



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE SOFTWARE TIC I SERVEIS DE GESTIÓ ASSOCIATS A AQUESTES DE L'INSTITUT DEL TEATRE

Expedient núm.: INTE 2022/0025462

Índex

Índex.....	2
1 Introducció	4
2 Objectius i abast del contracte	5
2.1 Objectius	5
2.2 Abast.....	5
3 Descripció de la situació actual	6
4 Divisió en lots	7
5 Requeriments generals aplicables a tots els lots	8
5.1 Suport del fabricant	8
5.2 Bossa d'hores	8
5.3 Nombre, nom i codi del llicenciamnt.....	8
5.4 Activació del llicenciamnt	9
6 Requeriment tècnics dels lots.....	10
6.1 Lot 1 – Subministrament del llicenciamnt del diferent programari Microsoft i serveis de gestió associats	10
6.1.1 Requeriments tècnics	10
6.1.2 Dimensionament.....	10
6.1.2.1 Llicències	10
6.1.2.1.1 Portal de gestió	11
6.1.2.2 Serveis gestionats	11
6.1.2.2.1 Proactivitat	11
6.1.2.2.2 Model d'operació	11
6.1.2.2.3 Serveis inclosos	12
6.1.2.2.4 Productes inclosos	13
6.1.2.2.5 Acords de nivell de servei per incidències i peticions	13
6.2 Lot 2 – Subministrament de certificats Wildcard	15
6.2.1 Requeriments tècnics	15
6.2.2 Dimensionament.....	15
6.3 Lot 3 – Subministrament del llicenciamnt del programari Filemaker.....	16
6.3.1 Requeriments tècnics	16
6.3.2 Dimensionament.....	16
6.4 Lot 4 – Subministrament del llicenciamnt del programari TeamViewer.....	17
6.4.1 Requeriments tècnics	17
6.4.2 Dimensionament.....	17

6.5	Lot 5 – Subministrament del llicenciament del programari ADManager Plus .	18
6.5.1	Requeriments tècnics	18
6.5.2	Dimensionament.....	18
6.6	Lot 6 – Subministrament del llicenciament del programari Kaspersky i serveis de gestió associats	19
6.6.1	Requeriments tècnics	19
6.6.2	Dimensionament.....	19
6.7	Lot 7 – Subministrament del llicenciament del sistema WiFi al núvol i serveis de gestió associats	20
6.7.1	Requeriments tècnics	20
6.7.2	Dimensionament.....	20
6.7.2.2.1	Serveis inclosos	20
6.7.2.2.2	Acords de nivell de servei per incidències i peticions	21
6.8	Lot 8 – Subministrament del llicenciament del programari AutoCAD	22
6.8.1	Requeriments tècnics	22
6.8.2	Dimensionament.....	22

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Institut del Teatre, en endavant l'Institut, per a la contractació del subministrament de llicències i els serveis de gestió associats a aquestes.

Els capítols a continuació inclouen una descripció del subministrament de llicències actual així com els requeriments tècnics generals aplicables a tots els lots i els requeriments tècnics de cadascun de la present contractació.

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Disposar de les llicències necessàries per l'operativa diària dels diferents membres de l'Institut, alumnes i professors.
- Disposar de les llicències necessàries per l'operativa diària dels diferents equips de l'Institut.
- Garantir l'evolució tecnològica coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part de l'Institut.

2.2 Abast

L'abast del procediment contempla:

- Entitats:
 - Institut del Teatre.
- Subministraments

Inclou la subscripció de les següents llicències o certificats

- Llicenciament Microsoft
 - Certificats Wildcard
 - Llicenciament Filemaker
 - Llicenciament TeamViewer
 - Llicenciament ADManager Plus
 - Llicenciament Kaspersky
 - Llicenciament del sistema WiFi al núvol
 - Llicenciament AutoCAD
- Serveis
 - Serveis bàsics relacionats amb la gestió del programari.

