



Transports Metropolitans
de Barcelona

Manteniment Software Control Accés Telefèric

març 2023
v3.0

INDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
2. SERVEIS	5
2.1 SERVEIS	5
2.2 ANS.....	5
2.3 VIGÈNCIA.....	6
2.4 PLA DE PAGAMENTS	7

Històric de modificacions

Data	Versió	Autor	Comentaris
04/01/17	1.0	Miguel A. López	Versió inicial.
25/02/20	2.0	Francesc Amat	Renovació i actualització
01/03/23	3.0	Francesc Amat	Actualització dates/ actualització idioma

1. Introducció

Aquest document preten recollir els serveis que TMB necessita i els quals s'ha d'ofertar, per formalitzar un contracte de suport de nivell 3 per als equips d'accés del Telefèric.

2. Serveis

2.1 Serveis

A continuació es detallen els serveis necessaris:

- Atenció, disponibilitat i manteniment del sistema en base als ANS de l'apartat 2.2. El detall d'aquest servei serà:
 - Manteniment correctiu software.
 - Evolutiu software a través de borsa d'hores.
 - Suport tècnic avançat per a la resolució de consultes, incidències, anàlisi, canvis i configuracions del sistema, ...
 - Actualització de la documentació funcional del sistema quan procedeixi després de la realització d'un correctiu o evolutiu.
 - Informes d'incidències.
 - Un informe d'obsolescència HW i SW. Aquest informe a més a més ha d'incloure el full de ruta del producte.
- Borsa d'hores (120h). La borsa d'hores no tindrà caducitat i es facturarà per treball realitzat (hores consumides).

2.2 ANS

A continuació es descriuen els acords de nivell de servei que es sol·liciten.

Servicio	ANS	Observación
Manteniment correctiu software (urgent).	2 dies laborables des del moment de la notificació.	S'enten per urgència, aquell problema que provoqui una denegació de servei en al menys el 30% dels equips.
Manteniment correctiu software (no urgent).	7 dies laborables des del moment de la notificació.	Són aquells problemes que no compleixen la condició anterior.

Servicio	ANS	Observación
Evolutivus.	N/A.	No es fixen ANS tot i que preferentment no hauria de superar els 3 mesos.
Suport tècnic.	5 dies laborables des del moment de la notificació.	N/A.
Informe d'obsolescència	Es lliurar+ a 3 mesos abans de la finalització del present contracte.	El informe haurà de ser presentat pel responsable del producte en instal·lacions de TMB.

De forma excepcional, els ANS descrits poden variar de forma puntual sota acord de les parts.

Aclaració:

- S'enten per incidència qualsevol error puntual no repetitiu.
- S'enten per problema qualsevol error o incidència repetitiva.

2.3 Vigència

Es sol·licita un contracte de soport de nivell 3 per a un període de 24 mesos (15/07/2023 – 14/07/2025). En l'oferta ha de constar el període exacte de validesa del contracte.

També ha de constar el preu hora de la borsa d'hores, així com el detall dels serveis sol·licitats.

2.4 Pla de Pagaments

S'abonarà el 50% a la firma del contracte i el 50% restant a la meitat de la seva vigència.