



Ajuntament de Manlleu

Còpia electrònica parcial autèntica

Codi de verificació segura



0A4T180K1Q0B1Y2K0UWT

Document electrònic

Empremta signatura digital

Dades del document

Data de generació de la còpia: 28-11-2023 13:13

Funcionari/ària habilitat/ada que realitza la còpia:
MONICA VERA HOLGADO

Signants del document original:

Quim Gutierrez i Rodriguez - El cap de Servei de Sistemes d'Informació - 30-10-2023 08:35

M. Carme Noguer i Portero - La coordinadora de l'Àrea de planificació estratègica, transformació digital i govern obert - 30-10-2023 08:43

Relació de segells del document original:

Avís legal

Aquest document electrònic és una còpia parcial autèntica del document original que obra en poder de l'Ajuntament de Manlleu. El contingut del document ha estat pseudonimitzat per complir amb el Reglament General de Protecció de Dades relatiu a la protecció de dades de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea Negociat sistemes informació i comunicació JGR		
Codi de verificació  0A4T180K1Q0B1Y2K0UWT		
Document SIC17I000L	Expedient CTR/32/2023	

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

Assumpte
PPTP Plec prescripcions tècniques particulars

Localització de l'activitat

Plec de Prescripcions tècniques particulars per al subministrament del manteniment de la llicència del programari de gestió d'incidències informàtiques

ÍNDEX

1.- Subministrament del manteniment de la llicència per a l'aplicació de gestió d'incidències d'Informàtica.

1.1.- Objecte del contracte

1.2.- Abast

1.3.- Condicions del servei

1.4.- Condicions de lliurament

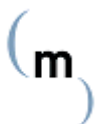
1.- Subministrament del manteniment de la llicència per a l'aplicació de gestió d'incidències d'Informàtica.

1.1.- Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament del Manteniment anual de la llicència per a l'aplicació de gestió d'incidències informàtiques. El manteniment és de tipus preventiu, evolutiu i correctiu. Aquest manteniment de llicència inclou tots els pegats correctius, millores i noves versions del programari que el fabricant del programari posa a disposició dels seus clients per garantir el correcte funcionament de l'aplicació.

1.2.- Abast

La llicència del programari es propietat de l'Ajuntament de Manlleu. El producte està instal·lat als servidors de l'Ajuntament (On Premise) i els usuaris en poden fer ús a través de una URL que pot obrir-se des de qualsevol navegador que disposi de connexió a internet.



Aquesta aplicació s'utilitza per a gestionar les incidències i peticions de suport informàtic que els usuaris/es de l'ajuntament fan al Servei de Sistemes d'Informació.

El cost del manteniment de la llicència es calcula en funció del nombre d'usuaris operadors de l'aplicació i els dispositius de xarxa que es cobreixen. En el cas particular de l'Ajuntament de Manlleu, el manteniment donarà cobertura a 7 usuaris operadors de l'aplicació (5 tècnics del Servei de Sistemes, 1 tècnica de Transformació digital i 1 tècnic de suport extern) i a un màxim de 350 dispositius.

1.3.- Condicions del servei

Manteniment preventiu, evolutiu i correctiu del programari :

L'adjudicatari donarà a l'Ajuntament de Manlleu accés a les darreres actualitzacions i versions del programari de forma permanent i durant el període contractat.

Inclourà totes les actualitzacions majors de programari que estiguin disponibles dins el període contractat, així com les actualitzacions menors que siguin necessàries per a solucionar qualsevol incidència detectada en el programari.

Procediment d'actuació:

Versions majors (Release)

De manera periòdica l'adjudicatari informarà al client de la disponibilitat de cada nova versió de programari, conjuntament amb les millores i requeriments necessaris. Quan apliqui i en mutu acord amb el client s'establirà la data més convenient per a portar-ho a terme. Aquesta intervenció tindrà lloc en horari laboral.

Versions menors (Pegats)

L'adjudicatari informarà al client en relació a les noves versions menors que vagin apareixen durant el període de vigència del contracte i la instal·lació de les quals pugui ser d'utilitat, per a solucionar algun problema detectat. Igualment que en el cas anterior les actualitzacions seran portades a terme mitjançant intervencions prèviament acordades amb el client i dins l'horari laboral.

Notificacions

L'adjudicatari notificarà al client l'estat d'evolució del programari detallant les millores de cada actualització o nova versió a informatica@manlleu.cat

Inclòs en el manteniment de la llicència del programari, l'adjudicatari addicionalment oferirà un suport tècnic a l'Ajuntament, mitjançant un portal d'incidències propi per tal de cobrir qualsevol dubte tècnic relacionat amb la parametrització de l'aplicació o del seu funcionament en general, en horari entre les 9h i les 17h de Dilluns a Divendres.

1.4.- Condicions de lliurament

L'adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament de Manlleu els nous codis d'activació de llicència en un termini màxim de 7 dies naturals després de la signatura del contracte.



**Ajuntament
de Manlleu**

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat sistemes informació i comunicació JGR		
<i>Codi de verificació</i>  0A4T180K1Q0B1Y2K0UWT		
<i>Document</i> SIC17I000L	<i>Expedient</i> CTR/32/2023	

