Página: 1 de 5

Código de verificación : 6ab83f9879965 5f6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6ab83f9879965 5f6

UNIVERSIDAD DE BURGOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE VIRTUALIZACION DE APLICACIONES

Contenido

1 Objeto del contrato 2
2 Antecedentes 2
2.1 Objetivos 2
2.2 Descripción y requisitos de la solución 2
3 FORMACIÓN 3
4 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO 3
5 Seguridad de la información 3
6 Protección de datos 3
7 Propiedad intelectual y confidencialidad 3
8 Actualización de versiones, servicio de soporte y mantenimiento 4
8.1 Actualización de versiones 4
8.2 Horario de soporte 4
8.3 TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN 4

Firmado por: PEDRO RENEDO FERNÁNDEZ
Fecha: 20-07-2021 12:19:44

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 6ab83f9879965 5f6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6ab83f9879965 5f6

UNIVERSIDAD DE BURGOS

1 Objeto del contrato

Instalación y despliegue de 880 licencias de una Solución de Virtualización de aplicaciones en Streaming durante el periodo de 1 año.

El suministro incluirá el despliegue del servicio y formación sobre: proceso de implantación, gestión de la plataforma, paquetización y publicación de aplicaciones.

2 Antecedentes

La creciente demanda de los estudiantes por acceder a las herramientas necesarias para realizar sus actividades de aprendizaje desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, tanto dentro como fuera del campus, plantea la necesidad de seguir avanzando en soluciones de virtualización de aplicaciones que sean fáciles de implementar y permitan atender un creciente número de usuarios concurrentes.

Por otro lado, la evolución continua del hardware y software usado para la docencia requiere disponer de un sistema de distribución de software que permita un despliegue ágil y optimizado, reduciendo los costes de gestión por parte de los técnicos del Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC).

2.1 Objetivos

- **Reducir el número de equipos en las aulas**
  Los estudiantes demandan puestos donde acudir con sus propios equipos, por lo que necesitan disponer de las herramientas y aplicaciones docentes en cualquier parte del campus mientras que la demanda de uso de los equipos fijos ubicados en las aulas se está reduciendo.
- **Maximizar el número de usuarios concurrentes, minimizando costes.**
  Ampliar el repositorio de aplicaciones y aumentar el número de usuarios concurrentes.
- **Minimizar los costes de gestión y reducir los tiempos de despliegue de software en las aulas.**
  Aun cuando se requiere de un equipo técnico que se encargue de la maquetación y publicación de aplicaciones, se pretende reducir el coste del despliegue de aplicaciones, minimizando los plazos, y agilizando el proceso de puesta en disposición de nuevas aplicaciones o versiones.

2.2 Descripción y requisitos de la solución

Se requiere una Plataforma de despliegue de aplicaciones mediante un portal que permita a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a todo el software que necesitan, desde los equipos de las aulas de uso docente y desde sus propios dispositivos (BYOD). Características del servicio:

- Solución basada en Streaming sin límite de aplicaciones.
- Posibilidad de entregar de aplicaciones, en función de una variedad de factores: tipo de dispositivo, sistema operativo, ubicación y si una máquina es propiedad del usuario o administrada por la universidad.
- Posibilidad de filtrar las aplicaciones ofrecidas en función del usuario, número de licencias disponibles y localización del equipo cliente.
- Herramienta de búsqueda y clasificación de aplicaciones.
- Despliegue de aplicaciones a clientes Windows, Mac y Chromebooks.

Firmado por: PEDRO RENEDO FERNÁNDEZ
Fecha: 20-07-2021 12:19:44

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 6ab83f9879965 5f6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6ab83f9879965 5f6

- Integración con el Directorio Activo de Microsoft de la universidad.
- Disponer de una herramienta de monitorización y estadísticas de uso de aplicaciones.

3 FORMACIÓN

Se requiere varias jornadas de formación **no presencial**, impartida por los técnicos responsables del despliegue explicando la solución instalada y su configuración, esta formación se impartirá una vez finalizada la instalación. Se establece un mínimo de 10 horas de formación sobre la implantación y gestión de la herramienta.

