

## SUBSCRIPCIÓ DE SUPORT DEL PROGRAMARI DEL FABRICANT ESRI DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

### Plec de Prescripcions Tècniques

---

## Índex de continguts

1. Objecte del contracte
2. Detall del contracte
3. Pressupost base de licitació
4. Termini d'execució
5. Forma de pagament

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte la renovació de la subscripció de suport de les eines de programari GIS del fabricant ESRI Espanya de les que disposa la Diputació de Tarragona.

La Diputació de Tarragona disposa del següent programari del qual s'ha de renovar la subscripció de suport per un any:

- 1x ArcGIS Enterprise Standard 4 cores
- 1x ArcGIS Desktop Standard flotant primària
- 2x ArcGIS Desktop Standard flotant secundària
- 1x ArcGIS Desktop Basic + extensions Node
- 1x Extensió ArcGIS Desktop 3D Analyst Node
- 1x Extensió ArcGIS Desktop Spatial Analyst Node

La subscripció inclourà:

- Suport tècnic
- Actualitzacions de programari
- *Hot fixes*
- *Patches*

### 2. DETALL DEL CONTRACTE

#### 2.1 Suport tècnic

Es proporcionarà suport tècnic al programari d'ESRI per a:

## INNOVACIÓ I TECNOLOGIA

Infraestructures Informàtiques – Sistemes

- Errors de funcionament que impedeixin la utilització del producte tal com indiquen les funcionalitats descrites a la seva documentació tècnica.
- Dubtes concrets d'utilització del producte (instal·lació, activacions de productes, quina eina d'anàlisi és la més adequada per a una funció...).

El mètode de contacte per al suport tècnic serà:

- Mitjançant un portal de suport: es podran obrir casos de suport les 24 hores al dia, i aquestes s'assignaran a un especialista tècnic el següent dia hàbil en cas d'estar fora de l'horari laboral.
- Per correu electrònic: es podran obrir casos de suport les 24 hores al dia, i aquestes s'assignaran a un especialista tècnic el següent dia hàbil en cas d'estar fora de l'horari laboral.
- Per telèfon: l'horari d'atenció serà de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00h.

Els casos oberts es respondran de dilluns a divendres de 9 a 18 hores, i el temps de resposta serà l'indicat a la següent taula:

Prioritat	Casos	Temps de primera comunicació
1 (crítica)	- Provoca un impacte molt sever en les operacions del servei (ex: els serveis crítics estan caiguts).	6 hores laborables
2 (Alta)	- Provoca un impacte no crític en les operacions del servei (ex: degradació significativa del servei).	8 hores laborables
3 (Mitjana)	- Provoca un impacte menor en les operacions del servei.	2 dies laborables
4 (Rutinària)	- No provoca impacte en les operacions del servei.	2 dies laborables

### 2.2 Actualitzacions de programari

Durant el període de subscripció es tindrà accés a la descàrrega de les actualitzacions que corregeixen o milloren el producte.

### 2.3 Hot Fixes

Durant el període de subscripció es proporcionaran els *Hot Fixes* necessaris. Els *Hot Fixes* són una correcció puntual en una àrea funcional específica crítica per a un client determinat.

### 2.4 Patches

## INNOVACIÓ I TECNOLOGIA

Infraestructures Informàtiques – Sistemes

Durant el període de subscripció es tindrà accés a totes les correccions (*patches*) que es desenvolupin per al producte que encara que no afegixin noves funcionalitats solucionin errors o mal funcionaments.

### 3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

---

Pressupost IVA exclòs	(21% IVA)	Pressupost base licitació (IVA inclòs)
21.650,00 €	4.546,50 €	26.196,50€

### 4. TERMINI D'EXECUCIÓ

---

La durada d'aquest contracte serà d'un any, des de l'1 de gener de 2025.

### 5. FORMA DE PAGAMENT

---

La facturació es farà mitjançant una factura expedida segons la normativa vigent un cop s'hagi activat la subscripció de suport de tots els productes, previ informe favorable del responsable de la contractació.

El tècnic responsable de la contractació  
Emili Badia Cantarero