



Codi de verificació: a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/7codigo?verificacion=a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a>



ÀREA DE TECNOLOGIES DE L A INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'US DEL SISTEMA LOCALIZAWEB DE SEGUIMENT DE FLOTES DE VEHICLES I SUPORT ASSOCIAT

Plec de prescripcions tècniques

Plec de prescripcions tècniques

Pàg. 1 / 8

Signat per: Oscar Barrufet Gallart

Càrrec: CAP DE SECCIÓ DE D'INFRAESTRUCTURES INFORMÀTIQUES

Data: 29-04-2020 13:27:05



Codi de verificació: a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/7codigo?verificacion=a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a>

ÀREA DE TECNOLOGIES DE L A INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

Índex

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2.- DETALL DEL CONTRACTE.....	3
Programari a mantenir:.....	3
Drets d'actualització de programari:.....	3
Llicenciament:.....	3
Manteniment preventiu:.....	3
Manteniment correctiu:.....	4
3.- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	4
Obertura de casos de suport.....	4
Programari.....	5
Maquinari.....	5
Horaris i llocs d'atenció de les incidències.....	6
4.- ALTRES CONDICIONS.....	7
5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	7

ÀREA DE TECNOLOGIES DE L'INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

Diputació Tarragona



1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte serà l'adquisició de llicències d'ús del programari *LocalizaWEB* a una empresa integradora autoritzada, el dret a les actualitzacions del programari i el reemplaçament del maquinari instal·lat en els vehicles, possibles noves instal·lacions, així com les tasques de suport associades a aquestes actuacions per part dels tècnics de l'empresa adjudicatària. Per tant, es tractarà d'un contracte mixt de subministrament i serveis.

L'inici del contracte haurà de produir-se el dia 8 de juliol de 2020 per a donar continuïtat al servei. En cas de no adjudicar-se abans de la data esmentada, s'iniciarà l'execució l'endemà de la formalització del contracte.

2.- DETALL DEL CONTRACTE

Programari a suportar:

- LocalizaWEB with google maps
- AlcomSGD web
- AlcomGPRS Server web version
- Mòdul d'informes web

Drets d'actualització de programari:

Mitjançant els drets adquirits en aquest contracte, la Diputació de Tarragona tindrà accés i podrà aplicar les actualitzacions de seguretat i millores del programari que el fabricant publiqui durant la vigència del suport.

Llicenciament:

Fins a 60 llicències vehicles llicenciats x 12 mesos (1r tram contractable)

Manteniment preventiu:

En tot moment, l'empresa adjudicatària vetllarà pel correcte seguiment de tots els vehicles inclosos en el contracte. Per aquest motiu:

Plec de prescripcions tècniques

Pàg. 3 / 8

ÀREA DE TECNOLOGIES DE L A INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

- Es generarà un informe automàtic de servei diari, generat i enviat a les 8:00 del matí, que indiqui de quins vehicles (identificats per la seva matrícula) no s'ha rebut localització en l'últim dia.
- L'informe marcarà de manera clara els vehicles definits com de criticitat alta l'apartat 3 d'acords de nivell de servei (ANS). A ser possible, seran els primers de la llista en els informes.
- Aquest informe serà enviat al responsable/s del SAT de Diputació de Tarragona per a que com a encarregat de la flota de vehicles decideixi si la manca de localització es deu a algun motiu controlat o bé es tracta d'una avaria i, per tant, cal obrir una incidència sobre el vehicle.
- El destinatari/s de l'informe i l'horari de generació serà definit en el moment de l'adjudicació.

Manteniment correctiu:

El manteniment correctiu consistirà en la resolució de les avaries de funcionament:

- Del programari *LocalizaWEB* en qualsevol dels seus components, instal·lat a les dependències de Diputació de Tarragona.
- Del maquinari de seguiment GPS instal·lat en els vehicles, ja sigui per reparació o substitució. En aquest cas, si l'avaria es causada per un tarja SIM en mal estat, Diputació de Tarragona serà la responsable de proporcionar una de nova a l'empresa adjudicatària en tractar-se d'un servei de dades mòbil inclòs en un contracte global aliè a aquesta licitació. El temps d'aquesta provisió no computarà en els temps de resolució exigits ens els ANS.

En el moment de la redacció d'aquest plec, el nombre d'aparells localitzadors GPS instal·lats en els vehicles del SAT és de 44 tot que la llicència en permet un màxim de 60.

3.- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

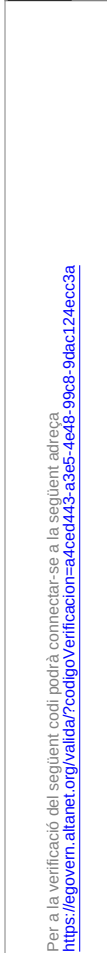
Obertura de casos de suport

El responsable d'obrir casos de suport dependrà de la tipologia de la incidència:

Tipus incidència	Responsable d'obertura de cas
Programari servidor	Unitat de Comunicacions de CiQ
Incidències de maquinari	Responsable de flota de vehicles del SAT



Codi de verificació: a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a



Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a>



ÀREA DE TECNOLOGIES DE L A INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

Els casos de suport podran demanar-se via telefònica o per correu electrònic. En qualsevol cas **el contractista restarà obligat a demostrar la recepció de les comandes dels casos de suport mitjançant una resposta escrita per correu electrònic** a la mateixa.

Programari

El temps màxim de resposta que haurà de passar des de que s'obre el cas de suport, fins que el servei de suport del contractista accepti la comanda de reparació serà com a màxim de **4 hores**.

Les incidències amb el programari no imputables a Diputació de Tarragona hauran de resoldes en un màxim de **24h** en regim de **8x5 NBD (Next Business Day)**.

