

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SUMINISTRO Y SOPORTE DE LICENCIA KOFAX READSOFT INVOICES PARA SOLUCION DE AUTOMATIZACION DE CAPTURA DE FACTURAS DE PROVEEDORES DE ADIF”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO.**

**REF.: TEC0006298**

## **1. TRABAJOS A REALIZAR**

Es objeto del presente pliego la definición de las condiciones técnicas para la (1) renovación de licencias y (2) servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de automatización de la captura de facturas de proveedores (KOFAX INVOICES) de que dispone Tragsatec.

El software Kofax Invoices automatiza el procesamiento de la información capturando el contenido de los documentos en papel y electrónicos tanto por diferentes canales como escáneres. Posteriormente los transforma en información precisa y procesable como entrada a otros servicios y sistemas de la organización.

El licitador deberá ser considerado Platinum Partner por parte de Kofax

## **2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO Y DESARROLLO DE LOS TRABAJOS**

A continuación, se definen las especificaciones técnicas que se ha de cumplir el desarrollo objeto de este contrato, así como las características de los productos a entregar.

### **2.1 Objeto del Trabajo**

El objeto del trabajo es el suministro y servicios de soporte y mantenimiento de una licencia anual renovable del software Kofax, para mantener la operativa de procesado de facturas durante todo el periodo de duración del Encargo. Dicha licencia tendrá al menos las siguientes características:

- Tendrá habilitados al menos una licencia para los siguientes módulos de trabajo:
  - Base de datos INVOICE: módulos INTERPRET, VERIFY, MANAFER, TRANSFER
  - Base de datos GESTOR: módulo SCAN.

- Permitirá su uso por al menos **4 usuarios concurrentes** de manera simultánea para el Módulo VERIFY (EIVERI) de la Base de datos INVOICE.
- Permitirá tramitar un mínimo de **150.000 facturas** durante la totalidad del periodo de ejecución del contrato (se estiman unas 75.000 facturas anuales)
- Las licencias deberán estar operativas y vigentes durante toda la vigencia del contrato, independientemente de los plazos calendario tentativos indicados en el epígrafe 4.

Se requiere, además del suministro de la licencia, los siguientes servicios asociados:

- El proveedor incluirá mantenimiento de la licencia de digitalización certificada “Dynatos DC” o similar, sin límite de usuarios; así como el repositorio certificado para poder realizar cierres de periodos contables.
- El proveedor incluye en el precio de las licencias el mantenimiento y soporte a los desarrollos adicionales actualmente implementados en la plataforma Kofax Invoices, que tiene Tragsatec instalada.
- En caso de necesitar modificaciones en dichos desarrollos, estará incluido en el precio del contrato.
- El proveedor dará formación continua a administradores y usuario de la herramienta, y realizará al menos 2 sesiones gratuitas formativas, de carácter anual. Estas sesiones deberán ser de, al menos, 16 horas por sesión.

El servicio de soporte técnico de la herramienta (proporcionado por el adjudicatario), será prestado en dos niveles:

1.- Servicio de soporte técnico de “**primer nivel**” que como mínimo debe incluir:

- Servicios de resolución en remoto de las incidencias que tengan los usuarios de Tragsatec de la solución de automatización y optimización de facturas de proveedores.
- Respuestas a preguntas sobre la instalación, la configuración o la utilización del software, recogida de información básica sobre errores, detección e identificación de esos errores, creación de un entorno de prueba reproducible, y el desarrollo de parches o soluciones alternativas para problemas detectados.

- La gestión de incidencias y consultas será realiza vía telefónica y vía e-mail por parte del personal del adjudicatario.

Para realizar las tareas de soporte y atención de consultas e incidencias el proveedor deberá poner a disposición al menos 4 técnicos al servicio de soporte en jornada laborable 16x5 h, con experiencia en la herramienta READYSOFT INVOICES del mismo fabricante.

2.- El servicio de Soporte técnico de **segundo nivel**, que en caso de ser necesario será prestado por el fabricante. Será obligación del adjudicatario la activación del servicio con el fabricante Kofax. El contenido de este soporte debe incluir:

- Acceso a todas las nuevas versiones y actualizaciones, incluidos parches y mejoras funcionales (entre ellas HotFix y Service Pack).
- Servicios en línea:
  - o Herramienta de soporte técnico en línea: Presentación de casos en línea y sistema de seguimiento de éstos que permita a las personas autorizadas a crear casos nuevos, así como actualizar y revisar los ya existentes.
- Actualizaciones de producto: acceso para descargar las últimas versiones de HotFix y Service Pack.
- Acceso telefónico al equipo de soporte técnico.
- Soporte estándar en horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30. Cuando no se pueda resolver un problema usando las herramientas y recursos antes descritos, podrá contactar directamente con el equipo de soporte técnico del fabricante.
- Desarrollo, en caso de necesidad, de una solución alternativa, instalación de parches ("Hot Fix"), paquete de parches ("Fix Pack"), paquete de mantenimiento ("Service Pack") o la última versión del producto. También incluirá, en el caso de incidencias críticas, la posibilidad de contactar con el departamento de Investigación y Desarrollo (I+D) para solicitar asistencia con el diagnóstico o un Hot Fix (si fuera necesario para resolver el problema). El departamento de soporte técnico priorizará los casos pendientes en función del nivel de prioridad del caso declarado por Tragsatec.

