PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU DE 400 LLICÈNCIES AWINGU DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1 - OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte correspon a la realització del servei de suport i manteniment correctiu de les 400 llicències Awingu del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

El servei comprèn el suport i manteniment correctiu de les 400 llicències perpètues d'Awingu propietat del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

2 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari designarà un o més interlocutors als quals se'ls encomanarà l'adequada coordinació amb el responsable definit per la Direcció Sistemes d'Informació i Comunicacions del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona per a la concreció i actualització del pla de treball d'aquest servei, així com de les concretes intervencions de manteniment, del tipus que sigui, que s'haguessin d'efectuar.

2.1 Abast general del suport i manteniment durant el contracte.

El manteniment correctiu de les llicències ha d'oferir quatre nivells de gravetat:

- Gravetat 1 – Temps màxim de resposta: 2 hores naturals
    - Inclouen situacions en què l'entorn de producció del Servidor d' Aplicacions Remotes d'Awingu està completament inoperatiu o fallen components crítics, impedint que els usuaris es connectin.
- Gravetat 2 – Temps màxim de resposta: 4 hores naturals
    - Inclouen situacions en què el Servidor d' Aplicacions Remotes d'Awingu està funcionant, però algunes de les seves funcions crítiques no estan funcionant, afectant la majoria dels usuaris.
- Gravetat 3 - Temps màxim de resposta: 12 hores naturals
    - Inclouen situacions en què el client pot operar, tot i que pateix una pèrdua parcial de funcionalitat no crítica.
- Gravetat 4 - Temps màxim de resposta: 48 hores naturals
    - Inclouen preguntes generals sobre com fer alguna cosa, sobre l'ús del programari, sol·licituds d'informació sobre l'ús del programari o sol·licituds de característiques.

2.2 Manteniment de la llicència.

Serà imprescindible disposar d'una adreça e-mail i número de telèfon per atendre les incidències les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any (24x7).

3 - GARANTIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment de l'adjudicatari assegurarà la màxima protecció possible davant els danys que puguin ocasionar virus informàtics o altres contaminants al funcionament correcte del programari. Així mateix, l'adjudicatari haurà d'assegurar en la mesura dels seus coneixements que el programari està lliure de qualsevol tipus de virus i que no incorpora programació o altres instruccions dissenyades per danyar, interferir ni afectar de manera adversa al propi programari, als arxius de dades ni al propi maquinari.

L'adjudicatari vetllarà pel correcte ús del programari sempre que no incideixi negativament en el funcionament permès del mateix.

4 - CERTIFICACIONS DE L'EMPRESA

Es requereix per part del licitador aporti dins del sobre Únic la documentació obligatòria següent:

1. **Certificació "Gold Partner of Awingu"**, conforme està habilitat pel fabricant, AWINGU, com a distribuïdor autoritzat per a la comercialització i manteniment dels seus productes.

2. **Certificació ISO/IEC 27001 o ENS (Esquema Nacional de Seguretat)**, que acrediti la capacitat de l'empresa per gestionar adequadament la seguretat de la informació, garantint la protecció de les dades assistencials sensibles i la confidencialitat, integritat i disponibilitat dels sistemes i serveis oferts.

Els licitadors hauran d'acreditar la titularitat d'aquestes certificacions mitjançant la presentació de còpia vàlida dels certificats corresponents, vigents en la data de presentació de les ofertes.

Barcelona, a data de signatura electrònica.

Pablo Andolz Cardó
Cap de Sistemes d'Informació i Comunicacions
Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona