

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SUBSCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ D'ACTIUS TIC PER A L'INSTITUT
CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA

EXPEDIENT S-850/25 (ICGC-2025-50)

1. OBJECTE

L'objecte del present contracte és la subscripció del sistema de gestió d'actius TIC del fabricant ESPIRAL MICROSISTEMAS, SLU, que l'ICGC utilitza en els seus processos productius.

2. ANTECEDENTS

L'ICGC disposa actualment de les següents llicències en propietat, el manteniment de les quals finalitza segons s'especifica al quadre següent:

Producte	Quantitat	Data finalització
Llicència On Premise ITAM Proactivanet	1.600	20/12/2025

3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

Tots els serveis descrits en aquest apartat es consideren inclosos en el preu del contracte.

El servei objecte del present contracte consisteix en contractar la subscripció SaaS equivalent a les llicències On Premise descrites al punt 2 d'aquest document i el suport de l'eina Proactivanet, d'acord amb les següents característiques bàsiques:

- ✓ Programari actualitzat de forma recurrent. Les actualitzacions seran transparents i no tindran cap impacte en la disponibilitat del servei.
- ✓ La disponibilitat del servei Proactivanet SaaS, serà del 99,66%.
- ✓ Accés al Portal de Suport de Clients.
- ✓ Servei de suport tècnic, via telèfon i en remot que compti, com a mínim, amb els següents serveis:
 - Atenció i resolució d'incidències i anomalies pròpies del sistema.
 - Horari d'atenció en modalitat 8x5, dins de l'horari laboral oficial.

Addicionalment al suport estàndard, aquest contracte també ha d'incloure un servei de **Suport Premium, inclòs en el preu del contracte**, amb les següents prestacions:

Parc de Montjuïc
08038 Barcelona
Tel. (34) 93 567 15 00
Fax (34) 93 567 15 67
icgc@icgc.cat
www.icgc.cat

- ✓ Servei de suport per a Incidències i Peticions.
- ✓ Canal de suport addicional de xat des del portal de suport dins l'horari laboral.
- ✓ Assignació d'Account Manager per a l'ICGC, per entendre les necessitats particulars de l'organització i coordinar/agilitzar solucions.
- ✓ Servei de suport 24x7 davant d'incidències crítiques (caigudes del servei).
- ✓ SLA de compliment d'un nivell de servei del següent:

Tipus*	Temps primera resposta**
Incidència crítica	1 hora
Incidència alta	2 hores
Incidència mitja	2 hores
Incidència baixa	2 hores
Consulta	2 hores

***Tipus**

Crítica: El servei es troba interromput en la seva totalitat

Alta: Caiguda parcial del servei, que impedeix el registre i consulta d'informació.

Mitja: Alguna funcionalitat no està disponible, l'operació pot continuar encara que de forma restringida.

Baixa: Alguna funcionalitat presenta errors estètics o d'usabilitat que no comprometen la funcionalitat.

***Temps primera resposta**

El temps indicat es considera màxim i es mesura dins l'horari laboral.

- ✓ Respecte del SLA, es consideraran les següents infraccions:
 - Infracció greu qualsevol resposta que superi en un 100% els temps establerts en el quadre anterior categoritzada com a crítica.
 - Infracció lleu qualsevol resposta que superi en un 50% els temps establerts en el quadre anterior categoritzats com a crítica o alta.

Les penalitzacions que s'aplicaran segons el nombre d'infraccions acumulades, en els supòsits dels nivells de criticitat tipificats en el quadre anterior, són les que s'indiquen en l'apartat AC del quadre de característiques inclòs en el PCA, s'aplicaran, si escau, en el següent període de facturació.

- ✓ 24 hores anuals destinades a serveis d'assistència directa, formacions de funcionalitats específiques, ajuda en configuracions avançades i millores, quan es contempli aquesta necessitat. En aquest sentit:
 - Les hores que no es facin servir durant un any, passaran automàticament a l'any següent i es podran acumular durant tot el període de vigència del contracte, incloses les possibles pròrroques.

- Aquestes hores de servei d'assistència directa, s'hauran de prestar mitjançant videoconferència o mitjançant trucada telefònica.

Per a la posada en marxa del mode SaaS és necessari que l'empresa fabricant realitzi una migració a la plataforma Cloud que proveeix. Aquesta migració ha de comportar un pas ordenat i consensuat, en el qual:

- a. El període màxim de la migració serà d'1 mes a partir de l'inici del contracte.
- b. No es perdin dades de caràcter important.
- c. S'asseguri la continuïtat dels projectes en marxa.
- d. No tingui cap impacte en els serveis que es presten d'inventari i gestió d'actius corporatius, ni a les tasques diàries de les persones usuàries dins de la plataforma.
- e. Es portarà a terme amb el consens i aprovació del departament TIC de l'ICGC, evitant impacte en la operativa diària de l'ICGC.

L'empresa haurà de facilitar, com a mínim un correu electrònic i/o un telèfon per obrir casos de suport, consultes i incidències. El servei de suport, s'haurà de prestar, sempre que la naturalesa de la consulta, incidència i/o petició ho permeti, en llengua catalana. Quan no sigui possible la prestació del servei en català, s'haurà de prestar en castellà.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar un informe trimestral en format PDF de l'estat i utilització dels serveis de suport Premium contractats (24 hores/any), i desglossament de les accions o tasques realitzades amb el temps corresponent de dedicació. Aquest informe haurà d'enviar-se per correu electrònic a l'adreça següent: gestio.sistemes@icgc.cat.

L'empresa haurà d'incloure en la seva proposta la documentació que acrediti que disposa de la ISO 27001:2022, degudament actualitzada.

L'ICGC en cas de no renovar en el futur aquest contracte, podrà fer servir la llicència que manté en propietat, descrita al punt 2. ANTECEDENTS.

4. TERMINI I LLOC D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini de durada del contracte s'estableix pel període comprès entre el 21 de desembre de 2025 al 20 de desembre de 2027. Així mateix, s'estableix la possibilitat de dues pròrrogues anuals.

Els serveis objecte del present contracte es prestaran bàsicament de manera remota (aplicació web, telefònica, videotrucada, correu electrònic).

5. VALORACIÓ ECONÒMICA

El pressupost base de licitació del present contracte és de vint-i-nou mil nou-cents cinquanta-sis amb seixanta-sis euros (29.956,66 €) i es desglossa de la manera següent:

	2025	2026	2027	Total
Pressupost:	339,14 €	12.378,79 €	12.039,64 €	24.757,57 €
Import total de l'IVA (21%):	71,22 €	2.599,55 €	2.528,32 €	5.199,09 €
Pressupost base de licitació (IVA inclòs):	410,36 €	14.978,34 €	14.567,96 €	29.956,66 €

La quantitat anterior serà abonada per l'ICGC dins els terminis legals corresponents, contra presentació de les factures trimestrals expedides a trimestre vençut. **Cada factura haurà de tenir un únic detall o concepte que serà el següent: “Subscripció del servei de gestió d’actius TIC de l’Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya”**, que correspondrà a la prestació dels serveis realitzats i per l'import de l'adjudicació corresponents a cada trimestre.

Les entitats recollides a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l'obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics, d'acord amb l'establert a l'apartat 33 del plec de clàusules administratives.

En la **facturació** electrònica s'ha de fer constar el codi A09024763 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades fiscals de l'Institut que han de constar a la factura són les següents:

- **INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA**
Parc de Montjuïc
08038 Barcelona
NIF: Q0801980D

Antonio Magariños Varo
Director

P.D. 23 de gener de 2025 (DOCG núm. 9349, de 12 de febrer de 2025)