

Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació de la renovació del suport i de les llicències de productes del fabricant IBM per l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès

Introducció

L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès disposa de programari per a elaboració d'estadístiques, del fabricant IBM, que requereixen llicència pel seu correcte funcionament.

Objecte del contracte

Renovació del contracte de manteniment del programa informàtic IBM SPSS Statistics.

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
IBM SPSS Statistics	1

Acords de nivell de Servei

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

- Suport tècnic 24/7/365.
- 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
2	Gran degradació del rendiment del producte per causes	2 hores

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
19/2023/1428

Codi validació document:
14611642013570022453



	alienes a l'Ajuntament.	
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 IBM SPSS Statistics.
- 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 que el fabricant (IBM) donarà, 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.

El licitador haurà de tenir el certificat d'IBM com a distribuïdor autoritzat, en cas que no sigui el propi fabricant qui opota a la present licitació. D'aquesta manera, es garanteix a l'Ajuntament que el proveïdor de les llicències està acreditat i el seu personal format pel propi fabricant, i que pot assessorar a l'Ajuntament en matèries tècniques de funcionament del programa.

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:
14611642013570022453



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

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 Iniеста

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:
14611642013570022453