3 Descripció de la situació actual

A continuació es descriu la relació de programari que disposa actualment l'Institut i les dates de caducitat de les llicències:

Quant a llicenciament del programari Microsoft:

Programari	Data de caducitat	Unitats totals
Microsoft 365 A3 For Faculty	25/06/2023	235
Power BI Pro For Faculty	25/06/2023	2
Project Plan 3 For Faculty	25/06/2023	5
Visio Plan 1 For Faculty	25/06/2023	10

L'Institut es beneficia de que en els casos de tenir tots els EQUs (s'entén que un EQU és un treballador que fa ús de l'Office) de la institució amb Microsoft, aquest ofereix 40 llicències gratuïtes "Microsoft 365 A3 For Students Use Benefit" i 40 llicències "Office 365 A1 For Faculty" per cada "Microsoft 365 A3 For Faculty" contractada.

A més a més, l'Institut disposa de diferents llicències "Microsoft Power Automate Free" i "Microsoft Stream Trial" de cost gratuït.

Quant a certificats Wildcard:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
Certificats SSL: QuickSSL Premium Wildcard	15/10/2023	2

Quant a llicenciament del programari Filemaker:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
FM171119LL FM Renew Perpetual Concu EDU T3	10/09/2023	20
FM170951LL FM Renew Perpetual EDU T3	10/09/2023	10
FM171038LL FM Renew Annual Users EDU T2	10/09/2023	15

Quant a llicenciament del programari TeamViewer:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
TeamViewer Premium	06/10/2023	1

Quant a llicenciament del programari ADManager Plus:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
AD360 AD Management Professional – Renewal of Annual subscription fee for 1 Domain (Unrestricted Objects) with 2 help desk Technicians)	30/06/2023	1
AD360 AD Management Professional – Annual subscription fee for Additional 1 help desk Technician	30/06/2023	3
AD360 AD Management Addons – Annual subscription fee for 1500 User Objects Backup	30/06/2023	1

Quant a llicenciament del programari Kaspersky:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
Kaspersky Endpoint Security CLOUD PLUS	27/09/2023	400
Kaspersky Security for O365	27/09/2023	1000

Quant a llicenciament del programari XMS-Cloud:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
XMS-Cloud 1-year subscription renewal: for Education: 2 and 3-radio AP with all EasyPass modules and Cambium Care Advanced Support	27/04/2024	61

Quant a llicenciament del programari AutoCAD:

Programari	Data de caducitat	Unitats actives
AutoCAD LT Commercial Single-user Annual Subscription Renewal	11/03/2024	4

4 Divisió en lots

Atenent a les necessitats de l'Institut, als productes i serveis existents al mercat i per tal de facilitar al màxim la concurrència, els productes i serveis objecte del present plec s'han diferenciat en els següents lots:

- Lot 1 – Subministrament del llicenciament del diferent programari Microsoft i serveis de gestió associats
- Lot 2 – Subministrament de certificats Wildcard
- Lot 3 – Subministrament del llicenciament del programari Filemaker
- Lot 4 – Subministrament del llicenciament del programari TeamViewer
- Lot 5 – Subministrament del llicenciament del programari ADManager Plus

- Lot 6 – Subministrament del llicenciament del programari Kaspersky i serveis de gestió associats
- Lot 7 – Subministrament del llicenciament del sistema WiFi al núvol i serveis de gestió associats
- Lot 8 - Subministrament del llicenciament del programari AutoCAD

5 Requeriments generals aplicables a tots els lots

A continuació es detallen els requeriments generals aplicables als subministraments de llicenciament del programari i els serveis de gestió associats, objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques.

5.1 Suport del fabricant

Adicionalment, tot el programari posat a disposició de l'Institut haurà de disposar de suport oficial del fabricant. El període de suport s'iniciarà en el moment en què s'activin les llicències i durant tota la vigència del contracte.

5.2 Bossa d'hores

En el cas del lots 6 i 7, es requereix que els contractistes contemplin una bossa d'hores associada a tasques de suport a la configuració, gestió i operació de la infraestructura.

En el cas que el contractista hagi puntuat en el criteri d'adjudicació 2, en primer lloc es consumiran les hores gratuïtes i únicament es facturaran quan aquestes s'hagin esgotat o el contractista no hagi ofert hores gratuïtes.

Si bé no es requereix que els serveis associats a la bossa d'hores es realitzin de forma presencial, s'haurà de contemplar que, en aquells casos en què sigui necessari o sota petició expressa per part de l'Institut, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les dependències de l'Institut. Aquest desplaçament està inclòs en el preu del contracte, no suposa despesa addicional per l'Institut.

