

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES REGULADOR DE
LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE
LLICÈNCIES DELS PROGRAMARIS AUTOCAD I MDT
PRO INCLÒS EL SUPORT TÈCNIC**



<u>1.</u>	<u>INTRODUCCIÓ</u>	3
<u>2.</u>	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	3
<u>3.</u>	<u>CONFIDENCIALITAT</u>	3
<u>4.</u>	<u>HORARI PRESTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC</u>	4
<u>5.</u>	<u>DETALL DEL PROGRAMARI I SUPORT TÈCNIC</u>	4
<u>6.</u>	<u>ABONAMENT DELS SERVEIS</u>	6

1. INTRODUCCIÓ

El present document fixa les condicions de la licitació del subministrament de llicències dels programaris AutoCAD i MDT Pro inclòs el seu suport tècnic que l'Oficina Tècnica de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona S.A. (en endavant EMATSA) utilitza per la realització de la informació gràfica de tipus tècnic per donar suport a les activitats de redacció i control de projectes i obres.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte són el subministrament de llicències dels programaris AutoCAD i MDT Pro inclòs el seu suport tècnic que s'indiquen a la clàusula 5 "Detall del programari i suport tècnic", que inclou, durant el termini de tres anys, el seu manteniment i el suport en cas d'incidències en el seu ús i les diverses actualitzacions del programari que sorgeixin.

La instal·lació de tot el programari, exceptuant incidències, anirà a càrrec d'EMATSA.

3. CONFIDENCIALITAT

El contractista queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent de la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir-la a altres ni tan sols a efectes de conservació.

El deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

El contractista serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

El contractista es farà responsable dels perjudici que se li puguin ocasionar a EMATSA o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

4. HORARI PRESTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC

La prestació del manteniment i resolució d'incidències inclòs en l'objecte del present contracte s'hauran de dur a terme, coincidint amb l'horari de feina de l'Oficina Tècnica, entre les 8:00 i les 15:00 hores.

5. DETALL DEL PROGRAMARI I SUPORT TÈCNIC

El present contracte inclou la contractació del subministrament de llicències dels programaris AutoCAD i MDT Pro inclòs el suport tècnic durant un període de tres anys.

El número de llicències necessàries són els següents:

Producte	Núm llicències
AutoCAD - including specialized toolsets Commercial Single-user Annual Subscription Renewal ¹	6 llicències
AutoCAD LT Government New Single-user ELD Annual Subscription ²	5 llicències
MDT Professional	2 llicències

1: Llicències AutoCAD actuals a renovar.

2: Llicències AutoCAD LT noves a contractar.

Els serveis de suport tècnic que s'inclouen en el present contracte és concreten de la següent manera:

- **Assistència de suport tècnic il·limitada** mitjançant suport telefònic, correu electrònic o videoconferència en horari de 08:00 a 15:00 hores en dies laborables, sense límit de consultes i en idioma català o castellà.

- **Atenció prioritària:**

- Temps de Resposta inferior a 2 hores en laborables en la modalitat d'Atenció No Presencial.
- En el cas d'intervencions per Incident causades per problemes greus que requereixin una intervenció immediata, el termini de resposta serà de menys d'1 hora en dies laborables.

- **Assistència presencial**

- El client disposarà del servei de suport presencial il·limitat tantes vegades com es requereixi a les seves instal·lacions.

- **Control remot** d'actualitzacions i gestió d'incidències il·limitat.

- **Atenció Flexible:**

- Diversos mitjans de comunicació:
- Telèfon
- Correu electrònic
- Control remot (Teams o Meet)
- Mòbil (sistema de missatgeria i veu en temps real)

- **Atenció Preventiva:**

- Els usuaris indicats per EMATSA durant la vigència del contracte, rebran seminaris impartits pel departament tècnic de l'adjudicatari, sobre funcionalitats i novetats que es puguin derivar del software i serveis descrits anteriorment.

Per poder confirmar l'assistència als seminaris, prèviament, a la realització d'aquests es notificarà per correu electrònic la seva data de realització als usuaris indicats per EMATSA.

- L'adjudicatari informarà amb una periodicitat trimestral a EMATSA de qualsevol actualització dels programaris objecte del present contracte, així com de la publicació de novetats i actualitzacions de seguretat, per tal de que EMATSA pugui decidir l'aplicació dels mateixos.

6. ABONAMENT DELS SERVEIS

L'abonament de les llicències d'AutoCAD i MDT Pro es farà mitjançant tres anualitats amb la presentació d'una factura per cada any de contracte una vegada s'hagi realitzat l'activació anual de les mateixes.

Pel que fa al servei de suport tècnic el seu abonament serà semestralment a comptar des de la data d'activació de les llicències d'AutoCAD i MDT Pro i una vegada prestat el servei.

En la factura s'indicarà el numero de comanda facilitat per EMATSA.

A Tarragona, en la data de la signatura electrònica.