



**DESIGNACIÓ DEL TREBALL. TÍTOL: SERVEI DE RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT
DEL SISTEMA DE CONTROL D'ACCESSOS DE PÚBLIC DEL GRAN TEATRE DEL
LICEU**

EXPEDIENT 009-T2526-RHSG-SE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Licitació del manteniment del sistema de control d'accessos de públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTIU

La FGTL té la necessitat de contractar el manteniment de tots els elements que componen el sistema de control d'accessos del públic, tant al Teatre com a les llotges on tinguin les seves butaques. És precís renovar-ne el manteniment per garantir el bon funcionament dels accessos al Teatre.

2. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

El servei inclou el manteniment dels elements de hardware i dels elements de software que componen el sistema de control d'accessos de públic.

Pel que fa al manteniment del software, el contracte inclou disposar de suport tècnic del fabricant per incidències i peticions de canvi, atenció telefònica i per mail, suport amb connexió remota, i continuïtat del programari amb l'actualització periòdica de les versions. S'adjunta document del proveïdor amb el detall del procediment d'apertura i seguiment d'incidències.

Pel que fa al manteniment del hardware, el contracte inclou disposar de suport tècnic i actualitzacions de firmaré, així com la substitució de dispositius avariats el següent dia laborable a la comunicació de la incidència, amb l'enviament del proveïdor a FGTL inclòs. El cost de les reparacions no està inclòs en aquest contracte, tot i que el proveïdor es compromet a aplicar un 20% de descompte sobre la tarifa de mercat a les reparacions.

També inclou el contracte 4 jornades de manteniment preventiu anuals per revisar tots els sistemes i actualitzar-los i corregir les deficiències que s'hi trobin.

Els elements que componen el servei són aquests:

Ref.	Article	Descripció de Producte	Unitats
Manteniment Anual Excellent HW i SW (Public)			
SS350048	Interno Manteniment Anual Excellent XL SW A&C	Interno Manteniment anual Excellent XL Llicències Software més d'1K usuaris A&C	1
SS350052	Interno Manteniment Anual Excellent M HW	Interno Manteniment anual Excellent M Dispositius Hardware <100 dispositius (Slim & Next Family)	1
2053	Interno Manteniment Anual Connector SI350203	Interno Manteniment anual connector SI350203- Ticketing Koobin	1
SS350056	Interno Manteniment Preventiu	Interno Manteniment preventiu Software o Hardware. X Jornada (*) Desplaçaments i dietes incloses. 2 Preventius presencials a l'any. 2 Jornades per cada Preventiu	4

3. ANNEX. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI OFERT PEL FABRICANT

Manteniment Excellent:

SUPORT TÈCNIC:

- ✓ Suport Tècnic Remot Nivell 3



Licitació del manteniment del sistema de control d'accessos de públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

- ✓ Atenció Telefònica
- ✓ E-mail incidències
- ✓ Accés al Sistema Ticketing-RMA Freshdesk Intemo
- ✓ Connexió Remota Eina suport Intemo

SOFTWARE:

- ✓ Noves versions
- ✓ Correccions

HARDWARE:

- ✓ Dispositius Substitució
- ✓ Descomptes en reparacions i renovacions
- ✓ Actualitzacions Firmware

Licitació del manteniment del sistema de control d'accessos de públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**Sense Manteniment****SUPORT TÈCNIC**

Suport Tècnic Remot: 70 €/ hora

ACTUALITZACIÓ DE SOFTWARE

1er any: 25% s/preu llicència

2on any: 50% s/preu llicència

3er any: 75% s/preu llicència

4rt any: Llicència nova

HARDWARE

Pressupost Reparació 35 €

Revisió i Actualització 70 €/ hora

Consultar Tarifa Equips de Substitució i
Recanvis Originals**LOGÍSTICA**

Manipulació i Embalatge segons tarifa Intemo

Costos de Ports no inclosos

FORMACIONS

Formació Remota Intemo

MoveManager 360 €

Formació Remota

Operadors de seguretat 120 €

Amb Manteniment ExcellentEl manteniment inclou Suport Tècnic Intemo Gratuït Nivell 3
mitjançant els següents medis:

