

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU DE 400 LLICÈNCIES DE SUPORT REMOT AWINGU PEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1 - SERVEI SOL·LICITAT:

L'objecte del contracte correspon a la realització del servei de suport i manteniment de 400 llicències Awingu del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

2 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari designarà un o més interlocutors als quals se'ls encomanarà l'adequada coordinació amb el responsable definit per la Direcció Sistemes d'Informació i Comunicacions del Parc de Salut Mar per a la concreció i actualització del pla de treball d'aquest servei, així com de les concretes intervencions de manteniment, del tipus que sigui, que s'haguessin d'efectuar.

Abast general del suport i manteniment durant el contracte

El manteniment correctiu de les llicències ha d'oferir quatre nivells de gravetat :

- Gravetat 1 – Temps màxim de resolució: 2 hores
 - Inclouen situacions en què l'entorn de producció del Servidor d'Aplicacions Remotes d'Awingu està completament inoperatiu o fallen components crítics, impedit que els usuaris es connectin.
- Gravetat 2 – Temps màxim de resolució: 4 hores
 - Inclouen situacions en què el Servidor d'Aplicacions Remotes d'Awingu està funcionant, però algunes de les seves funcions crítiques no estan funcionant, afectant la majoria dels usuaris.
- Gravetat 3 - Temps màxim de resolució: 12 hores
 - Inclouen situacions en què el client pot operar, tot i que pateix una pèrdua parcial de funcionalitat no crítica.
- Gravetat 4 - Temps màxim de resolució: 48 hores
 - Inclouen preguntes generals sobre com fer alguna cosa, sobre l'ús del programari, sol·licituds d'informació sobre l'ús del programari o sol·licituds de característiques.

Manteniment de la llicència (noves versions del producte).

Serà imprescindible disposar d'una adreça e-mail i número de telèfon per atendre les incidències les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any (24x7).



3 - GARANTIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment de l'adjudicatari assegurarà la màxima protecció possible davant els danys que puguin ocasionar virus informàtics o altres contaminants al funcionament correcte del software adquirit. Així mateix l'adjudicatari haurà d'assegurar en la mesura dels seus coneixements, que el software lliurat està lliure de qualsevol tipus de virus, i que no incorpora programació o altres instruccions dissenyades per danyar, interferir ni afectar de manera adversa al propi software, als arxius de dades ni el propi hardware. L'adjudicatari vetllarà pel correcte ús de del software sempre que no incideixi negativament en el funcionament permès del mateix.

4- CERTIFICACIONS DE L'EMPRESA

Es requereix per part del licitador, que en cas de ser l'adjudicatari, aporti la documentació obligatòria següent:

- Gold Partner of Awingu.

Barcelona, a 8 de maig de 2023

Marta Carbonell Cobo
Directora de Sistemes d'Informació i Comunicacions del PSMar.