateway IDM (Actiu)
206	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Gateway IDM (Backup)
207	Virtual	ESX	Producció	W2000 Server SP4	Correcció d'examens
208	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	Virtual Center
209	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de llicències KMS
210	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Ldap REMEDY
211	Virtual	ESX	Producció	W2003 Sever Ent. Ed. SP2	BBDD SQL 2000
212	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	BBDD SQL 2005
213	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	Servidor correo Exchange (ADFS)
214	Virtual	ESX	Test	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1 x64	Servidor correo Exchange (ADFS)
215	Virtual	ESX	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1	Hosting Plesk Windows
216	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Laboratori virtual
217	Virtual	VMWARE	Producció	W2000 Ad. Server SP4	Antivirus Officescan v. 7.3
218	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Formularis
219	Virtual	VMWARE	Producció	W2000 Ad. Server SP4	Aplicacions Àrea Arquitectura
220	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Antivirus Officescan v. 10.6 (AULES)
221	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Antivirus Officescan v. 10.6
222	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de llicències per Jaws i ZoomText
223	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	ISL
224	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Eines Administració UNIX
225	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servei web CANOANET
226	Virtual	VMWARE	Producció	Windows 7 Enterprise	Aplicació PILAR
227	Virtual	VMWARE	Producció	W2008 Server Ent. Ed. SP2	HP Web Jetadmin
228	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar
229	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar
230	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar, LDAP
231	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar, Web, PDA's i mòvils
232	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar
233	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar

234	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar
235	Virtual	VMWARE	Producció	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1	Management console TMMS (test)
236	Virtual	VMWARE	Producció	W2003 Server R2 St. Ed. SP2	Oracle Calendar, LDAP
237	Virtual	ESX	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor Web CSIRT UAB
238	Virtual	ESX	Producció	Windows XP Professional SP3	Scan Virus Avira Antivir
239	Virtual	ESX	Producció	Windows XP Professional SP3	Scan Virus AVG Antivirus
240	Virtual	ESX	Producció	Windows XP Professional SP3	Scan Virus ClamWin y BitDefender
241	Virtual	ESX	Producció	W2003 Server St. Ed. SP2 x64	Cliente Vsphere Aules Virtuals
242	Fisica	Dell PowerEdge	Test	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
243	Fisica	Dell PowerEdge	Test	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
244	Fisica	Dell PowerEdge	Test	W2008 Server Ent. Ed. SP2	Servidor Vmware
245	Virtual	ESX	desenvolup.	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Gestió documental
246	Virtual	ESX	Test	W2003 Server Ent. Ed. SP2	Gestió documental
247	Virtual	ESX	Test	W2003 Sever Ent. Ed. SP2	Proves SQL 2000
248	Virtual	ESX	Test	W2008 Sever R2 Ent. Ed. SP1 x64	Proves SQL 2005
249	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Remedy Analytics
250	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Remedy
251	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servei web CANOANET
252	Virtual	VMWARE	Test	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Ldap REMEDY
253	Virtual	VMWARE	Test	W2008 Server R2 Ent. Ed. SP1	Hosting Plesk Windows
254	Fisica	HP Proliant DL360 G4	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	DHCP, DNS, WINS, Print srv., Web srv., RADIUS
255	Fisica	HP Proliant DL380 G5	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de fitxers
256	Fisica	HP Proliant DL380 G4	Housing	W2003 Server R2 Ent. Ed. SP2	Servidor de fitxers DFS Casa Convalescencia
257	Fisica	V480	Producció	Solaris 9	SIGMA
258	Fisica	V480	Producció	Solaris 10	RECERCA - tair/caw/eawb
259	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - webmail/pop/imap
260	Fisica	V490	Producció	Solaris 9	OAS
261	Fisica	T2000	Test	Solaris 10	SIGMA
262	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - smtp
263	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	SIDEC
264	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	IMPRESSIO - scripts gestió IDM
265	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	DWH
266	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - mta's
267	Fisica	V210	Producció	Solaris 9	CORREU - ldaps

268	Fisica	V210	Producció	Solaris 9	CORREU - Idaps
269	Fisica	V210	Producció	Solaris 9	CORREU - Idaps
270	Fisica	V480	prod/conc	Solaris 10	RECERCA - tair/caw/eawb
271	Fisica	V490	Producció	Solaris 9	OAS
272	Fisica	T2000	procuccio	Solaris 10	PORTAL - ContentServer
273	Fisica	SUNFIRE 150	Producció	Solaris 9	CONSOLA DE GESTIO
274	Fisica	V240	Test	Solaris 9	DWH
275	Fisica	T5120	Producció	Solaris 10	BACKUP
276	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - webmail/pop/imap
277	Fisica	V210	Producció	Solaris 8	WEBSERVER
278	Fisica	V210	Producció	Solaris 8	WEBSERVER
279	Fisica	V240	Producció	Solaris 9	WEBSERVER
280	Fisica	v240	Producció	Solaris 8	TAULELL D'ANUNCIS
281	Fisica	V240	Test	Solaris 10	Test Aplicacions
282	Fisica	V490	Producció	Solaris 9	SIMTEST
283	Fisica	V440	Producció	Solaris 10	Gestio TI
284	Fisica	M4000	Producció	Solaris 10	DHW
285	Fisica	V240	Producció	Solaris 10	Backup
286	Fisica	V1280	Producció	Solaris 10	backup
287	Fisica	v240	Producció	Solaris 8	correo
288	Fisica	T2000	Producció	Solaris 11	Gestió paquets solaris 11
289	Fisica	x3550 M3 IBM	Producció	AIX 6.1	monitoritzacio cluster
290	Fisica	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - mta's
291	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
292	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
293	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
294	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
295	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
296	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
297	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
298	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
299	Fisica	T2000	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
300	Fisica	T5140	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris
301	Fisica	T5140	Test/prod.	Solaris 10	Infraestructura Zones Solaris