Amb independència dels perfils tècnics que el contractista assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a la borsa d'hores, el còmput d'hores es farà sobre la base de la dedicació real, sense distinció per perfil.

En cas de no consumir les hores anuals requerides, aquestes s'acumularan fins a la finalització del contracte.

El contractista haurà de presentar, amb periodicitat trimestral, un informe detallant les hores de la borsa emprades a cadascuna de les peticions efectuades per l'Institut.

5.3 Nombre, nom i codi del llicenciament

El nom i codi de producte indicat és el facilitat per cada fabricant a data d'aprovació del present plec de prescripcions tècniques particulars. Si fos el cas que en data d'inici del contracte o durant la seva vigència, el fabricant l'hagués substituït per un altre nom o codi alternatiu, s'entendrà com a equivalent, sempre que el nou nom i codi identifiquin

un producte que inclogui totes les funcionalitats del producte identificat amb el nom i codi inicials i sense que el canvi impliqui una modificació de les condicions del contracte.

Abans de l'inici de cada activació o renovació es fixarà el nombre de llicències a utilitzar durant l'any següent. Amb aquesta finalitat, els tècnics de l'Institut del Teatre proporcionaran al contractista, un mes abans de l'inici de l'anualitat, la quantitat de cada tipus de llicència i les dades necessàries per a l'activació.

La quantitat de llicències inclosa respon a una estimació inicial de les necessitats en cadascun dels entorns. El nombre de llicències de cada producte podrà augmentar o disminuir segons les necessitats de l'Institut del Teatre.

5.4 Activació del llicenciament

L'activació de les llicències per subscripció, es realitzarà d'acord amb el procediment establert en cada moment pel fabricant.

En el supòsit que el fabricant disposi que el procediment es faci a través d'un portal de suport o gestió, per a l'ús i la identificació dels usuaris en aquesta eina, els tècnics de l'Institut del Teatre proporcionaran una adreça electrònica per tal de possibilitar l'activació de les llicències.

6 Requeriment tècnics dels lots

6.1 Lot 1 – Subministrament del llicenciament del diferent programari Microsoft i serveis de gestió associats

6.1.1 Requeriments tècnics

Subscripció de llicenciament Microsoft, sota la modalitat de contracte CSP, per a l'Institut del Teatre.

Aquest lot inclou 4 tipus diferents de llicències de productes Microsoft 365, el suport del fabricant en l'ús i actualització dels productes, els beneficis associats pel fet de ser una entitat educativa i els serveis associats en la gestió de les eines a què donen dret d'ús aquestes llicències.

Aquest llicenciament Microsoft permet el desplegament d'un entorn de treball col·laboratiu i remot. Aquest desplegament cobrirà als treballadors, als docents i l'alumnat de l'Institut del Teatre.

Les llicències incloses cobreixen diferents necessitats:

- Sistema operatiu de servidors on s'executen aplicacions
- Sistema operatiu dels ordinadors portàtils i de sobretaula
- Entorn de treball col·laboratiu
- Eines ofimàtiques per als treballadors, docents i alumnat
- Servidor de correu electrònic de treballadors, docents i alumnat
- Gestió de l'ordinador portàtil i de sobretaula
- Eines de seguretat
- Gestió de sales de reunions i aules
- Eines d'analítica de dades
- Allotjament de la intranet corporativa
- Eines de processos i fluxos de gestió interna

6.1.2 Dimensionament

6.1.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats totals anuals
Microsoft 365 A3 For Faculty	235
Power BI Pro For Faculty	2
Project Plan 3 For Faculty	5
Visio Plan 1 For Faculty	10

Tanmateix es requereix que el contractista proveeixi en les mateixes condicions que actualment, de manera gratuïta, el llicenciament dels següents productes:

- 40 llicències "Microsoft 365 A3 For Students Use Benefit" per cada "Microsoft 365 A3 For Faculty" contractada. Destinades a alumnes.

- 40 llicències “Office 365 A1 For Faculty” per cada “Microsoft 365 A3 For Faculty” contractada. Destinades a treballadors eventuais o que no usen Office.

Aquestes condicions són vàlides perquè l'IT disposa de tots els EQUs, 235 llicenciats.

