

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS  
Exp: 902202/2024

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE SUBSCRIPCIÓ DE LLICÈNCIES DE PROGRAMARI AUTODESK I SUPORT TÈCNIC

### 1. ANTECEDENTS

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) és un organisme públic que gestiona un conjunt de competències a través dels seus serveis o departaments. Aquestes competències tenen a veure amb el territori i l'urbanisme, la mobilitat, l'habitatge, el medi ambient, el desenvolupament econòmic i la cohesió social.

La Coordinació de Serveis Digitals de l'AMB dona resposta a les necessitats tecnològiques derivades de la gestió d'aquestes competències. Tanmateix, cobreix les necessitats tecnològiques d'organització interna i dels seus empleats.

### 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la contractació és l'adquisició per un període de tres (3) anys del parc de llicències de programari del fabricant Autodesk que es mostra a la Taula 1, tot englobant els serveis d'instal·lació i suport tècnic als usuaris:

| Producte                                             | Unitats |
|------------------------------------------------------|---------|
| AEC Collection Commercial Single-user (renovació)    | 98      |
| AEC Collection Commercial Single-user (nova)         | 15      |
| AutoCAD - including specialized toolsets (renovació) | 82      |
| AutoCAD - including specialized toolsets (nova)      | 15      |
| AutoCAD LT                                           | 96      |

Taula 1 Llicències Autodesk.

### 3. REQUERIMENTS TÈCNICS

D'acord amb l'objecte del contracte, els requeriments que s'exigiran a l'adjudicatari de cadascun dels lots d'aquesta licitació són els que s'indiquen tot seguit:

- Subministrament de les llicències nominals indicades al 2n epígraf per un període de 3 anys. Aquestes llicències podran ampliar-se, segons les necessitats futures, d'acord al que es determina a l'epígraf 5è d'aquest Plec Tècnic.



- Instal·lació i configuració al parc d'ordinadors de l'AMB que sigui necessari (un màxim de 300) de les diferents versions que el fabricant distribueixi de les llicències incloses en aquesta contractació durant tota la vigència del contracte. Aquestes tasques seran desenvolupades de forma presencial (instal·lacions de l'AMB) per part de personal de l'adjudicatari i sempre sota la supervisió d'un tècnic designat pel responsable d'aquest contracte per part de l'AMB.
- Suport tècnic als usuaris durant el període de vigència del contracte. Aquest servei ha de cobrir la resolució d'incidències o consultes en referència a les tasques d'instal·lació, llicenciament, gestió d'errors (*bugs*) i procediments bàsics d'operació amb el programari. Aquesta prestació haurà d'oferir-se de dilluns a divendres, tret de festius nacionals, autonòmics o locals aplicables al municipi de Barcelona, en horari comprés entre les 9 i les 17h. A petició del responsable d'aquest contracte designat per l'AMB, aquesta tasca es pot haver de realitzar de forma presencial (instal·lacions de l'AMB).

## 4. OPCIÓ

Es preveu que tant durant el primer any de contracte com als dos anys posteriors es rebiran peticions de més llicències per part dels diferents serveis de l'AMB, pel que s'ha considerat un possible increment en el nombre de llicències. Aquest increment en cap cas es pot considerar un compromís per part de l'AMB, sinó una previsió per al càlcul de l'abast d'aquesta contractació, i en cap cas superarà el 20% del preu inicial del contracte.

En cas que es dugui a terme aquesta opció, els preus unitaris aplicables seran els compromesos per l'adjudicatari en l'oferta. Aquests preus unitaris per a les llicències addicionals en cap cas podran diferir dels preus unitaris d'adjudicació.

## 5. QUALITAT DEL SERVEI

El present apartat descriu els Acords de Nivell de Servei (en endavant SLA) fixats per a la prestació del servei de suport tècnic, els quals hauran de ser completats a l'oferta que presenti el licitant.

A efectes d'aquest apartat es defineixen les següents prioritats que s'aplicaran a incidències i a peticions de servei vinculades amb la tasca de suport tècnic. Així mateix, l'AMB es reserva la capacitat de determinar la prioritat d'una incidència o petició segons el seu propi criteri.

Per cada SLA incomplert es demanarà un informe de justificació analitzant les causes del mateix. En cas de justificar-se satisfactòriament aquest incompliment al responsable del contracte per part de l'AMB no s'aplicarà la corresponent penalització.



| Prioritat | Impacte  | Incidència                                                                                                                                                                            | Petició de servei                                                                                                |
|-----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Molt alt | Impossibilitat d'accedir a les llicències nominals o d'utilitzar les aplicacions de forma segura per part del conjunt d'usuaris de l'AMB.                                             | Es requereix un canvi per mantenir el parc de llicències operatiu.                                               |
| 2         | Alt      | Impossibilitat d'un usuari d'accedir a les llicències nominals assignades o d'utilitzar una aplicació de forma segura.                                                                | Es requereix un canvi per mantenir un programari d'Autodesk operatiu a l'equip d'un usuari.                      |
| 3         | Moderat  | Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la seva funcionalitat.                                      | Es requereix un canvi per recuperar tota la funcionalitat d'un programari contractat a l'equip d'un usuari.      |
| 4         | Baix     | Al menys un dels programaris instal·lats a l'equip d'un dels usuaris amb llicència nominal assignada no te operativa tota la configuració referent a una de les seves funcionalitats. | Es sol·licita una petició d'ajuda per fer servir una eina concreta inclosa a algun dels programaris contractats. |

Taula 2 Definició de prioritats.

Els SLA aplicables seran els següents:

| Indicador                          | Valor | Objectiu | Tipus     |
|------------------------------------|-------|----------|-----------|
| Temps d'inici resposta prioritat 1 | 15m   | >95%     | Crític    |
| Temps d'inici resposta prioritat 2 | 30m   | >95%     | Crític    |
| Temps d'inici resposta prioritat 3 | 1h    | >90%     | No crític |
| Temps d'inici resposta prioritat 4 | 2h    | >80%     | No crític |

Taula 3 Definició SLA temps d'inici de resposta segons prioritat.

| Indicador                   | Valor | Objectiu | Tipus     |
|-----------------------------|-------|----------|-----------|
| Temps resolució prioritat 1 | 1h    | >95%     | Crític    |
| Temps resolució prioritat 2 | 2h    | >95%     | Crític    |
| Temps resolució prioritat 3 | 5h    | >90%     | No crític |
| Temps resolució prioritat 4 | 1d    | >80%     | No crític |

Taula 4 Definició SLA temps de resolució segons prioritat.

L'adjudicatari haurà de presentar mensualment al responsable del contracte designat per l'AMB un informe de seguiment dels SLA, on s'especifiquin totes les incidències i peticions registrades i els valors associats als diferents indicadors aplicables. Aquest informe haurà de ser validat per l'esmentat responsable de l'AMB, el qual podrà demanar els aclariments oportuns en referència a la informació aportada.

