



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Servei de manteniment, assessorament i suport del programari Veolab 2.0

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu, evolutiu, assessorament i suport tècnic remot del programari Veolab 2.0, una solució de gestió de laboratoris desenvolupat per SPUCH SOFTWARE.

El servei prestat ha d'incloure la resolució de problemes i incidències derivades de la utilització del programari així com la instal·lació o reinstal·lació del programari, configuració, resolució i de consultes relatives al programa o a les dades que conté en la base de dades del propi programari.

2. Característiques del servei

El servei ha d'incloure el manteniment preventiu, correctiu, evolutiu, assessorament i suport tècnic remot del programari Veolab 2.0.

S'inclou en el servei:

- Assistència tècnica remota: Resolució d'incidències funcionals i tècniques.
- Revisió periòdica del programari per garantir-ne el funcionament òptim.
- Instal·lació, reinstal·lació i configuració del programari Veolab 2.0 a cada un dels equips amb llicència.
- Reposició de llicències perdudes o robades. El numero de llicències es limitarà a 5 llicències simultànies.
- Actualitzacions sense cost adicional de totes les versions publicades del programari Veolab 2.0.
- Assessoria i consultoria relacionada amb la gestió del laboratori des del punt de vista del programari.
- Assessorament tècnic i funcional dels nous usos del programari.
- Formació continuada.

S'exclou del servei l'administració i la gestió del servidor de base de dades, entorn de xarxa, maquinari, equips de laboratori i altres programes instal·lats. L'Ajuntament ha de garantir còpies de seguretat.

2.1 Serveis de manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu ha de consistir en les tasques periòdiques indicades a continuació:

- Revisió periòdica del programari per garantir-ne el funcionament òptim.
- Control de la configuració i llicències.

2.2. Serveis de manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en les tasques indicades a continuació:

- Assistència tècnica remota: Resolució d'incidències funcionals i tècniques.
- Reinstal·lació i configuració del programari. Veolab 2.0 a cada un dels equips amb llicència.
- Reposició de llicències perdudes o robades. El numero de llicències es limitarà a 5 llicències simultànies.

2.3. Serveis de manteniment evolutiu

El servei de manteniment evolutiu ha de contemplar millores continues en el programari, concretament:

- Actualitzacions sense cost addicional de totes les versions publicades del programari Veolab 2.0.
- Assessorament tècnic i funcional dels nous usos del programari.

2.4. Serveis d'assessorament i suport

L'adjudicatari ha de facilitar assessoria i consultoria relacionada amb la gestió del laboratori des del punt de vista del programari i formació continuada en relació a l'ús del programari.



3. Condicions de prestació del servei

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

- Canal de comunicació: L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament com a mínim els canals de comunicació següents: correu electrònic, videoconferència i telèfon.
- Horari d'atenció telefònica serà com a mínim de dilluns a divendres, de 9:00 a 13:00 i de 16:00 a 20:00.
- Canals d'assistència: L'adjudicatari realitzarà l'assistència remota mitjançant correu electrònic, telèfon o videoconferència.
- Limitació d'hores de resolució d'incidències o consultes:
 - Primer i segon any de contracte: Fins a 20 hores anuals.
 - Tercer any i possibles pròrrogues: Fins a 5 hores anuals.

4. Condicions de resolució d'incidències funcionals i tècniques.

Classificació de les incidències

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Crítica: ningú pot treballar
- Urgent: algú no pot treballar
- Prioritària: afecta a un procés important
- Normal: no afecta a res greu

Temps màxim de resposta.

El temps màxim de resposta davant d'una incidència, des de que s'ha realitzat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, i en funció de la classificació de les incidències indicada serà el següent:

- Crítica: 8 hores
- Urgent: 16 hores
- Prioritària: 24 hores
- Normal: 48 hores

El comput d'aquestes hores es farà dins de l'horari d'atenció indicat en la clàusula 3.

5. Propietat i gestió de les dades

Les dades emmagatzemades amb el programari Veolab son propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.

L'adjudicatari es compromet al retorn i eliminació de dades a la finalització del contracte.