

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
RENOVACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SERVEI DE SUPORT
PREMIUM DEL SISTEMA DE GESTIÓ D'ACTIUS TIC PER A L'INSTITUT
CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA

EXPEDIENT S-954/23 (ICGC-2023-20027)

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la renovació del servei de manteniment i servei de suport Premium del sistema de gestió d'actius TIC del fabricant ESPIRAL MICROSISTEMAS, SLU, que l'ICGC utilitza en els seus processos productius.

2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

Les característiques del servei anteriorment indicat, són les següents:

- ✓ Accés a les darreres versions del programari.
- ✓ Servei de suport tècnic, via telèfon i en remot que compti, com a mínim, amb els següents serveis:
 - Atenció i resolució d'incidències i anomalies pròpies del sistema
 - Assistència per a la descàrrega, instal·lació i suport.
 - Correcció d'errors i defectes del programari
 - Temps de resposta des de la notificació de la sol·licitud d'assistència en modalitat 8x5, dins de l'horari laboral oficial, amb compliment d'un nivell de servei de com a mínim el següent:

Tipus*	Temps primera resposta
Incidència crítica	2 hores
Incidència alta	4 hores
Incidència mitja	6 hores
Incidència baixa	8 hores
Consulta	6 hores

***Tipus**

Crítica: El servei es troba interromput en la seva totalitat

Alta: Caiguda parcial del servei, que impedeix el registre i consulta d'informació.

Mitja: Alguna funcionalitat no està disponible, l'operació pot continuar encara que de forma restringida.

Baixa: Alguna funcionalitat presenta errors estètics o d'usabilitat que no comprometen la funcionalitat.

Parc de Montjuïc
08038 Barcelona
Tel. (34) 93 567 15 00
Fax (34) 93 567 15 67
icgc@icgc.cat
www.icgc.cat

Aquest contracte també ha d'incloure un servei de suport Premium, **inclòs en el preu del contracte**, amb les següents prestacions:

- ✓ Servei de suport per a Incidències i Peticions
- ✓ Actualitzacions de versió fora d'horari
- ✓ Assignació d'Account Manager per a l'ICGC, per entendre les necessitats particulars de l'organització i coordinar/agilitzar solucions
- ✓ 8 hores anuals per acompanyament presencial de Consultor Senior de Proactivanet
- ✓ Servei de suport 24x7 davant d'incidències crítiques (caigudes el servei)
- ✓ 16 hores anuals per a sessions de formació, assessoria per implantar noves necessitats

Sempre que es lliuri una nova versió, l'actualització de la plataforma l'ha de realitzar el fabricant, mitjançant una connexió remota, comunicant amb antelació dia, hora i interval per tal de poder coordinar-ho internament.

L'empresa haurà de facilitar, com a mínim un correu electrònic i/o un telèfon per obrir casos de suport, consultes i incidències. El servei de suport, s'haurà de prestar, sempre que la naturalesa de la consulta, incidència i/o petició ho permeti, en llengua catalana. Quan no sigui possible la prestació del servei en català, s'haurà de prestar en castellà.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar un informe trimestral en format PDF de l'estat i utilització dels serveis de suport Premium contractats (8 hores/any de Consultor Senior i 16 hores/any de formació, assessoria), i desglossament de les accions o tasques realitzades amb el temps corresponent de dedicació. Aquest informe haurà d'enviar-se per correu electrònic a l'adreça següent: gestio.sistemes@icgc.cat.

3. TERMINI I LLOC DE LLIURAMENT DEL CONTRACTE

El termini de durada del present contracte s'estableix entre el 21 de desembre de 2023 al 20 de desembre de 2025.

Els serveis objecte del present contracte es prestaran bàsicament de manera remota (aplicació web, telefònica, videotrucada, correu electrònic).

4. VALORACIÓ ECONÒMICA

El pressupost base de licitació del present contracte és de vint mil quatre-cents vuitanta-un amb trenta-nou euros (20.481,39€) i es desglossa de la manera següent:

	2023	2024	2025	Total
Pressupost:	225,13 €	8.253,13 €	8.448,52 €	16.926,77 €
Import total de l'IVA (21%):	47,28 €	1.733,16 €	1.774,19 €	3.554,62 €
Pressupost base de licitació (IVA inclòs):	272,40 €	9.986,28 €	10.222,71 €	20.481,39 €

La quantitat anterior serà abonada per l'ICGC dins els terminis legals corresponents, contra presentació de les factures trimestrals expedides a trimestre vençut. **La factura haurà de tenir un únic detall o concepte que serà el següent: “Renovació del servei de manteniment i servei de suport Premium del sistema de gestió d’actius TIC per a l’Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya”,** que correspondrà a la prestació dels serveis realitzats i per l’import de l’adjudicació corresponents a cada trimestre.

Les entitats recollides a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l'obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics, d'acord amb l'establert a l'apartat 30 del plec de clàusules administratives.

En la **facturació** electrònica s'ha de fer constar el codi A09024763 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades fiscals de l'Institut que han de constar a la factura són les següents:

- **INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**
Parc de Montjuïc
08038 Barcelona
NIF: Q0801980D

Miriam Moysset i Gil

Director

P.D. 2 d'abril de 2014 (DOCG núm. 6601, de 10 d'abril de 2014)