

**Plec de Condicions Tècniques pel
Manteniment del Software BioCAP
Expedient 16038803**

Gener 2024

1 Introducció

Aquest document s'inclou en el marc de la contractació dels serveis de manteniment del Software BioCAP

1.1 Objectiu del document

L'objectiu d'aquest document és constituir un plec de condicions per a poder iniciar la contractació dels serveis necessaris per al manteniment del software BioCAP, instal·lat als PCs relacionats amb la formació C.A.P. que es realitza al personal de conducció d'autobusos i altres empleats de Transports de Barcelona.

2 Marc dels serveis

2.1 Antecedents i situació actual

Durant l'abril de 2021 es va instal·lar el software BioCAP en els 3 PCs propis de TMB relacionats amb la formació contínua C.A.P. del personal de conducció d'autobusos. Actualment s'utilitza aquest software de manera diària en el PC de l'aula CAP d'Horta, i està instal·lat també en els PCs de l'aula Polivalent d'Horta i de l'aula 1 de Triangle, per si en algun moment calgués utilitzar aquests dos espais per a fer aquesta formació, ja sigui simultàniament amb l'aula CAP o no.

2.2 Abast dels serveis

Es pretén la contractació del serveis de manteniment del software BioCAP durant un període d'1 any, més quatre possibles prorroques de 12 mesos cadascuna.

Aquest servei a contractar inclou:

- 3 unitats de Manteniment anual aplicació bioCAP
- 3 unitats d'accés addicional a l'aplicació.

3 Característiques del servei

Manteniment de l'aplicació.

Lloc de realització de les tasques i horari

Les tasques corresponents es realitzaran de forma presencial a TMB o remota des de les dependències de l'adjudicatari que es connectarà als sistemes de TMB per mitjans que proporcionarà TMB. Les tasques de suport es realitzaran en horari d'oficina de TMB, és a dir, en dies laborables de dilluns a divendres de 08:00h a 17:30h

Metodologia

L'adjudicatari es compromet a seguir el marc metodològic de gestió de serveis de TMB.

Tasques a realitzar

Les tasques a realitzar seran:

- Administració de les llicències del SW
- Suport a l'actualització del SW
- Atenció a les incidències que es produeixin relacionades amb el funcionament de l'aplicació.
- Recull i estudi de possibles millores.
- Altres tasques relacionades amb el manteniment de les llicències i material que formen el conjunt del servei a TMB.

Prestació del servei

La prestació del servei a donar a l'usuari s'estableix de la següent manera:

- Horari del servei de suport: de dilluns a divendres de 8:00 a 18:30 h amb el calendari de festius de Barcelona.
- El suport es donarà en modalitat presencial, telemàtica, telefònica i per correu electrònic.

L'adjudicatari estarà obligat a resoldre totes les anomalies detectades imputables al funcionament de l'aplicació. El servei de suport definit es considera il·limitat durant el període de contractació, sense cap màxim d'intervencions.

Aquest servei inclourà la correcció d'errors detectats que es posin de manifest en el funcionament de l'aplicació, així com la correcció de les deficiències associades.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec.

Tipus d'incidències:

- **Incidència crítica:** L'aplicació no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de

Plec de condicions Manteniment de la plataforma Moodle

l'aplicació.

- **Incidència greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- **Incidència lleu:** Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu.

Franges de temps:

- **T0: Temps de resposta.** És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable del servei o la persona que es designi.
El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.
- **T1: Temps de resolució.** És el temps des que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable del servei o la persona que es designi.
El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.
La resolució d'incidències es farà segons els següents nivells de servei.

Incidència	T0	T1
Incidència crítica	1 hora	4 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores
Incidència lleu	8 hores	24 hores

En el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu. És a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència.

L'adjudicatari del contracte serà responsable de lliurar un informe de seguiment de les incidències i la seva resolució, mitjançant un informe periòdic.

Signat per Minerva Cabané Porta
Responsable Coordinació
Àrea Organització i Persones