Es requereix que el contractista gestioni aquests beneficis associats als llicenciaments contractats en el contracte amb el fabricant, i que són vàlids pel fet de ser una entitat educativa. O els que es puguin derivar de condicions futures que sorgeixin durant la vigència del contracte.

6.1.2.1.1 Portal de gestió

El contractista haurà de comptar amb un portal web compatible amb els principals navegadors (Chrome, Firefox, Safari i Edge) que permeti de forma ràpida i intuïtiva les funcions següents per administrar les llicències:

- Administrar la configuració de les llicències.
- Augmentar/reduir el número de llicències.
- Consultar el cost del servei.
- Visualització de la monitorització de la infraestructura.
- Accessos a les opcions de suport 24 x 7.

El contractista serà el responsable del manteniment del portal i de resoldre les possibles incidències i peticions de millora en la configuració en aquest per part de l'Institut.

6.1.2.2 Serveis gestionats

6.1.2.2.1 Proactivitat

L'Institut requereix per part del contractista una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els aspectes següents:

- Informar l'Institut dels nous productes que puguin ser interessants en cadascun dels seus àmbits.
- Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu. Totes les accions proactives han de ser notificades prèviament a l'Institut.

6.1.2.2.2 Model d'operació

El model d'atenció entre l'Institut i l'adjudicatari haurà de garantir els següents requeriments:

- Hi haurà un punt únic de contacte (SPOC) o finestra única per a la gestió personalitzada i centralitzada dels serveis amb l'adjudicatari:
 - Atenció i resolució de consultes administratives, comercials i/o tècniques.
 - Atenció i resolució d'incidències.
 - Gestió de peticions.
 - Gestió de canvis.
 - Gestió del rendiment.
 - Etc.
- L'accés al punt únic de contacte es podrà fer via trucada telefònica, correu electrònic, portal web, etc.
- Model d'atenció 8x5 per a la gestió d'incidències.

- Addicionalment el punt únic de contacte o integrat en aquest, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de gestió, accessible via web, mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui realitzar, com a mínim, les funcions següents:
 - Gestió automatitzada de peticions, canvis, etc.
 - Monitorització de l'estat de les peticions i del seu compliment.
 - Monitorització de les incidències.
 - Obtenció del detall de la facturació en format electrònic.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- L'adjudicatari haurà d'indicar, a més a més del comercial assignat, els nivells addicionals d'escalat, en el cas que n'hi hagi, indicant els noms i les dades de contacte.
- Qualsevol canvi que l'adjudicatari realitzi al model d'atenció, com ara canvi de comercial assignat, haurà de ser prèviament notificat a l'Institut.

6.1.2.2.3 Serveis inclosos

Es requereix que el contractista inclogui serveis de valor afegit a la plataforma Microsoft 365. Aquests serveis hauran d'incloure els aspectes detallats a continuació:

- Quant a gestió i administració:
 - Disposar d'un gestor del servei que defineixi, generi, comparteixi i mantingui els processos de gestió del client.
 - Disposar de funcionalitats de gestió administrativa del portal Microsoft 365.
 - Reunions de seguiment del projecte amb una periodicitat mínima mensual i amb possibilitat de fer-les presencialment.
 - En aquestes reunions es presentarà un informe de seguiment mensual on es mostrarà:
 - Nombre de sol·licituds en l'últim mes
 - Percentatge de compliment dels SLA
 - Detall de les sol·licituds que no han acomplert el SLA
 - Accions correctives
- Quant a adopció de nous productes i formació:
 - Formacions sobre l'entorn Microsoft 365 presencials.
 - Formacions sobre l'entorn Microsoft 365 mitjançant Webinars.
 - Es disposarà d'un portal de formació sobre l'entorn Microsoft 365.
 - Comunicació dels nous productes del fabricant als quals doni dret d'ús el llicenciament contractat.
 - Propostes d'implantació de nous productes als quals doni dret d'ús el llicenciament contractat.
- Propostes de millora dels productes ja instal·lats
 - Proposta de millora per cada un dels productes ja desplegats degudes a nous requeriments del servei o novetats dels serveis d'Office 365.
- Consultes tècniques
 - Resposta a consultes tècniques sobre la plataforma Microsoft per part d'un perfil expert.

- No hi ha límit sobre les consultes que s'atendran.
- Aquestes consultes són de tipus tècnic i no ofimàtic.