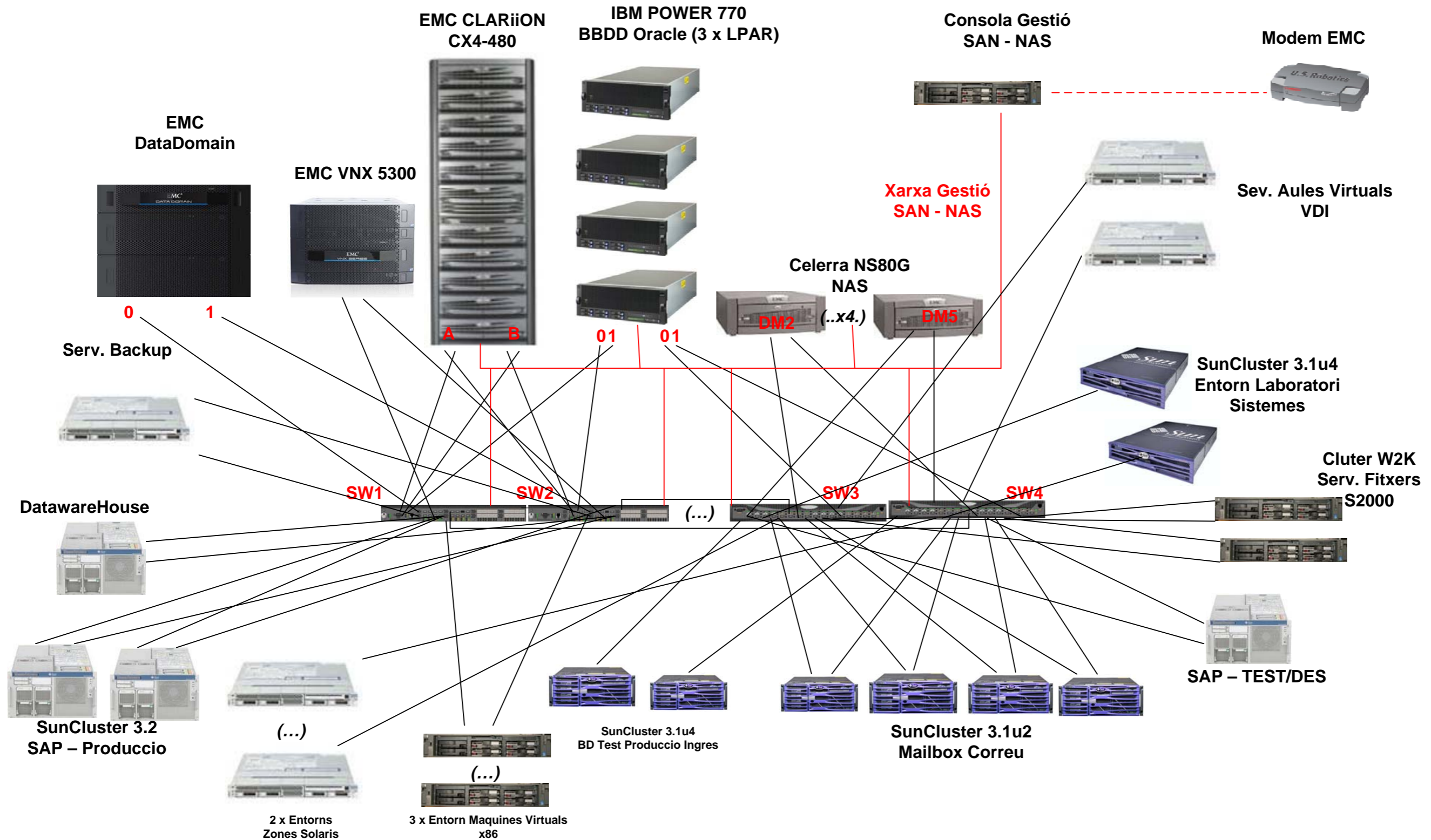
302	Física	T5120	Producció	Solaris 11	Infraestructura Zones Solaris
303	Física	T5140	Producció	Solaris 11	Infraestructura Zones Solaris
304	Física	T3-1	Producció	Solaris 11	Infraestructura Zones Solaris
305	Física	T4-1	Producció	Solaris 11	Infraestructura Zones Solaris
306	Física	m4000	Producció	Solaris 10	BBDD DWH
307	Física	m4000	Test/des	Solaris 10	BBDD SAP
308	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	PORTAL - publicacions
309	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap/slave
310	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap/slave
311	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	PORTAL - desenvolup. àrea comunicació
312	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	INTRANET - publicacions
313	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAC - e-campus/portal/cv/nebula
314	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	IDM - ldap/slave
315	Zona Solaris	---	Producció	SunOS.5.10	WEBSERVER - SIGMA/SIGMA_ANDROID
316	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap/slave
317	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SAC - e-campus/portal/cv/nebula
318	Zona Solaris		Test	Solaris 10	WEBSERVER
319	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAC - e-campus/portal/cv/nebula
320	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap/slave
321	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SAC - e-campus/portal/cv/nebula
322	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL
323	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	OAS - apache
324	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL
325	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap/master
326	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL
327	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	IDM - ldap/master
328	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	INTRANET ALUMNI
329	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	GESTIO ACADEMICA - sigm@/android
330	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	IDM - ldap master(sigma)
331	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	INTRANET ALUMNI
332	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	PORTAL - ContentServer
333	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - servidor aplicacions
334	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SPEC-GCCO-REG-NEXUS-SIA-BOON
335	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	OAS

