

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL
CONTRACTE MIXT CONSISTENT EN EL SUBMINISTRAMENT I ELS SERVEIS DE
MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES, AIXÍ COM DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC
ESTÈS (Labware Customer Care Program) DEL PROGRAMARI LIMS LABWARE DEL
LABORATORI D'EMATSA**

1. ANTECEDENTS

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (en endavant, EMATSA), realitza serveis analítics en el Laboratori situat a la ctra. N-240, km 3 de Tarragona, per als quals utilitza un programari que li permet la seva gestió integral.

Labware LIMS ocupa un lloc estratègic de primer ordre i la seva complexitat i elevada productivitat exigeix que estigui cobert per un contracte de manteniment que inclogui les revisions anuals corresponents per tal d'assegurar el correcte funcionament del programari i que garanteixi així mateix el suport de qualsevol error que es pugui produir.

2. OBJECTE DEL PRESENT CONTRACTE

L'objecte del present plec és establir les prescripcions tècniques que regiran la contractació del subministrament i els serveis de manteniment de les llicències del programari Labware LIMS de que disposa el Laboratori de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA (EMATSA) i el servei de suport estès de Labware que inclou desenvolupaments de noves funcionalitats, canvis, nous informes, connexió d'instruments, modificació de *visual workflows*, noves subrutines,... és a dir, qualsevol modificació que excedeixi del suport bàsic del programari estàndard. Aquest suport es realitzarà principalment en remot per part de tècnics especialitzats de Labware i puntualment en format presencial segons les condicions redactades a l'apartat 4 d'aquest plec.

3. UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS ON S'HA DE PRESTAR EL SERVEI DE MANTENIMENT

L'objecte del present plec és un programari ubicat als servidors d'EMATSA. El servei objecte de contracte es pot prestar tant de forma presencial a les instal·lacions d'EMATSA com de forma remota a través d'una connexió que proporcionarà l'equip de TIC d'EMATSA al proveïdor en cas de que sigui necessari.

4. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

El **servei de manteniment anual de llicències de Labware i el suport bàsic anual** contractat haurà d'incloure de manera general:

- Actualitzacions gratuïtes de versions de Labware LIMS i dels seus mòduls.

1/4

DOMICILI SOCIAL:

Muntanyeta de St. Pere i St. Pau, s/n
43007 Tarragona · A-43049956

ADREÇA DE CORRESPONDÈNCIA:

Ap. Correus 4195
43007 Sant Pere i Sant Pau (Tarragona)

Tel. 977 25 09 12

www.ematsa.cat

www.lab.ematsa.cat

- Pegats correctius i de millora.
- Servei de correcció d'errors via aplicació d'incidències de la intranet de clients de Labware o via mail a suport.
- Ús de la intranet de Labware per entrar en contacte amb la comunitat d'usuaris de Labware LIMS mundial (foro Labware) i la base de dades de problemes i solucions mantinguda per Labware i els seus usuaris globals.
- Utilització de l'eina d'actualització i diagnosi remota basada en la web.
- Servei hot-line de telèfon i suport remot de Labware per un usuari nominal del client, segons l'horari indicat a l'apartat 7 d'aquest plec.
- Assistència al CEC (Customer Education Program) de Labware per un usuari nominal.

D'altra banda, el **servei de suport estès LCCP** inclou qualsevol desenvolupament nou o modificació del codi existent en el programari LIMS Labware i que excedeixi del suport bàsic indicat anteriorment. Es tracta de noves funcionalitats que necessiti EMATSA i que impliquen la dedicació de personal de Labware expert en LIMS i que sigui coneixedor de la instal·lació existent, les funcionalitats implantades, tant del sistema estàndard com les personalitzacions realitzades per EMATSA.

Aquest suport estès consta d'un paquet de 120 hores/anuals d'un tècnic especialitzat en remot. Aquestes hores es podran utilitzar durant l'any o bé, en cas de que no hi hagi necessitat de gastar-les, seran acumulables pels anys posteriors. Igualment, en cas que s'esgotin les hores assignades a un determinat any, es podran gastar hores de l'any següent. Tant un cas com l'altre, sempre dins del termini de vigència del contracte.

