

Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació de la renovació del manteniment i suport tècnic, de les llicències del producte Mapia fabricat per Infraplan per l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès

Introducció

L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès disposa d'un programari o mòdul anomenat Mapia, en funcionament sota el programa de CAD Bentley Microstation, que afegeix eines de producció, manteniment i publicació de cartografia oficial, segons model de dades i plec de condicions tècniques pròpies de l'Ajuntament de Vilafranca. Es requereix de manteniment de llicència pel seu correcte funcionament.

Objecte del contracte

Renovació del contracte de manteniment i suport tècnic, de la sèrie de programes informàtics Mapia per Microstation.

Característiques tècniques i qualitats del producte a subministrar

A continuació es detallen els contractes que disposa l'Ajuntament i les llicències que es volen renovar.

Concepte	Ut
Mapia per Microstation	2

Acords de nivell de Servei

El programa suport cobreix el suport de programari i subscripció, i ha d'incloure:

- Assistència a través de múltiples canals: web, telèfon i e-mail de suport pels contractes designats.
- Temps de resposta inicial objectiu, tal com es detalla a la taula següent taula:

Gravetat	Impacte	Temps inicial de resposta objectiu
1	Funcionalitat del producte no disponible o que no respon, corrupció irrecuperable o pèrdua de dades degut a mal funcionament del producte, que atrura la producció. L'aplicació principal no funciona per causes alienes a l'Ajuntament. Requereix una solució immediata.	30 minuts

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611642015567537621



2	Gran degradació del rendiment del producte per causes alienes a l'Ajuntament.	2 hores
3	Mal funcionament menor de l'aplicació.	4 hores laborals
4	Pregunta d'ús general. Sol·licituds d'informació general. Sol·licituds de funcions.	8 hores laborals

- Escalada immediata al nivell avançat de suport tècnic d'enginyeria per a casos de gravetat 1.
- Proporcionar versions de manteniment per garantir a l'eficàcia de la seguretat i altres correccions d'errors de programari recomanades, així com noves versions per a actualitzacions generals de programari i millores no facturables per assegurar que els sistemes contenen les darreres actualitzacions de Mapia.
- Correccions d'emergència, provades i verificades pel fabricant per a problemes de gravetat
- Accés al portal de suport, comunitat i base de coneixement del fabricant, que inclouen:
 - o Un portal d'assistència per obrir i actualitzar casos d'assistència per als contactes designats.
 - o Una base de coneixement articles i problemes coneguts
 - o Documentació en línia
 - o Informació de pegats / actualitzacions

En tot cas, l'Ajuntament es compromet a col·laborar proporcionant la informació addicional sobre el cas que demani el fabricant.

Condicions Generals

Afegir les llicències al compte actual d'usuari de l'Ajuntament i deixar-les operatives sense cost addicional.

L'adjudicatari haurà de subministrar les llicències objecte d'aquest contracte i garantirà durant tota la durada del contracte, el suport de software per problemes de maneig i funcionament del programari, llicències, etc.

Així mateix, l'adjudicatari assessorarà a l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès en matèries tècniques, com per exemple, configuracions o recomanacions de productes. Informarà a l'Ajuntament de quines són les llicències vàlides de l'entorn Microstation, per al producte Mapia i farà seguiment de les incidències que puguin ocasionar noves instal·lacions o actualitzacions.

El subministrament de les llicències s'haurà de fer efectiva durant els següents 10 dies hàbils des de la petició formal de l'Ajuntament.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
18/2023/1428

Codi validació document:
14611642015567537621



Àmbit d'actuació i supervisió

El subministrament s'haurà de lliurar a càrrec de l'empresa adjudicatària a:

Ajuntament de Vilafranca del Penedès – Servei d'Informàtica

C/ Santa Maria 2, 3a Planta

08720 Vilafranca del Penedès

El servei d'urbanisme s'encarregarà del seguiment, coordinació, supervisió i control del present contracte.

Josep Jané i Iniesta

Tècnic del Plànol de la Ciutat

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611642015567537621