336	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SPEC-GCCO-REG-NEXUS-SIA-BOON
337	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	INTRANET
338	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SIMTEST
339	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SIMTEST
340	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	OAS - apache
341	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CLUC-Certificat interuniversitari de llengües
342	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL - guies docents
343	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	CLUC-Certificat interuniversitari de llengües
344	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	INTRANET
345	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL
346	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	GESTIO ACADEMICA - sigm@/android
347	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - ldap master
348	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SIMTEST
349	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	OAS - apache
350	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	PORTAL - ContentServer
351	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CLUC-Certificat interuniversitari de llengües
352	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CANVI PASSWD - e-campus
353	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SPEC-GCCO-REG-NEXUS-SIA-BOON
354	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	CLUC-Certificat interuniversitari de llengües
355	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	PORTAL- ContentServer
356	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SIMTEST
357	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	CAMPUS VIRTUAL
358	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SPEC-GCCO-REG-NEXUS-SIA-BOON
359	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	GESTIO ACADEMICA - sigm@/android
360	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	IDM - servidor aplicacions
361	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	OAS
362	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	OAS
363	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	NEBULA - alfresco
364	Zona Solaris	---	temporal	Solaris 11	WEBSERVER - proves càrrega sigma
365	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	Frontals Web
366	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	Frontals Web
367	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	Frontals Web
368	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	Frontals Web
369	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	NEBULA - alfresco

370	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	laboratori sistemes
371	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	NEBULA - alfresco
372	Zona Solaris	---	produccio	Solaris 11	Frontals Web
373	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	Frontals Web
374	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	Frontals Web
375	Zona Solaris	---	Concurrència	Solaris 11	WEBSERVE - proves càrrega sigma
376	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	Gestió Producció
378	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 11	CANVI PASSWD - e-campus
379	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	CANVI PASSWD - e-campus
380	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
381	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
382	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
383	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
384	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
385	Zona Solaris	---	Test	Solaris 11	entorno test weblogic
386	Zona Solaris	---	Producció	Solaris 10	SAP
387	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	SAP
388	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	SAP
389	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	SAP
390	Zona Solaris	---	desenvolup.	Solaris 10	SAP
391	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
392	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
393	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
394	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
395	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
396	Zona Solaris	---	Test	Solaris 10	SAP
398	Física (Cluster)	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - busties/calendar backend
399	Física (Cluster)	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - busties/calendar backend
400	Física (Cluster)	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - busties/calendar backend
401	Física (Cluster)	V440	Producció	Solaris 9	CORREU - busties/calendar backend
402	Física (Cluster)	m4000	Producció	Solaris 10	SAP
403	Física (Cluster)	m4000	Producció	Solaris 10	SAP
404	Física (Cluster)	V440	Test	Solaris 9	BBDD
405	Física (Cluster)	V440	Test	Solaris 9	BBDD

406	Cluser AIX	POWER770	Producció	AIX 6.1	BBDD
407	Cluser AIX	POWER770	Producció	AIX 6.1	BBDD
408	Cluser AIX	POWER770	Test	AIX 6.1	BBDD
409	Cluser AIX	POWER770	Test	AIX 6.1	BBDD
410	Cluser AIX	POWER770	Concurrència	AIX 6.1	BBDD
411	Cluser AIX	POWER770	Concurrència	AIX 6.1	BBDD