Se realizará una formación de un mínimo de 20 horas de talleres prácticos sobre la paquetización de aplicaciones. Esta formación puede ser realizada antes del despliegue final de la solución.

4 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO

El plazo máximo de ejecución será de dos meses desde la firma del contrato.

A partir de la firma del contrato, se establece un periodo de 10 días naturales para que el adjudicatario establezca un plan de implementación y comunique el conjunto de requisitos para el despliegue de la solución. Este documento inicial deberá incluir además de los requisitos hardware, la dependencia con otros servicios (AD, DNS, BD, etc.), configuración de red/topología que se requieran (conjunto de direcciones y puertos) y los accesos necesarios para realizar la instalación.
La Universidad será la encargada de suministrar el equipamiento hardware, el software de base y de gestionar la infraestructura de comunicaciones necesaria para la implantación del sistema.

5 Seguridad de la información

La configuración de las infraestructuras deberá cumplir las medidas especificadas por el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema catalogado como de **nivel medio**.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la UBU (http://www.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion), así como los procedimientos establecidos por la Universidad que sean de aplicación en el ámbito del contrato.

6 Protección de datos

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal en el ámbito del servicio objeto de este pliego, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de losderechos digitales y la normativa que la desarrolla.
También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

7 Propiedad intelectual y confidencialidad

Toda información que se encuentre en las instalaciones de la Universidad de Burgos es confidencial y de su propiedad, por lo que la empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberán mantener

Firmado por: PEDRO RENEDO FERNÁNDEZ
Fecha: 20-07-2021 12:19:44
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 6ab83f9879965 5f6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6ab83f9879965 5f6

la confidencialidad plena sobre la información inherente a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

Todos los informes, estudios y documentos resultantes de este pliego serán propiedad de la UBU, reservándose ésta todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.
El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la UBU.

8 Actualización de versiones, servicio de soporte y mantenimiento

8.1 Actualización de versiones

Durante el periodo de contratación estarán incluidas las actualizaciones a las últimas versiones ofrecidas por el fabricante.

8.2 Horario de soporte

El horario laboral de prestación del servicio de mantenimiento es el intervalo de tiempo durante el cual se registrarán las llamadas y se prestará el servicio en las instalaciones de la Universidad o de manera remota.

La empresa adjudicataria debe proporcionar un sistema de soporte y atención telefónica los días laborables de 7 horas diarias incluyendo la franja horaria de 09 a 14 horas.

Se podrá comunicar un número de incidencias ilimitado dentro de la duración del contrato.

8.3 TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Se define el tiempo de respuesta como las horas que transcurren desde la comunicación de una incidencia por parte de la universidad hasta que se inicia la intervención por parte del técnico asignado por la empresa adjudicataria.

Se define el tiempo de resolución como las horas que transcurren desde que se notifica una incidencia por parte de la universidad, hasta que se repone el funcionamiento normal, aunque sea con una solución provisional

Los tiempos de respuesta y resolución (de incidencias no hardware y peticiones), dependerán de su prioridad, según los criterios que se indican a continuación:

- Prioridad 1 (Crítica): El equipamiento está fuera de servicio o degradado de forma que impide la realización del trabajo afectando a la disponibilidad del servicio. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de 4 horas laborables y el de resolución de 7 horas laborales (como máximo), a partir de la comunicación de la avería.
- Prioridad 2 (Urgente): El sistema no funciona a pleno rendimiento, pero sigue siendo operativo. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de 8 horas laborables y el de resolución de 14 horas laborables (como máximo), a partir de la comunicación de la avería.
- Prioridad 3 (Ordinaria): Mal funcionamiento del sistema que presenta problemas de

Firmado por: PEDRO RENEDO FERNÁNDEZ
Fecha: 20-07-2021 12:19:44
Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Código de verificación : 6ab83f9879965 5f6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=6ab83f9879965 5f6

UNIVERSIDAD DE BURGOS

efecto limitado o poco importante. El tiempo de respuesta máximo deberá ser de 8 horas laborables y el de resolución de 21 horas laborables (como máximo), a partir de la comunicación de la avería.

Firmado por: PEDRO RENEDO FERNÁNDEZ
Fecha: 20-07-2021 12:19:44

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do