Maquinari

Les incidències de maquinari tindran un règim d'atenció de **8x5 NBD**.

Temps de resposta:

El temps màxim que haurà de passar des de que s'obre el cas de suport, fins que el servei de suport del contractista accepti la comanda de reparació serà com a màxim de **4 hores**.

Temps de coordinació:

El servei de carreteres del SAT disposarà d'un màxim de **6 hores** per a coordinar la presència del vehicle o vehicles sobre els que efectuar la reparació en el parc de maquinaria on s'hagi de produir la reparació. Un cop coordinada l'haurà de notificar al servei de suport del contractista, per correu electrònic, el qual haurà de confirmar la recepció de la comanda.

Temps de resolució:

Un cop acceptada la comanda de reparació per part del servei de suport del contractista i coordinada la disponibilitat del vehicle en la ubicació corresponent i en data i hora acordada, s'establiran dos ANS, en funció de la criticitat dels vehicles:

Tipus	ANS
Vehicles amb criticitat normal (55)	48h en 8x5 NBD
Vehicles amb criticitat alta (5)	24h en 8x5 NBD

ÀREA DE TECNOLOGIES DE L'INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

Els vehicles amb criticitat alta es corresponen als dels vigilants del servei de carreteres i en concret a les matrícules que es defineixin en el decurs del desenvolupament del contracte, estan subjectes a canvis per motius interns al servei i sense superar mai el nombre de 5.

Els temps de resolució del servei de suport començarà a comptar a partir del moment en que de manera efectiva s'hagi notificat l'avaria al contractista, aquest hagi acceptat la comanda dins del temps de resposta i el responsable de la flota de vehicles hagi coordinat i comunicat al contractista la disponibilitat del vehicle en localització i hora concreta. A partir d'aquest moment, el contractista disposarà d'un mínim 24 o 48h (en funció de la criticitat) ja que se'l permetrà estendre's fins les 14h del dia de la reparació.

En cas de que el vehicle no estigui disponible tal i com el responsable de la flota de vehicles hagi comunicat al contractista, aquest últim tindrà el dret a facturar la reparació com si aquesta hagués estat resolta dintre del ANS pactats.

De igual manera, si el diagnòstic de l'avaria resulta en una tarja SIM avariada o bé existeix el dubte raonable de que en sigui la causa, el contractista canviarà la SIM per una de substitució i es comunicarà via telefònica amb la Unitat de Comunicacions de CiQ (977296635) a la que proporcionarà la numeració, per a que aquesta activi in-situ una nova SIM per al vehicle realitzant, les gestions amb l'operadora de telefonia mòbil.

La Unitat de Comunicacions de CiQ facilitarà al contractista tantes targetes SIM de substitució com siguin necessàries per a portar a terme el servei.

La Diputació de Tarragona es reserva el dret de canviar les matrícules definides com de criticitat alta, sempre de manera justificada per raons de servei, però no de modificar-ne la quantitat.

Horaris i llocs d'atenció de les incidències

Tipus incidència	Horari d'atenció	Lloc d'atenció
Programari servidor	De dilluns a divendres de 7:30 a 16:30	Palau de la Diputació de Tarragona
Incidències de maquinari (vehicles)	De dilluns a divendres de 7:30 a 14:00	Parcs de maquinària de: • Reus • Tortosa • Valls Edifici Síntesi



Codi de verificació: a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a>



ÀREA DE TECNOLOGIES DE L A INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

En el cas de les incidències de programari i si el problema així ho permet, l'atenció a la incidència es podrà fer remotament a través del servei VPN proporcionat per Diputació de Tarragona.

Les localitzacions dels parcs de maquinaria i edificis de Diputació de Tarragona són:

Edifici	Adreça
Palau	Passeig de Sant Antoni, 100 43003 - Tarragona
Síntesi	Pere Martell, 2 43001 - Tarragona
Parc	Adreça
Reus	Polígon Nirsà. C/ de la grassa, 18 43206 - Reus Ctra: TV-7211 de Reus a Constantí, pk 3+500
Tortosa	Carrer de la Nova Estació, 27 (antiga fàbrica de pinsos Fabra) Roquetes 43500 - Tortosa
Valls	Ctra de Valls al Pla de Santa Maria, 231. Polígon Industrial de Valls 43800 - Valls

4.- ALTRES CONDICIONS

Tots els mitjans propietat de la Diputació de Tarragona que aquesta posi a disposició del personal designat per l'empresa proveïdora seran única i exclusivament per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació i en cap cas es consideraran equiparables als mitjans que la Corporació posa a disposició del seu propi personal.

Tot el personal designat per l'empresa proveïdora es col·locarà en un lloc perfectament visible una acreditació personal mentre es trobi als centres, unitats o dependències de la Corporació. L'acreditació es lliurarà a l'entrada al centre o edifici i es retornarà per part del personal extern al mateix centre o edifici.

5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Com també s'indica en la memòria, els licitadors hauran de presentar una memòria explicativa on detallin els acords de nivell de servei (ANS) als que es comprometen,



Codi de verificació: a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=a4ced443-a3e5-4e48-99c8-9dac124ecc3a>



ÀREA DE TECNOLOGIES DE L'INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ

Infraestructures informàtiques - Comunicacions

els detalls de contacte amb el servei de suport, ja sigui telefònic o correu electrònic i els horaris que permetin donar compliment al esmentats ANS.

El cap de la Unitat d'Infraestructures Informàtiques

Òscar Barrufet Gallart

Plec de prescripcions tècniques

Pàg. 8 / 8

Signat per: Oscar Barrufet Gallart

Càrrec: CAP DE SECCIÓ DE D'INFRAESTRUCTURES INFORMÀTIQUES

Data: 29-04-2020 13:27:05