Annex II: Xarxa UAB d'emmagatzemament SAN - NAS

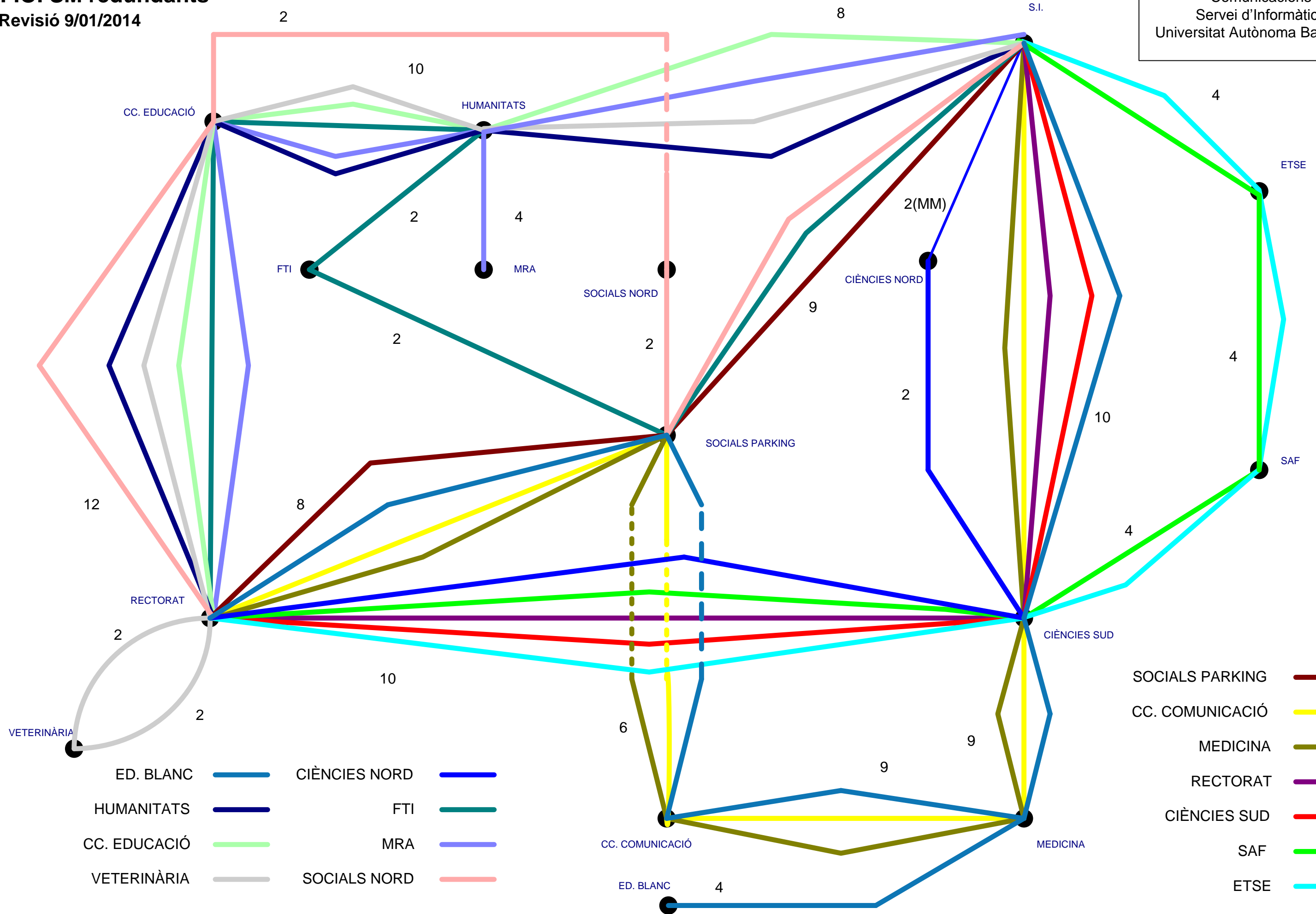


ANNEX 3

F.O. SM redundants

Revisió 9/01/2014

Comunicacions
Servei d'Informàtica
Universitat Autònoma Barcelona

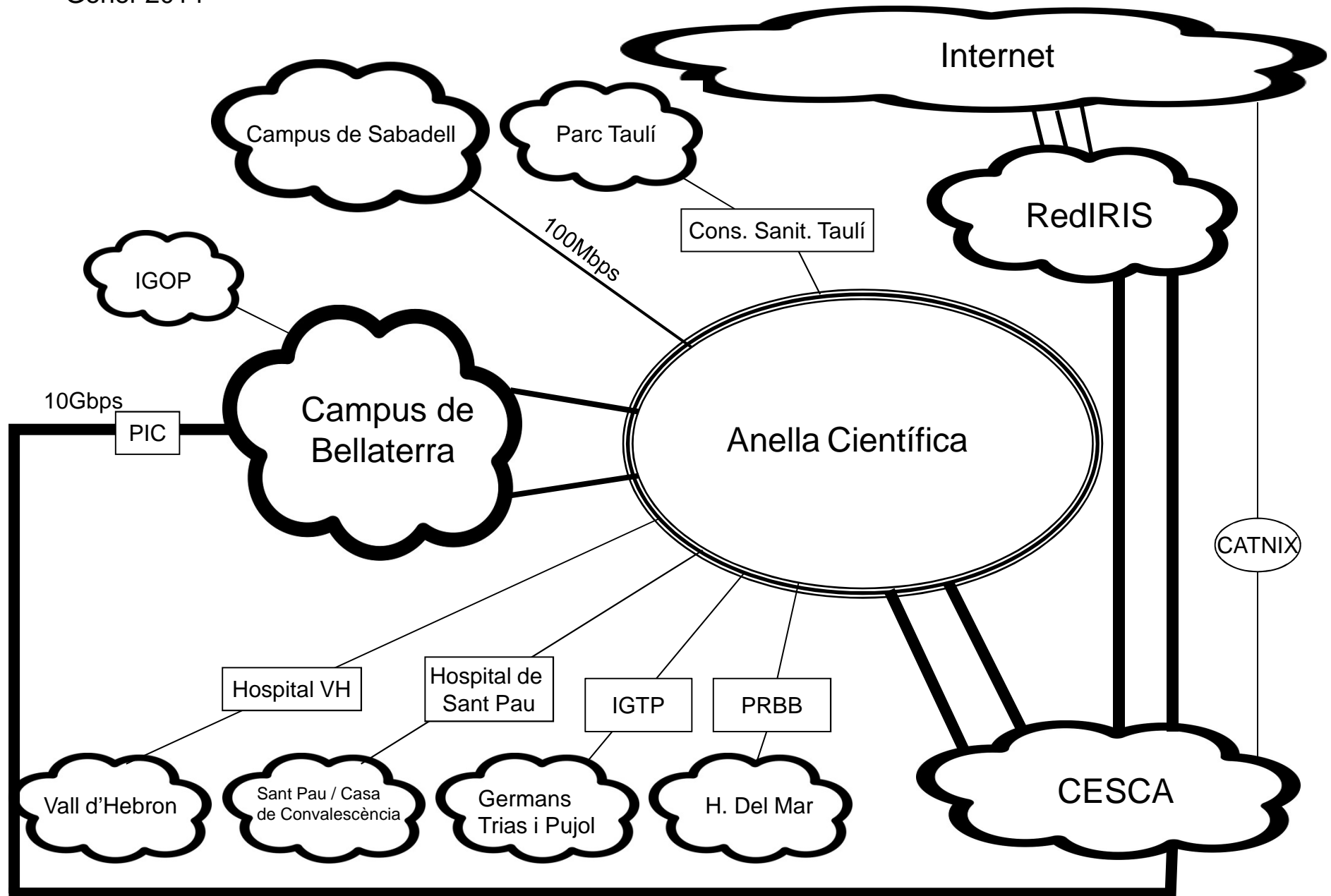


- | | | | |
|--------------|--|---------------|--|
| ED. BLANC | | CIÈNCIES NORD | |
| HUMANITATS | | FTI | |
| CC. EDUCACIÓ | | MRA | |
| VETERINÀRIA | | SOCIALS NORD | |

