

Núm. d'expedient: N801/2023/000413

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE

Subministrament de llicències del programari Service Desk Plus (eina de ticketing per la gestió d'incidències i peticions d'usuari).

Procediment obert simplificat abreujat i tramitació ordinària.

ÍNDEX

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE	Pàg.
1. Objecte del contracte	3
II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	Pàg.
2. Característiques del producte.....	3
III. CONDICIONS D'EXECUCIÓ. LLIURAMENT	Pàg.
3. Terminis de lliurament, forma i lloc.....	4

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE

1. Objecte del contracte.

L'objecte del present plec és la licitació del subministrament de llicències del programari Service Desk Plus (eina de ticketing per la gestió d'incidències i peticions d'usuari) amb l'objectiu de satisfer la necessitat de dotar-nos d'una eina de ticketing per la gestió d'incidències i peticions d'usuari.

Service Desk Plus és el programari de ticketing que tenim implantat a l'Ajuntament. El correcte funcionament del mateix requereix que aquest programari estigui sempre actualitzat a la última versió.

CPV: 48517000-5 Paquets de software de TI

48900000-7 Paquets de software i sistemes informàtics diversos

48445000-9 Paquets de software de gestió de relacions amb el consumidor

El subministrament s'ha d'adaptar a les necessitats de l'Ajuntament prenent les mesures que consideri oportunes pel correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès la contractista com a conseqüència del present plec de prescripcions, així com del contracte que se'n deriva.

II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2. Característiques del producte/s

Dades de les llicències actuals:

Account Name: Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Customer contact: M Àngels Torán Torán

End Date: 20 de gener de 2024

Llicenciament actual:

- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional - Annual Maintenance and Support fee for 10 Technicians (500 nodes)
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional - Annual Maintenance and Support fee for 5 Technicians
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional - Annual Maintenance and Support fee for Additional 500 nodes

- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional - Annual Maintenance and Support fee for Project Management AddonServiceDesk Plus Multi-Language

Relació de llicències a contractar:

- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Annual Maintenance and Support fee for 10 Technicians (500 nodes) Ref. 46139.31ML
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Annual Maintenance and Support fee for 5 Technicians Ref. 46129.31ML
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Annual Maintenance and Support fee for Additional 500 nodes Ref. 46109.3MA2L
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Annual Maintenance and Support fee for Project Management AddonServiceDesk Plus Multi-Language Ref. 46109.3MPML
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Single Installation License fee for 2 Technicians Ref. 46119.31NL
- ServiceDesk Plus Multi-Language Professional-Annual Maintenance and Support fee for 2 Technicians Ref. 46119.31ML

Aquest llicenciament donarà dret a:

- accés a noves funcionalitats/versiones que el fabricant desenvolupi tan aviat estiguin disponibles
- suport via Web i accés a FAQ amb el fabricant
- totes les llicències hauran d'estar a nom de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i enregistrades a la plataforma del fabricant

A l'objecte d'acreditar les característiques específiques de tipus mediambiental, social o d'innovació dels productes, es poden presentar com a mitjà de prova etiquetes, certificacions que compleixin els requisits.

III. CONDICIONS EXECUCIÓ / LLIURAMENT

3. Terminis de lliurament, forma i lloc.

El termini de lliurament de les llicències i d'activació de les mateixes ha de ser possible com a màxim, 15 dies laborables després de la signatura del contracte i abans de la data de caducitat de l'actual contracte, a no ser que l'Ajuntament explícitament requereixi endarrerir aquesta activació.

El lliurament s'entendrà fet quan els productes hagin estat efectivament rebuts per l'Ajuntament, d'acord amb les condicions prèviament fixades. S'entendrà per efectivament rebuts quan els productes o béns lliurats siguin acceptats per la persona

o persones que prèviament aquella designi, mitjançant la signatura de l'acta de recepció corresponent.

Sant Boi de Llobregat,

M Àngels Torán Torán
Cap de la Unitat de Sistemes i Suport a l'Usuari