6.1.2.2.4 Productes inclosos

Els productes entraran dins l'àmbit d'aquest model de servei gestionat seran els que es detallen a continuació:

- Azure Active Directory
 - Gestió de bloqueig d'usuaris
 - Gestió de la pertinència a Grups de Seguretat
- Exchange online
 - Gestió de les polítiques de seguretat
- OneDrive Teams
 - Gestió de polítiques corporatives
- SharePoint online
 - Gestió en la creació de Sites / Sub-sites
 - Gestió en la creació de Llibreries de documents
- Multiple Factor Authentication
 - Gestió de la validació / activació d'usuaris
 - Revisió del bloqueig d'usuaris i reset de credencials
- Intune, MDM, MAM
 - Gestió de la instal·lació / enrolat de l'agent (Android)
 - Portal d'autoservei (Assignació d'aplicacions a usuaris mitjançant la pertinença a grups)
- Bitlocker
 - Revisió del xifrat local
 - Accés a Clau d'encryptació
 - Provisió de Clau d'encryptació
- Windows update for Business
 - Validació dels equips actius

6.1.2.2.5 Acords de nivell de servei per incidències i peticions

A continuació es detallen els SLA, mínims requerits:

Paràmetre	Definició del SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència amb prioritat molt alta. Afectació en tots els productes, impedit completament el seu desenvolupament.	Igual o inferior a 1 hora laborables.	0,25 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'incidència amb prioritat alta. Afectació en un producte completament.	Igual o inferior a 4 hores laborables.	0,20 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'incidència amb prioritat mitja. Afectació en un producte, però no impedeix el seu funcionament per complet.	Igual o inferior a 24 hores laborables.	0,15 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'incidència amb prioritat baixa. No té afectació en la activitat principal. No necessita una	Igual o inferior a 48 hores laborables.	0,10 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació

Paràmetre	Definició del SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
atenció immediata o implica una programació prèvia.		
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquen noves implementacions i/o desenvolupaments	Igual o inferior a 8 hores laborables.	0,15% del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquen noves implementacions i/o desenvolupaments	Igual o inferior a 24 hores laborables.	0,05% del cost anual de l'element per cada hora de desviació

6.2 Lot 2 – Subministrament de certificats Wildcard

6.2.1 Requeriments tècnics

Certificat SSL QuickSSL Premium Wildcard per als dominis: institutdelteatre.cat i cdmae.cat

6.2.2 Dimensionament

6.2.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
QuickSSL Premium Wildcard	2

6.3 Lot 3 – Subministrament del llicenciament del programari Filemaker

6.3.1 Requeriments tècnics

Llicències de subscripció dels següents tipus del programari Filemaker:

- FM Renew Perpetual Concu EDU T3.
- FM Renew Perpetual EDU T3.
- FM Renew Users EDU T2.

6.3.2 Dimensionament

6.3.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
FM Renew Perpetual Concu EDU T3	20
FM Renew Perpetual EDU T3	10
FM Renew Users EDU T2	15

6.4 Lot 4 – Subministrament del llicenciament del programari TeamViewer

6.4.1 Requeriments tècnics

Llicència de subscripció de TeamViewer Premium.

6.4.2 Dimensionament

6.4.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
TeamViewer Premium	1

6.5 Lot 5 – Subministrament del llicenciament del programari ADManager Plus

6.5.1 Requeriments tècnics

Llicències de subscripció dels diferents productes del programari ADManager Plus:

- Llicència AD360 ADManagement Professional 1 domini i 2 tècnics.
- Llicència AD360 ADManagement Professional 3 tècnics i 1500 Backup.
- Llicència Total AD360 ADManagement Professional 1 domini, 5 tècnics i 1500 Backup.

6.5.2 Dimensionament

6.5.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
Llicència AD360 ADManagement Professional 1 domini i 2 tècnics	1
Llicència AD360 ADManagement Professional 3 tècnics i 1500 Backup	3
Llicència Total AD360 ADManagement Professional 1 domini, 5 tècnics i 1500 Backup	1

6.6 Lot 6 – Subministrament del llicenciament del programari Kaspersky i serveis de gestió associats

6.6.1 Requeriments tècnics

Llicències de subscripció dels diferents productes del programari Kaspersky:

- Llicència de Kaspersky Endpoint Security Cloud Plus.
- Llicència de Kaspersky Security for O365.