- | | |
|-----------------|--|
| SOCIALS PARKING | |
| CC. COMUNICACIÓ | |
| MEDICINA | |
| RECTORAT | |
| CIÈNCIES SUD | |
| SAF | |
| ETSE | |

Annex IV: Esquema de la Xarxa. Connectivitat Exterior

Gener 2014



Annex V - Inventari de Serveis

Nom	Descripció
AGENDA	AGENDA CORPORATIVA
ANTIVIRUS	ANTIVIRUS CORPORATIU I DOMÈSTIC
APS-BADUS	ADMINISTRACIÓ DE PERSONES
ARCADIA - Autenticació i Recursos Copartits per Aules i Docència	Validació d'usuaris a l'entorn d'aules i gestió de l'accés als recursos
Aules informatitzades	Aules informatitzades per a la docència amb professor o l'ús lliure
Aules Virtuals	Sistema VDI per accés a recursos de programari de les aules informàtiques des d'un navegador.
AULES-MOODLE	Entorn d'aprenentatge virtual integrat dins CV
BACKUP	SERVEI TRANSVERSAL DE BACKUP
BLOGS	Eina de publicació de blogs que permet mantenir un diari personal a la
BOONSAI	Aplicación de Integración y tratamiento de datos de RRHH
CAW	GESTIÓ DE LA RECERCA
CDE	DIRECTORI ELECTRÒNIC INSTITUCIONAL
CDS	SUPORT A LA DOCÈNCIA
CERTIFICATS SERVIDORS UAB	Gestió de certificats per a servidors del Campus
CIFOLC	Eina que permet fer les proves per a la certificació de llengua catalana als aprenents dels serveis lingüístics que acrediten tenir els coneixements exigits per a cada nivell.
Cita Previa	n/a
CLUC	Eina que permet realitzar una prova d'anglès per obtenir un certificat
CONTACCES	CONTROL ACCESSOS
COREX	CORRECCIÓ D'EXÀMENS TIPUS TEST
CORREU-E	CORREU ELECTRÒNIC
COU/PAAU	GESTIÓ PROVES ACCÉS
CV	Plataforma informàtica d'ús docent
CX	CONNEXIÓ A LA XARXA INFORMÀTICA DE LA UNIVERSITAT
CX-WIRELESS	ACCÉS WIRELESS A LA XARXA UAB
DDD	DIPÒSIT DIGITAL DE DOCUMENTS
DOA	Definició d'Oferta Acadèmica
DOCSI	SERVEI DE DOCUMENTACIO COMPARTIT DE L'SI
DWH	DATAWAREHOUSE
EAW	GESTIÓ DE LA RECERCA
Eina Gestió TI	Eina Gestió TI - BMC Remedy ITSM
FENIX	GESTIÓ DE LA RECERCA

GECAC - FUAB	Programa de la FUAB per la gestió del Study Abroad Programs.Entorn SJSAS.
GECECO - FUAB	Projecte desenvolupat per Castinfo per a la FUAB per gestionar la distribució en centres de cost de la nòmina i projectes d'algunes empreses de la FUAB.
GESTIÓ DE BIBLIOTEQUES	Millennium
Gestió de Projectes TIC	Redmine - Eina web de Gestió de Projectes
GESTIÓ DE REPARACIONS	REPARACIONS D'EQUIPS CLIENTS
GH	CONTROL DE PRESENCIA
GTI	GESTIÓ DE LA TARJETA INTEL·LIGENT
Guies Docents	Definició i organització d'una assignatura o mòdul
HCV	GESTIÓ DE L'HOSPITAL CLÍNIC VETERINARI
HERMES	GESTIÓ COMERCIAL I D'ESPAIS DE CASA CONVALESCÈNCIA I APAC
HOMINIS	GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS
HOSTING	Entorn Hosting Linux i Windows
HOUSING	HOSTATJAMENT DE SERVIDORS AL SI
HOUSING VIRTUAL	HOSTATJAMENT DE SERVIDORS VIRTUALS AL SI
INTERCAMPUS	Plataforma per la gestió de l'Intercanvi d'assignatures de lliure elec
Intranet	Intranet
IRRHH	INTRANET DE RECURSOS HUMANS
LDAP	SERVEI DE DIRECTORI LDAP CORPORATIU
LLISTES	GESTIÓ DE LLISTES DE DISTRIBUCIÓ
METADIRECTORI	SERVEI DE METADIRECTORI CORPORATIU
MODAP	Model de dedicació acadèmica del professorat
MONITORITZACIÓ	SERVEI TRANSVERSAL DE MONITORITZACIÓ DE SERVIDORS I SERVEIS
MSDNAA	Servei de programari de Microsoft per alumnes i professors
NEBULA	Producte Alfresco Community
NEXUS-borsa treball	Aplicació de Gestió de la borsa de Treball Campus
OCW	Espai web que conté materials docents creats per professors per a la f
OPINA	Gestor d'enquestes a la comunitat universitària
PAGINES UAB	Eina per a la creació i manteniment de pàgines web que permet
PDS	GESTIÓ DE PLANS DOCENTS
PERSEO	GESTIÓ DE LA FORMACIÓ DEL PAS
PIBOT-borsa treball	GESTIÓ DE LA BORSA DE TREBALL
PORTAL	PORTAL
REGISTRE	REGISTRE OFICIAL DE DOCUMENTS
REGISTRE DE SERVIDORS	REGISTRE DE SERVIDORS AMB INVENTARI DE SERVEIS / PORTS OBERTS