- Serveis d'atenció telefònica: +34 93 336 16 51
- E-mail d'incidències: support@intemotechnologies.es
- Suport Eines Intemo: TeamViewer
- Accés a portal incidències Freshdesk Intemo

De Dilluns a Dijous de 8:00 a 13:0 i de 15:00 a 18:00; Divendres de 8:00 a 14:00

Actualitzacions gratuïtes i noves Versions (Mín. 2 Anuals) que inclouen:

- Millores i correccions
- Adaptacions a nous Sistemes Operatius

Actualitzacions gratuïtes de Firmware

Dispositius Substitució (Next Business Day) Intemo backup i
Intemo refurbished

Pressupostos gratuïts i descomptes en reparacions i "Plans Renove"

Descomptes a la manipulació i embalatges

El partner s'encarrega de pagar enviament a Intemo

Intemo envia a ports pagats a Península, Balears i Canàries (Excepte IGIC
i DUA)

Primera formació per la capacitat del Partner gratuïta

Accés a la base de Coneixement i Manuals Intemo

Responsabilitats dels equips de suport:**NIVELL 1 i 2:** Operador de camp capacitat SW i HW. Partner Certificat i Servei Tècnic Oficial Intemo

Activar Llicències

Configuració de dispositius

Diagnòstic

Substitució HW

Licitació del manteniment del sistema de control d'accessos de públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Administració, Gestió i monitorització dels Sistemes Informàtics

