

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

Introducció

L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès disposa de programari especialitzat en Sistemes d'Informació Geogràfica del fabricant Intregraph/Hexagon que requereix de llicència pel seu correcte funcionament.

Objecte del contracte

Renovació del contracte de manteniment del programa informàtic Geomedia Professional.

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
Geomedia Professional	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

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:
14611641374350641303



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 Geomedia Professional.
- 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 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'Intergraph/Hexagon 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

PLAN_GEN_SIGN
20/2023/1428

Codi validació document:
14611641374350641303



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:
14611641374350641303