És objecte de contracte també un paquet de 16 hores/anuals d'un tècnic especialitzat en local, a les instal·lacions del Laboratori d'EMATSA. Es considera necessari establir aquestes hores en local perquè hi ha casuístiques (impressió d'etiquetes, configuració i proves relacionades amb l'app de mostreig,...) que requereixen que el tècnic especialitzat disposi dels actius necessaris per gestionar aquestes peticions (impressores, ipads,...).

Les condicions tècniques particulars que s'han de contractar estan definides a l'oferta de serveis sol·licitada a Labware com a part de la negociació del contracte i que s'inclou a l'Informe de Justificació de Necessitats de Contractació.

5. CONDICIONS DE REALITZACIÓ DELS TREBALLS

Els treballs es realitzaran a risc i ventura de l'adjudicatari.

Tots els danys a la propietat o a tercers ocasionats en la realització de la seva tasca, seran de la seva exclusiva responsabilitat, i immediatament reparats per l'adjudicatari.

Tota feina que a judici del representant d'EMATSA fos defectuosa serà tornada a executar amb les condicions escaients per compte de l'adjudicatari.

Si sorgís alguna diferència en la interpretació del present Plec, l'adjudicatari s'haurà de sotmetre a les decisions de la persona que EMATSA designi com a responsable.

Resta obligat l'adjudicatari a fer en general tot allò que calgui per la bona realització de les feines encomanades, encara que no es trobi taxativament expressat al Plec de Condicions, i sempre que, sense separar-se del seu esperit i recta interpretació, sigui ordenat per EMATSA.

Quan els mitjans utilitzats en l'execució del manteniment no fossin idonis a judici del responsable designat per EMATSA, aquesta donarà ordre a l'adjudicatari perquè a la seva costa els substitueixi per garantir la correcta prestació dels serveis contractats.

6. PERSONAL

Degut a la pròpia complexitat del programari objecte del servei de manteniment i suport, el personal tècnic que ha de fer aquestes revisions, reparacions i operacions de manteniment, cal que hagin rebut una formació i entrenament específics.

Serà obligació de l'adjudicatari disposar del personal a fi de realitzar les necessàries substitucions del personal sense afectar al servei.

L'adjudicatari està obligat a separar del servei aquell personal que, a judici d'EMATSA, no compleixi les obligacions contingudes al contracte.

7. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis objecte del present contracte s'hauran de dur a terme, coincidint amb l'horari d'obertura del Laboratori, entre les 8 hores i les 15 hores.

8. SUSPENSÍO DELS TREBALLS

Si per qualsevol circumstància es decideix, per alguna de les parts, la suspensió temporal, parcial o total dels treballs, o una suspensió definitiva, s'haurà d'aixecar el corresponent informe o acta de suspensió on es faran constar els motius que van originar la decisió de la suspensió del servei. Aquesta suspensió no atorgarà dret a l'adjudicatari per demanar cap mena de compensació i/o indemnització.

9. CONEIXEMENT DEL CONTRACTE

El desconeixement del contracte en qualsevol dels seus termes, dels documents annexos que formen part del mateix o de les instruccions de les normes de caràcter reglamentari o de qualsevol altra índole que puguin tenir aplicació a l'execució dels subministraments pactats, no eximirà l'adjudicatari de l'obligació del seu compliment.

10. FACTURACIÓ DELS TREBALLS

El mètode de pagament del servei de manteniment serà el següent:

- A partir de la data de signatura del contracte, l'adjudicatari enviarà una factura anual equivalent al preu anual del subministrament i dels serveis de manteniment anual de llicències de Labware i dels serveis de suport bàsic anual.
- Igualment, a partir de la data de signatura del contracte, l'adjudicatari enviarà una factura mensual corresponent als serveis de suport estès i a la qual s'indicarà la quantitat d'hores gastades i el concepte pel qual s'han fet servir. Aquestes factures s'emetraran dins dels primers quinze dies del mes posterior al de la prestació dels serveis.

Les factures s'enviaran a la següent adreça de correu electrònic: facturacioematsa@ematsa.cat

Per tal de poder ser admesa, cada factura haurà d'incloure el corresponent número de comanda, el qual haurà estat enviat prèviament pel Laboratori d'Ematsa a l'adreça que l'adjudicatari hagi facilitat.

Tarragona, en la data que consta a la signatura electrònica.