RIC	Registre Integrat de Convenis
S2002	SERVEI 2002: SERVEI D'OFIMÀTICA
SALUS	GESTIÓ DEL SERVEI ASSISTENCIAL DE SALUT
Servei Impressio	Servei Impressio
SIGAC	GESTIÓ D'ACTIVITATS ICE
SIGMA	GESTIÓ ACADÈMICA
SIGMA-ACCÉS	Accés d'estudiants a la universitat
SIGMA-AUTOMATRICULA	Matrícula i automatrícula
SIGMA-BEQUES	GESTIÓ DE BEQUES DELS ALUMNES
SIGMA-CEX	CONSULTA D'EXPEDIENT ACADÈMIC VIA WEB
SIGMA-ESTADÍSTIQUES	ESTADÍSTIQUES / INTERCANVI D'INFORMACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ
SIGMA-EXÀMENS	GESTIÓ D'EXÀMENS
SIGMA-EXPEDIENTS	GESTIÓ D'EXPEDIENTS
SIGMA-GERES	Gestió de recursos
SIGMA-GTS	GESTIÓ DE TÍTOLS
SIGMA-M25	GESTIÓ DE PROVES D'ACCÉS PER MAJORS 25 ANYS
SIGMA-PUBLE	LLIURE ELECCIÓ D'ASSIGNATURES
SIGMA-TAXES	GESTIÓ DE TAXES
SimTest	Eina de detecció de nivell i certificació de llengües
SMS	SERVEIS DE MISSATGERIA
SPSS	Llicència de campus d'SPSS
STORAGE	SERVEI TRANSVERSAL DE EMMAGATZAMENT EN DISC
StorageSdB	Emmagatzemament baix cost per a fitxers TIFFs de digitalització del Sd
STREAMING	STREAMING
SUMMA	Gestió Econòmica i Financera de la UAB
TAIR	GESTIÓ DE LA RECERCA
TCS	TERCER CICLE SIGMA
Telefonia convencional	Telefonia convencional
Telefonia IP	Telefonia IP
Telefonia mobil	Telefonia mòbil de la universitat
Trobador	Metalib
UABTUBE	Els vídeos UABtube possibiliten la publicació de vídeos acadèmics
WIKIS	Plataforma informàtica d'ús acadèmic que proporciona un Entorn Virtual
WIKISBIB	Wikis i seguiment de tasques per al Servei de Biblioteques
WIL	Espai virtual i social que permet posar-se en contacte amb persones interessades
WINZEN	Aplicació de gestió acadèmica del Servei de Llengües
WSUS	GESTIÓ DE PARXES DE MICROSOFT WINDOWS I OFFICE
XPV - Xarxa Privada Virtual	Accés via web a serveis que requereixen adreça de la xarxa UAB

Annex VI: Programari i maquinari d'usuaris suportat

Maquinari	PC
Sistema operatiu	Windows XP Pro (suportat) Windows 7 (recomanat)
Navegador Internet	Internet Explorer Firefox
Client de correu electrònic	Thunderbird
Antivirus	OfficeScan TrendMicro (UAB) Internet Security TrendMicro (casa)
Emulador de terminal	QvtNet 4.5 o superior
Suite Ofimàtica	MS Office

A més del maquinari i programari de la llista anterior a la universitat se n'utilitzen altres pels quals no hi ha compromís de servei però que cal atendre en la mesura que els coneixements i recursos disponibles ho permetin.

Annex VII: Dades de volum del SU de l'any 2.013

VOLUM DE TRUCADES

Mes	Trucades				
	Rebudes	Ateses	Fora d'horari	Perdudes	No Ateses *
Gener	2.229	1.985	43	4	197
Febrer	2.920	2.591	57	29	243
Març	1.900	1.695	37	4	164
Abril	2.076	1.855	45	2	174
Maig	1.944	1.727	45	10	162
Juny	1.847	1.645	45	6	151
Juliol	2.115	1.764	144	17	190
Agost	437	345	63	1	28
Setembre	2.939	2.566	103	14	256
Octubre	2.818	2.502	31	18	267
Novembre	2.102	1.869	42	14	177
Desembre	1.362	1.124	125	4	109
Total	24.689	21.668	780	123	2.118

* Són les trucades en les que l'usuari espera menys de 30 segons i penja abans de ser atès