6.6.2 Dimensionament

6.6.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
Kaspersky Endpoint Security CLOUD PLUS	400
Kaspersky Security for O365	1000

6.6.2.2 Bossa d'hores

Quant a dimensionament mínim de les hores de la bossa d'hores associades a aquest lot:

Elements	Hores (anuals)
Bossa d'hores	8

Amb aquesta bossa d'hores es pretén cobrir consultes i suports en la instal·lació i gestió del llicenciament.

6.7 Lot 7 – Subministrament del llicenciament del sistema WiFi al núvol i serveis de gestió associats

6.7.1 Requeriments tècnics

Sistema WiFi al núvol amb el llicenciament necessari del software XMSC. El dimensionament dels elements de la infraestructura WiFi són:

- 14 AP's XD2-240
- 48 AP's XD2-230
- 1 XMS Cloud

6.7.2 Dimensionament

6.7.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
XMS-Cloud subscription renewal: for Education: 2 and 3-radio AP with all EasyPass modules and Cambium Care Advanced Support.	61

6.7.2.2 Servei gestionat

6.7.2.2.1 Serveis inclosos

Es requereix que el contractista inclogui serveis de valor afegit a la plataforma XMS-Cloud. Aquests serveis hauran d'incloure els aspectes detallats a continuació:

- Contracte amb cobertura 8x5 de dilluns a divendres
- Diagnòstic remot de 2 hores
 - Durant l'horari de cobertura en un termini màxim de 2 hores el contractista contactarà amb els tècnics de l'Institut del Teatre per diagnosticar la incidència i definir les accions correctives
- Gestió RMA
 - Inclou gestions amb el fabricant per a la reposició avançada d'equips avariats
- Assistència correctiva In Situ (NBD)
 - Assistència presencial Next Business Day
- Suport telefònic
 - Consultes puntuals sobre la infraestructura, possibles canvis i millores, i sobre les diferents tecnologies suportades per la infraestructura
- Gestió de configuracions
 - La xarxa WIFI pot requerir diversos canvis en la seva configuració que suposin millores i ajustos de la infraestructura. Això pot suposar la creació de Maquetes per a validar els canvis.
- Disseny i gestió d'Alarmes
 - Configuració d'Alertes en cas de caiguda d'un AP o altres alertes del sistema.
- Equip adscrit:

- Almenys un membre de l'equip d'adscrit en el servei ha de disposar de la certificació XIRRUS Certified Wireless Technician (XCWT) o equivalent segons el fabricant.

6.7.2.2.2 Acords de nivell de servei per incidències i peticions

A continuació es detallen els SLA, mínims requerits:

Paràmetre	Definició del SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de diagnòstic en remot.	Igual o inferior a 2 hores laborables.	0,35 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'incidència amb assistència presencial.	Més tard del següent dia laborable.	0,25 % del cost anual de l'element per cada hora de desviació
Resolució de peticions		
Gestió RMA (reposició d'equips avariats)	Igual o inferior a 48 hores laborables.	0,15% del cost anual del servei per cada hora de desviació

6.7.2.3 Bossa d'hores

Quant a dimensionament mínim de les hores de la bossa d'hores associades a aquest lot:

Elements	Hores (anuals)
Bossa d'hores	10

Amb aquesta bossa d'hores es pretén cobrir consultes, nous desenvolupaments, estudis de cobertura i altres serveis no inclosos en els serveis gestionats.

6.8 Lot 8 – Subministrament del llicenciament del programari AutoCAD

6.8.1 Requeriments tècnics

Llicència de subscripció de AutoCAD.

6.8.2 Dimensionament

6.8.2.1 Llicències

A continuació es detalla el dimensionament mínim requerit quant a les llicències del programari objecte del present lot:

Programari	Unitats actives
AutoCAD LT Commercial Single-user Annual Subscription Renewal	4



Metadades del document

Núm. expedient	INTE/2022/0025462
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de clàusules tècniques

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
FRANCESC D'ASSIS GIRALT QUERALT (TCAT)	Cap de la Subsecció de Tecnologies i Estratègia Digital	Signa	10/02/2023 13:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
864a7c9428072646ab3f	https://seuelectronica.diba.cat	