



RENOVACIÓ DE LA L·LICÈNCIA DE SOFTWARE DE MANTTEST.NET

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

1.	OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE	1
2.	DURADA.....	1
3.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	1
4.	SERVEIS INCLOSOS EN EL CONTRACTE	1
5.	CONDICIONS GENERALS	2
6.	GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	2

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA RENOVACIÓ DE LA LLICÈNCIA DE SOFTWARE MANTTEST.NET

1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

El present Plec de Condicions Tècniques té per objecte definir els serveis que inclou la renovació de la llicència de software de Manttest.net, dissenyada per Test Tecnologia de Sistemas, S.L.U. (en endavant Test JG).

La contractació d'aquesta prestació és necessària per a poder gestionar el manteniment de l'edifici (GMAO) mitjançant l'aplicació Manttest.net, que és l'aplicació que utilitza el Servei d'Instal·lacions i Manteniment per realitzar la gestió integral del manteniment al teatre.

2. DURADA

La durada del contracte del servei serà del 1 de desembre de 2022 fins al 31 d'agost del 2025, més dos anys addicional de pròrroga, prorrogable any a any.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

MantTest.net és un software de Facility Management per a la gestió integral de l'explotació dels edificis i les instal·lacions. Els seus diferents mòduls permeten gestionar de manera independent o conjunta els serveis de Manteniment, Energia i Seguretat Laboral.

L'aplicació Manttest.net és el programa que utilitza al Servei de manteniment per gestionar i controlar el manteniment del teatre. Dins de l'aplicació trobem dos projectes:

- Projecte Liceu: es compon de dos mòduls diferenciats, un mòdul de manteniment, per gestionar el manteniment integral de les instal·lacions i l'edifici, i un mòdul de neteja, per a gestionar les diferents tasques de neteja en els diferents espais.
- Projecte Maquinària Escènica: des d'on es gestiona tot el manteniment de la maquinària escènica.

A més de l'aplicació Manttest.net, el projecte de Maquinària escènica també utilitza l'aplicació per a telèfons mòbils APP MantTestMobile.

4. SERVEIS INCLOSOS EN EL CONTRACTE

La renovació de la llicència de Manttest inclourà els següents serveis:

- Renovació de la llicència del software de Manttest.net amb sistema Saas (Software as a Service) o Hosting, on el software està allotjat en un servidor extern propietat de Test JG, què és qui administra el servidor, la infraestructura, les còpies de seguretat i realitza les actualitzacions necessàries pel correcte funcionament de l'aplicació.

- Mòdul de Seguretat Laboral.
- Assistència de suport a la utilització del software.
- Actualitzacions del software.
- Al Projecte Liceu, inclourà:
 - o Accés per a 5 usuaris simultanis d'aplicació.
 - o Accés per a 5 usuaris simultanis a web.
 - o Sistema de sol·licituds sense restricció d'usuaris.
- Al Projecte Maquinària Escènica, inclourà:
 - o Accés per a 5 usuaris simultanis d'aplicació.
 - o Accés per a 5 usuaris simultanis a web.
 - o Sistema de sol·licituds sense restricció d'usuaris.
- Aplicació per a telèfons mòbils, APP MantTestMobile, per al projecte de Maquinària Escènica, que inclourà:
 - o Accés per a 3 usuaris simultanis.

5. CONDICIONS GENERALS

L'empresa adjudicatària nomenarà a un Responsable del servei, que serà l'interlocutor oficial vàlid davant el teatre, i exercirà totes les funcions de control, supervisió i gestió del servei.

A l'inici del contracte, l'empresa adjudicatària facilitarà a la persona responsable designada pel teatre un telèfon i una adreça de correu electrònic per poder gestionar les possibles incidències que es donin durant el servei.

L'adjudicatari estarà obligat al compliment de tota la normativa referent a la protecció de dades de caràcter personal durant el desenvolupament del contracte.

6. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

L'horari de treball per a la gestió d'incidències serà de 9:00 h a 19:00 h de dilluns a dijous i de 9:00 a 14:00 els divendres feiners.

L'adjudicatari garantirà una disponibilitat d'accés i ús del servei, com a mínim, del 99% de l'horari de treball anteriorment definit.

No s'entén com no disponibilitat del sistema les parades del sistema per manteniment programat, tant de maquinària com de programari (actualitzacions), ni les restriccions a la disponibilitat del servei per l'aparició de finestres de manteniment rutinari del sistema o d'algun dels seus components, a títol enunciatiu però no limitatiu, per a la realització de còpies de seguretat, etc. L'empresa adjudicatària notificarà als usuaris de l'aplicació, en la mesura del possible, la programació d'una finestra de manteniment.

Quan la prestació del servei es vegi afectada per incidents que poden comprometre el manteniment d'uns nivells de servei adequats, per tractar que aquests incidents impactin en la menor mesura possible en la prestació del servei, s'estableixen uns criteris de prioritització que permetran oferir uns temps de resposta i resolució adequats:

- a) Resposta immediata durant l'horari de servei per a situacions classificades com a incidència Crítica. (Caiguda total del subministrament del servei)
- b) 4 hores (durant l'horari de Servei) per a situacions classificades Greus (Caiguda parcial del subministrament del servei).
- c) 40 hores (durant l'horari de Servei) per a sol·licituds de servei general.

Quan per a la resolució de la incidència calgui l'accés a les dependències del teatre o a xarxes propietat d'aquesta, no són aplicables els compromisos de temps màxim de resolució d'incidència del servei estàndard, augmentant-se el mateix per un període addicional fins que aquests requisits siguin facilitats pel teatre.

En cas de no disponibilitat del servei o si l'empresa adjudicatària no compleix amb els objectius de resolució d'incidències anteriorment esmentats, el teatre tindrà dret a una compensació pels danys i perjudicis ocasionats per part de l'adjudicatari, sobre la quota mensual a satisfer pel teatre, de conformitat amb el següent desglossament:

Disponibilitat	Compensació
<99%	10%
<98%	20%
<97,5%	25%

En cap cas el total de les compensacions pels diversos conceptes de pèrdua de disponibilitat, sobrepassarà el 25% de la quota mensual del servei.

Aquestes compensacions substitueixen qualsevol altra indemnització derivada del mal funcionament, interrupció, fallades o avaries del Servei, que poguessin correspondre al teatre, i saldaran totalment els danys i perjudicis ocasionats al teatre, directament o indirectament.