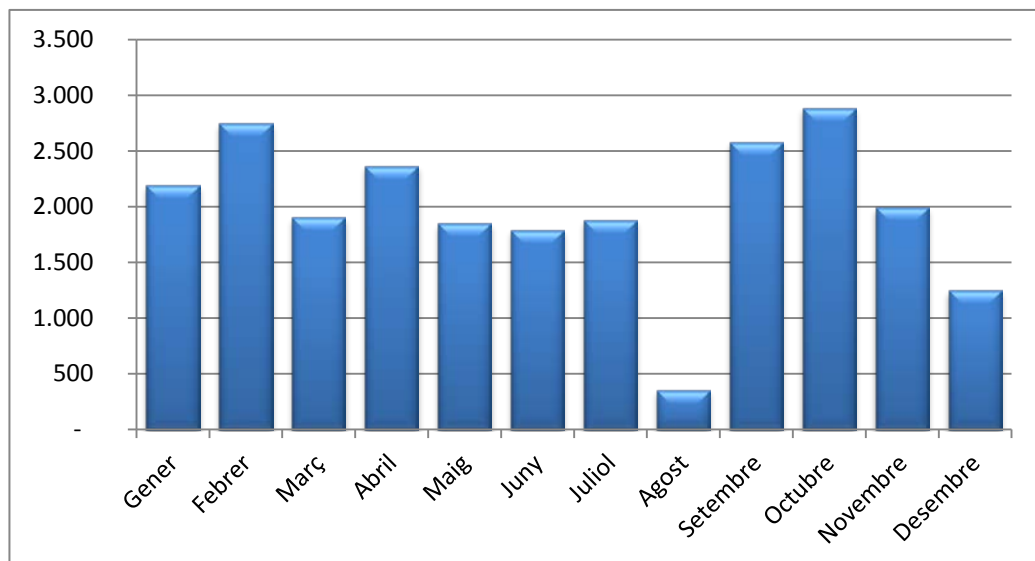
Mes	Durada mitjana (en minuts)		
	Espera	Conversa	Abandonament
Gener	0:07	4:34	1:47
Febrer	0:09	4:46	2:06
Març	0:07	4:28	1:57
Abril	0:06	4:23	1:16
Maig	0:08	4:34	1:32
Juny	0:06	4:10	1:08
Juliol	0:07	4:22	1:26
Agost	0:08	4:49	0:54
Setembre	0:10	4:11	1:14
Octubre	0:07	4:14	1:07
Novembre	0:08	4:36	1:21
Desembre	0:08	4:54	1:46

TRUCADES REBUDES PER FRANJA HORARIA EN DIES LABORABLES

	Rebudes	Ateses	Fora d'horari	Perdues	No ateses
0:00	8	0	8	0	0
0:30	1	0	1	0	0
1:00	1	0	1	0	0
1:30	5	0	5	0	0
2:00	1	0	1	0	0
2:30	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0
3:30	0	0	0	0	0
4:00	1	0	1	0	0
4:30	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0
5:30	1	0	1	0	0
6:00	0	0	0	0	0
6:30	2	0	2	0	0
7:00	5	0	5	0	0
7:30	41	0	41	0	0
8:00	345	311	10	1	23
8:30	712	643	1	9	59
9:00	1.117	987	26	7	97
9:30	1.461	1.301	24	8	128
10:00	1.586	1.416	24	7	139
10:30	1.752	1.545	31	10	166
11:00	1.788	1.612	19	6	151
11:30	1.722	1.538	30	4	150
12:00	1.823	1.629	33	2	159
12:30	1.587	1.413	39	1	134
13:00	1.436	1.285	20	11	120
13:30	1.107	1.000	9	5	93
14:00	790	705	9	3	73
14:30	711	638	6	4	63
15:00	952	843	14	3	92
15:30	983	885	14	4	80
16:00	982	858	8	1	115
16:30	878	783	13	3	79
17:00	762	678	28	3	53
17:30	578	521	17	5	35
18:00	449	370	44	1	34
18:30	385	305	43	5	32
19:00	299	220	42	10	27
19:30	229	179	24	10	16
20:00	100	3	97	0	0
20:30	40	0	40	0	0
21:00	22	0	22	0	0
21:30	9	0	9	0	0
22:00	11	0	11	0	0
22:30	3	0	3	0	0
23:00	3	0	3	0	0
23:30	1	0	1	0	0
TOTAL	24.689	21.668	780	123	2.118

VOLUM DE CASOS REGISTRATS

Mes	Casos
Gener	2.193
Febrer	2.749
Març	1.901
Abril	2.366
Maig	1.852
Juny	1.790
Juliol	1.881
Agost	353
Setembre	2.582
Octubre	2.884
Novembre	1.995
Desembre	1.246
TOTAL	23.792