Reinici dels serveis i servidors

Còpies de seguretat i recuperació de BBDD

Instal·lar actualitzacions

Formació bàsica, manual d'operació bàsica

NIVELL 3: Suport Tècnic avançat Intemo

Capacitat tasques de NIVELL 1 i 2 productes Intemo

Analitzar Logs del sistema

Diagnosticar a partir dels LOGS

NIVELL 4: Desenvolupador fabricant Intemo

Errades lògica Sistema Intemo

Modificacions en la programació, correcció de errades o disfuncions

Supervisar que el diagnòstic és correcte

Qüestions en rendiment i funcionament d'Intemo Server / MoveManager

Qüestions en rendiment i funcionament d'integracions

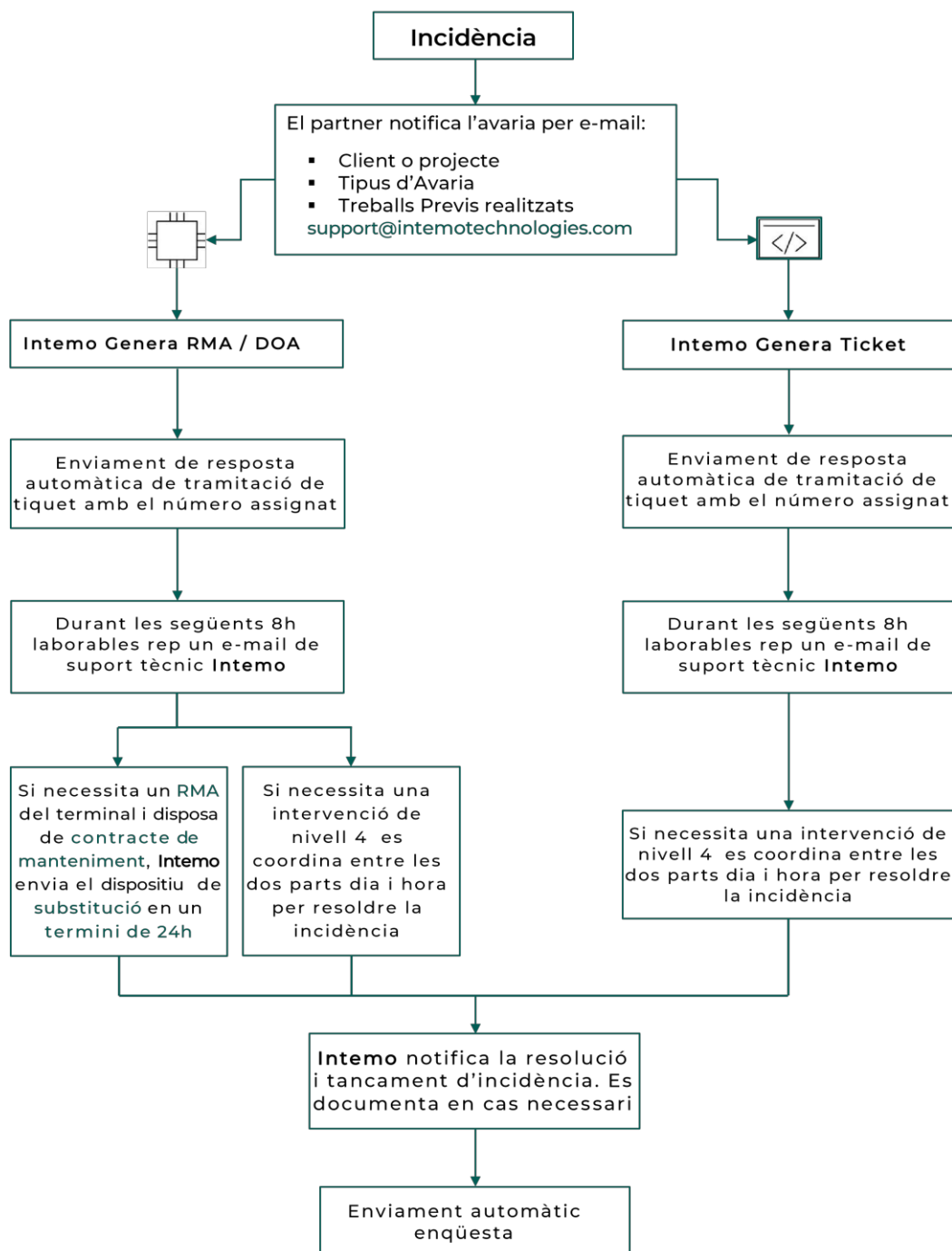
Definicions i Compromisos:

- Manteniment Anual pel Canal Partner Premium i Advance
- Manteniment Evolutiu (noves versions Software), Correctiu, Predictiu, Perfectiu, Adaptatiu amb opció a Preventiu
- Servei Tècnic Post-Venda Intemo de Nivell 3 més Proper i Resolutiu
- El manteniment va més allà de la garantia com a fabricant
- La garantia és d'1 any i cobreix peces defectuoses o problemes deguts a defectes del software Intemo. Excepte la mà d'obra i transport
- El manteniment s'ha de contractar des de l'adquisició de les solucions d'Intemo
- La contractació de manteniment SW i HW temps després de la compra comporta el pagament del percentatge del preu de compra segons el temps sense manteniment: 1 any-25%, 2 anys-50%, 3 anys-75% i 4 anys-Llicència nova, a més del cost del corresponent manteniment del HW en cas de dispositius
- Ha de cobrir tot el parc instal·lat. Intemo no cobreix instal·lacions parcials
- El partner comunicarà les dades correctes del Client/usuari a la instal·lació per facilitar el suport tècnic post-venda
- DOA (Death On Arrival): Intemo es fa càrrec de substituir el dispositiu HW
- RMA (Return Merchandise Authorization): Intemo autoritza l'enviament del producte defectuós per reparar-lo
- Sense manteniment contractat tots els serveis Intemo comporten un cost fora de les cobertures de la garantia
- Un mal ús dels sistemes invalida tant la garantia com el manteniment Intemo
- Intemo no dona suport a sistemes no fabricats, desenvolupats o comercialitzats per Intemo
- Els equips que no tinguin reparació són susceptibles de "Pla Renove" per part d'Intemo

Licitació del manteniment del sistema de control d'accessos de públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Procediment Intemo davant incidències



Barcelona, a data de la signatura electrònica

Raquel Boza
Responsable IT

b6590eb0-c0c3-318e-aeed-afced11c4886
2025-10-17 10:42:31 UTC