## **2.2 Otros Aspectos a Considerar en el desarrollo de los trabajos**

### **Gestión de Incidencias:**

A continuación, se detallan las fases del proceso de gestión de incidencias, desde su identificación hasta su completa resolución:

- Portal de Soporte en horario 24x7 para la apertura y seguimiento de incidencias.
- Entrada de la incidencia vía telefónica o correo electrónico en horario 5x8 que quedará registrada y se le asignará a los técnicos de Soporte.
- Comunicación a Tragsatec que la incidencia está “Abierta” y en curso de resolución.
- Un responsable del Servicio de Soporte supervisará todo el proceso y actuará en incidencias fuera de plazo, incidencias no resueltas, excepciones, etc. Además, será la persona responsable de la realización del informe de estado de las incidencias.

La criticidad asignada a una incidencia será determinada por Tragsatec en el momento de su apertura en función de los criterios definidos a continuación, que dependen del grado de afectación del servicio: número de usuarios afectados por el fallo, tipo de usuario afectado, funcionalidades afectadas, etc.

### **Prioridad de las incidencias:**

- Crítica: Problema que inhabilita completamente la funcionalidad a la mayoría de los usuarios, ocasionando un impacto crítico en la actividad.
- Seria: los servicios prestados por los elementos o aplicaciones soportadas están seriamente dañados, ocasionando un impacto significativo en la actividad.
- Inconveniente: Problema con efecto material sobre la funcionalidad, no quedando interrumpida la actividad.
- Menor: solicitudes de información o reportes de alguna anomalía que no tiene impacto en los servicios prestados por los elementos soportados.

Se establecen unos tiempos máximos para resolución de las incidencias, estos tiempos dependerán del grado de importancia asignada por Tragsatec a una incidencia concreta:

Prioridad	Entorno	Pérdida de funcionalidad	Usuarios afectados	Tiempo de respuesta	Diagnóstico	Corrección	Solución
Crítica	Producción	Grave	Muchos o todos	1 h laborable	6 h	12 h	80 h
Alta / seria	Producción	Grave	Pocos	2 h laborables	12 h	40 h	4 d
Inconveniente / Normal	Producción	Leve o consultas	Ninguno	4 h laborables	16 h	7 d	15 d
Normal-menor	No producción	Ninguno	Ninguno	4 h laborables	24 h	10 d	20 d

El tiempo de respuesta representa el tiempo máximo para confirmar la recepción del caso y comenzar el diagnóstico. El analista de soporte técnico asignado trabajará conjuntamente con el personal de Tragsatec para identificar una solución alternativa aceptable o resolver el problema. Si la resolución del problema requiere escalarlo a otro analista de soporte técnico o al departamento de I+D de Kofax, el analista de soporte técnico encargado del problema reunirá toda la información necesaria y trasladará el caso a la persona o departamento que corresponda.

Tragsatec podrá escalar el problema en cualquier momento cuando considere que éste debe ser estudiado más a fondo. Además, los problemas podrán escalarse si la prioridad del caso aumenta o si el tiempo de respuesta se considera como inapropiado.

El plazo de resolución de incidencias comenzará a partir del momento de la notificación al servicio de soporte. El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa de Tragsatec.

### 3. ENTREGABLES

Según los alcances definidos en el apartado 2.1, se definen los siguientes elementos esenciales del servicio (ENT01 a ENT03).

En particular y en relación con los siguiente entregables se establecen los siguientes requisitos:

#### ENT 01. Licencias y Plan de Formación

- El adjudicatario dispondrá de un máximo de tres (3) días naturales desde el día siguiente a la formalización del contrato para realizar la entrega de las licencias y activar las suscripciones de forma remota. Dichas licencias se renovarán anualmente de forma automática.
- El licitador deberá entregar, de acuerdo a lo establecido en el PCAP, y simultáneamente a la entrega de las licencias, un **plan para formación** continua a distancia o presencial al equipo de Tragsatec del proyecto (tanto a nivel administrador como usuario) durante el plazo de vigencia del contrato.
- Dicho plan debe definir explícitamente los plazos (con una frecuencia anual al menos), duración, destinatarios, contenidos y formato (presencial/remoto) de la formación. Todo ello según lo descrito en el presente pliego

#### **ENT 02. Informe de Seguimiento de la soporte, formación y mantenimiento de las licencias:**

- Informe anual de seguimiento de las incidencias solicitadas y resueltas con indicación de criticidad y grado de respuesta, según lo expuesto en el apartado 2.2.
- Así mismo en los informes de seguimiento anuales deberá justificarse el cumplimiento del plan de formación.

#### **ENT 03. Informe Final:**

- Se entregará en el Hito Final un **informe final recopilatorio** de los informes de servicio prestado con carácter anual, y situación actualizada de las licencias (upgrade) a la fecha de finalización del contrato.

Dentro de los plazos anteriores, Tragsatec se reserva un plazo de 5 días hábiles para la revisión de la prestación realizada en cada Entrega y la comprobación de los requisitos de calidad exigidos en este pliego.

La propiedad de la documentación y de los productos desarrollados será exclusiva de Tragsatec, sin que el licitante ni ninguna otra persona o entidad, pública o privada pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

No se admitirá la presentación de variantes

En Madrid, a 8 de marzo de 2024