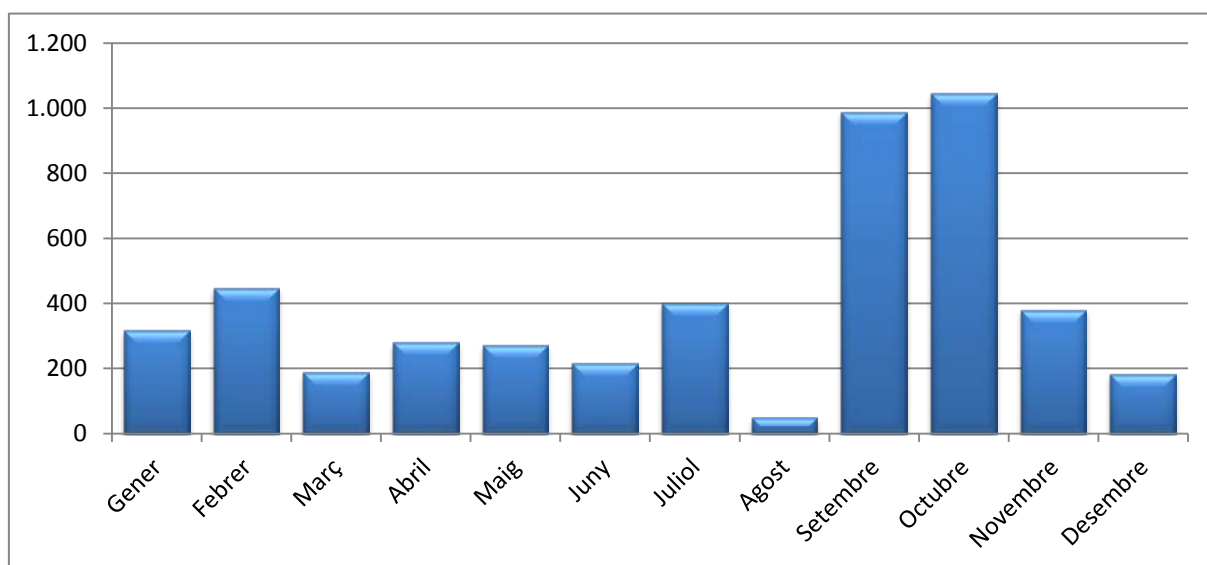


PETICIONS PER TIPOLOGIA

Peticions obertes	Casos
Activació roseta	218
Actualització de dades compte no personal	819
Alta al domini compte no personal	23
Alta al domini compte personal	120
Alta assignatura curs 2012-2013	68
Alta assignatura curs 2013-2014	193
Alta aula Moodle	796
Alta compte de correu no personal	180
Alta compte de correu personal	172
Alta cua d'impressió	36
Alta portal virtual Linux	28
Alta servidor virtual	2
Alta web	133
Alta Wiki	4
Ampliació quota correu	164
Ampliació quota disc	77
Ampliació quota portal virtual	6
Baixa de correu	33
Baixa portal virtual	16
Baixa web	2
Canvi de responsable institucional	38
Canvi de servidor	4
Certificat servidor	10
Consulta CAS	209
Dades de caràcter personal	3
Equip NO recomanat	451
Gestió ED de Unitat de Formació	102
Gestio lines	307
Instal·lació de Software	17
Instal·lació Roseta	83
Llista de distribució	63
Modificacio dades	1
Recuperació de correu	37
Recuperació de domini	86
Registre de servidor	116
Sol·licitud de fuetó	65
Sol·licitud de llicència	36
Sol·licitud de llicència Matlab	2
Sol·licitud de llicència SPSS	20
Sol·licitud unitat de xarxa	18
Tractament audio/video	15
TOTAL	4.773

VOLUM DE PETICIONS

Mes	Peticions
Gener	317
Febrer	448
Març	187
Abril	280
Maig	272
Juny	216
Juliol	401
Agost	52
Setembre	989
Octubre	1.047
Novembre	380
Desembre	184
TOTAL	4.773



Incidències per grup derivades de la monitorització

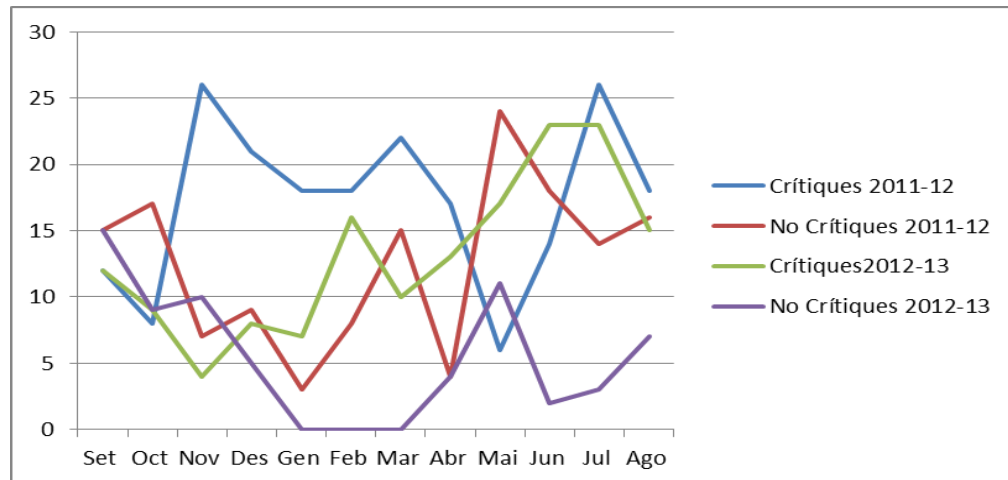
2012-20113	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Comunicacions	1	0	2	2	2	8	5	3	6	12	10	2	53
X86	41	35	50	88	133	92	65	219	216	164	223	281	1607
Unix/BBDD	103	122	123	92	222	102	89	385	135	97	66	38	1574
Seguretat	0	0	0	3	1	1	0	2	0	0	1	0	8
SAP	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	8
total	144	157	175	186	365	203	159	609	357	273	300	321	3249

Total d'incidències en Guàrdies

2011-2012	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Crítiques	12	8	26	21	18	18	22	17	6	14	26	18	206
No Crítiques	15	17	7	9	3	8	15	4	24	18	14	16	150
TOTAL	27	25	33	30	21	26	37	21	30	32	40	34	356

2012-2013	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Crítiques	11	9	4	8	7	16	10	13	17	23	23	15	156
No Crítiques	6	9	10	5	0	0	0	4	11	2	3	7	57
TOTAL	17	18	14	13	7	16	10	17	28	25	26	22	213

	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Diferències	-10	-7	-19	-17	-14	-10	-27	-4	-2	-7	-14	-12	-143



Elements de monitorització i total d'incidències

2011-2012	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
CIS Monitoritzats	4.944	4.912	4.901	5.021	5.091	4.996	5.030	5.055	5.077	5.055	5.032	5.026

2012-2013	Set	Oct	Nov	Des	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
CIS Monitoritzats	5.066	5217	5.330	5546	5986	6099	6250	6376	6429	6491	6620	6659

