

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA RENOVACIÓ DE LLICÈNCIES DEL SOFTWARE
FRESHSERVICE PER A L'INSTITUT CATALÀ DE NANOCIÈNCIA I NANOTECNOLOGIA (ICN2).**

Exp. 2024-10 ICN2

1. OBJECTE

L' objecte d' aquest contracte és la renovació de les llicències de Freshservice, que garanteix la continuïtat i ús de la solució de l'eina de ticketing.

El període de vigència del contracte serà d' 1 any a partir del dia 22/03/24, amb possibilitat d' executar 4 pròrrogues d' 1 any de durada cadascuna.

2. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost total de licitació per al subministrament descrit en el plec de prescripcions tècniques ascendirà com a màxim a **9.147,60 EUROS**, IVA INCLÒS, amb el següent desglossament: base imposable: 7.560,00€ + 1.587,60€ (21% IVA).

Als efectes previstos en l'article 101 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, el valor estimat del contracte ascendirà a cinc-cents mil euros (37.800,00€).

Amb caràcter general s'entendrà que en les ofertes i en els preus aprovats estan inclosos totes les despeses que l'empresa adjudicatària ha de realitzar per al normal compliment de les prestacions contractades, com són, els generals, benefici industrial, salaris, financers, benèfics, segurs, transports i desplaçaments, honoraris del personal al seu càrrec, de comprovació i assaig, materials necessaris, taxes i tota classe de tributs, especialment l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) i qualssevol altres que poguessin establir-se o modificar-se durant la vigència del contracte, sense que per tant puguin ser repercutits com a partida independent, sense perjudici de les despeses addicionals i indeterminades econòmicament derivats dels plecs.

3. DESCRIPCIÓ DE LES LLICÈNCIES A RENOVAR

La llicència a renovar és la Freshservice Growth, de la qual tenim actualment 13 agents contractats.

També es demana un servei de suport per part de licitador per a incidències o peticions.

4. SLA

L'ICN2 podrà obrir incidències o peticions pel canal que el licitador determini (email, telèfon, etc) i aquestes peticions s'han de poder rebre les 24h del dia.

Els SLA que se demanen son els següents:

Criticitat	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Alta	El servei està totalment caigut	2 hores	8 hores

Mitjana	Servei degradat. Es pot fer servir però amb inconvenients	4 hores	3 dies
Lleu	El sistema funciona amb algun problema molt menor que no afecta al normal funcionament	8 hores	15 dies

S'ha de tenir en compte que aquests SLAs són sempre que el problema no s'hagi d'escalar al fabricant. En aquest cas, els SLAs són els determinats pel propi fabricant.

5. TERMINI D' EXECUCIÓ

El bé objecte del subministrament haurà d'estar activat i plenament operatiu el **22 de març de 2024**, de forma que no es vegi interromput el servei en cap moment.

6. LLOC D' ÚS DE LES LLICÈNCIES

Institut Català de Nanociència i Nanotecnologia (ICN2)

Edifici ICN2 (enfrent de l'edifici de Bombers)

Campus de la UAB

08193 Bellaterra (Barcelona)

7. INFORMACIÓ ADDICIONAL:

Es podrà demanar informació addicional mitjançant tramesa d' email a la següent adreça.

- **contracts@icn2.cat**

Bellaterra, 23 de febrer de 2024

Javier Dameá

L1-L2 Helpdesk support and Intranet Administrator