

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

OBJECTE: SERVEI DE MANTENIMENT DE SOFTWARE DEL SISTEMA DE CONTROL D'ACCESSOS I PRESENCIA PER AL CENTRE DE RECERCA EN AGRIGENÒMICA CSIC-IRTA-UAB-UB CRAG.

EXPEDIENT: 223/2025

Àmbit i naturalesa del servei

El CRAG disposa des de 2011 d'un sistema de control d'accessos i presència de l'empresa **SPEC, S.A.** Aquest sistema inclou els **elements físics de control** dels diferents punts d'accés a l'edifici i a zones restringides. A més, compta amb el **software de gestió necessari** per establir les polítiques d'accés i control de presència del personal del centre, així com la gestió de les visites.

L'objectiu del contracte és **garantir la continuïtat del funcionament del software de gestió del sistema**, mitjançant el servei de manteniment corresponent.

Procediments

Metodologia del servei

El servei inclourà suport en el funcionament del software amb un **SLA de 8x5xNBD** (8 hores al dia, 5 dies a la setmana, Next Business Day per a la resolució d'incidències).

Cobertures del servei

El servei haurà d'incloure, com a mínim:

- **Help-Desk:** assistència telefònica, correu electrònic i videoconferència.
- **Suport tècnic:** resolució d'incidències i consultes sobre el software del sistema de control d'accessos i presència.
- **Subministrament i instal·lació de versions correctives** del software.
- **Subministrament i instal·lació de noves versions** del software, si fos aplicable.

Equips de treball

Representants del proveïdor:

- **Responsable del contracte:** responsable econòmic i màxim responsable del compliment del contracte.
- **Responsable tècnic:** persona assignada per a la gestió i resolució d'incidències en els equips.

Representants del CRAG:

- **Responsable d'IT:** interlocutor amb el proveïdor en totes les actuacions relacionades amb el contracte.

Horaris i lloc de treball

El servei es prestarà **de manera remota**, de dilluns a divendres, durant les hores necessàries entre les 08:00 i les 16:00, en els dies acordats per ambdues parts.

El CRAG proporcionarà a l'adjudicatari:

- Connexió a la **xarxa interna i externa**.
- Credencials necessàries per accedir als entorns de treball corresponents.

L'adjudicatari aportarà el material informàtic i les eines necessàries per a l'execució del servei.