

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS IBM COGNOS EXPRESS Y SERVICIOS ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276

1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de las licencias IBM Cognos Express que EGARSAT ya dispone, y servicios asociados.

2. Especificaciones

Será requisito indispensable que los servicios ofertados se ajusten a las licencias descritas, dado que deben contratarse los servicios de mantenimiento y soporte sobre las licencias que EGARSAT ya dispone en la actualidad.

La renovación de dichos servicios de mantenimiento y soporte no deberá comportar, en ningún caso, ningún tipo de cambio en las parametrizaciones, configuraciones y/o asignaciones de licencias que EGARSAT tiene realizadas en los servidores de IBM Cognos Express actuales ni en los equipos cliente que consumen dicho software.

El proveedor será responsable de la realización de todas las tareas necesarias hasta la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte contratados. EGARSAT no deberá realizar ninguna modificación en los servidores de IBM Cognos Express actuales ni en los equipos cliente que consumen dicho software para que la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte sea efectiva.

En los precios presentados por las empresas licitadoras se considerarán incluidos los tributos, tasas, gastos y cánones de cualquier índole que le sean de aplicación (excepto el IVA), así como cualquier gasto que se originara para la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas y descritas en el presente Pliego, no pudiendo en consecuencia repercutirlos la empresa adjudicataria a EGARSAT como partida independiente del presupuesto contratado.

3. Plazos para la activación de los servicios contratados

La activación de la renovación de los servicios de mantenimiento y soporte deberá realizarse para el total de licencias que EGARSAT dispone actualmente. Dicha activación deberá ser efectiva para EGARSAT en fecha 1 de junio de 2024, fecha exacta del vencimiento de los servicios de mantenimiento y soporte vigentes.

4. Renovación de los servicios:

El albarán de entrega deberá indicar, como mínimo, el número de pedido, el código del servicio, la referencia, la descripción que identifique de forma clara e inequívoca el servicio al que corresponde y el número de unidades.

5. Medio ambiente

El proveedor será responsable de cumplir con la legislación medioambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente durante toda la vigencia del contrato.

EGARSAT podrá requerir justificantes al adjudicatario que acrediten la adecuada gestión medioambiental de los residuos, reservándose el derecho de repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que haya incurrido EGARSAT por la falta de diligencia de la empresa adjudicataria en materia de residuos.

6. Detalle de servicios y cantidades solicitadas

Renovación de los servicios de mantenimiento y soporte de:

- 1 licencia IBM Cognos Express Connector for Business Intelligence per Install
- 1 licencia IBM Cognos Express Connector for Performance Management per Install
- 1 licencia IBM Cognos Express Administrator Authorized User
- 1 licencia IBM Cognos Express Business Intelligence User per Authorized User
- servicios de soporte técnico especializado y reporting por parte de la empresa adjudicataria, tal y como se especifica en los apartados 6.1 y 6.2, que EGARSAT ya dispone.

6.1. Servicios de soporte técnico especializado

El adjudicatario deberá ofrecer un soporte técnico especializado a los usuarios que consumen IBM Cognos Express y las aplicaciones desarrolladas en dicha plataforma durante toda la vigencia del contrato. Se considerará soporte técnico especializado aquél que sea ofrecido por, al menos, un técnico certificado por el fabricante del software objeto del contrato, tal y como se especifica en los criterios de solvencia técnica.

Este soporte técnico especializado incluirá:

- Horario 8x5 (laborables de lunes a viernes de 9h a 17h).
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ante incidencias de los productos contratados y/o de los desarrollos realizados en dicha plataforma, sea cual fuere su naturaleza.
- Asistencia ante preguntas y/o dudas en las que EGARSAT requiera de los conocimientos del adjudicatario y/o el fabricante.

Para la realización de las tareas que requieran de la intervención del fabricante del software, el soporte técnico especializado mencionado actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y el fabricante del software.

Con el objetivo de disponer de métricas del servicio de soporte que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de los servicios prestados por parte del adjudicatario, se aplicarán SLA's sobre las incidencias y peticiones de servicio que

EGARSAT reporte a dicho soporte. Los SLA's variarán en función de la prioridad asignada a cada uno de los casos, la cual será asignada por EGARSAT de forma consensuada con el adjudicatario para cada uno de ellos.

Prioridades:

- Crítica :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), no disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Alta :
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, no disponiendo de alternativas de funcionamiento. Posible alto impacto si no se aplican medidas correctoras a corto plazo.
- Media :
 - o incidencias de fallo total de alguno de los servicios ofrecidos (o gravemente afectados), disponiendo de alternativas de funcionamiento.
 - o incidencias de fallo parcial de alguno de los servicios ofrecidos, disponiendo de alternativas de funcionamiento.
- Baja :
 - o Resolución de preguntas / dudas.

SLA's de tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones de servicio (a contar desde la notificación de EGARSAT de la incidencia y/o petición de servicio):

Prioridad	Tiempo máximo de resolución	%objetivo
Crítica	2h laborables	90% de los casos
Alta	4h laborables	90% de los casos
Media	8h laborables	90% de los casos
Baja	24h laborables	90% de los casos

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las incidencias y peticiones de servicio.

El incumplimiento en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

6.2. Servicios de reporting

La empresa adjudicataria deberá enviar por correo electrónico a la dirección de correo que EGARSAT especifique y de forma trimestral durante los 15 primeros días del trimestre siguiente, un informe de servicio que refleje los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio correspondientes al trimestre anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de los casos (incidencias y peticiones de servicio) acontecidos durante el trimestre anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación del caso

- Explicación detallada del caso
- Aceptación (si/no) del caso por tener relación con los servicios ofertados
- Prioridad aplicada
- objetivo cumplido? si/no (en base a la tabla de SLAs por prioridad de la página anterior)
- Fecha y hora de primera respuesta
- Fecha y hora de resolución del caso
- Solución adoptada

El incumplimiento en los plazos de entrega del informe trimestral dará lugar a las penalizaciones especificadas en el Anexo 11.

7. Facturación

Se emitirá una única factura al inicio del contrato y de sus correspondientes prórrogas, si fuera el caso. **Las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico.**

Los requisitos y sistema de envío de las facturas para su adecuada tramitación se detallan a continuación:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Factura 3.2 ó 3.2.1
- Para su elaboración en dicho formato, si no dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el siguiente enlace:

<http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas electrónicamente
- Indicar la Mutua como destinatario de la factura con los siguientes códigos:
- Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

- Enviar la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Factura Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es/> o mediante la conexión automática entre su sistema informático y dicho portal.
- La facturación se validará por la dirección.

Las facturas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará la Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número y fecha de la misma.
- Las facturas se emitirán siempre tras la entrega de los suministros y/o la realización de los servicios.
- En caso de emitir una factura por trabajador, deberá indicarse en la misma el nombre, apellidos, DNI/NIF, tarifa aplicada según el servicio prestado y fecha de realización.
- La factura deberá acompañar una descripción de los servicios facturados.
- La factura deberá ir acompañada de la correspondiente autorización por parte de EGARSAT, si fuera el caso.
- Los importes unitarios aplicados que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por el adjudicatario.
- En la factura deberá constar el número del expediente de esta licitación.
-

El incumplimiento de alguno o todos los requisitos mencionados, supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Jordi Trabal
Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI