



| | | | |
|-----------------------------|------------|---|--|
| Nº Expediente: | | LIC-20240008SEPI | |
| Unidad Proponente: | | DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, EXTERIORIZACIONES Y SERVICIOS | |
| Objeto del contrato: | | Mantenimiento de licencias del Software Cash Flow Manager, en la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) | |
| Fecha: | 09/01/2024 | Doc.: | PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS |

TIPO DE CONTRATO: Servicios

PROCEDIMIENTO: Abierto

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el mantenimiento de licencias del Software Cash Flow Manager, para su licencia sin límite de usuarios, en la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), debiendo satisfacer al menos los requerimientos que se especifican en el presente documento.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

Actualización de versiones

Se entenderá por actualización, cualquier mejora de carácter no sustancial realizada sobre la funcionalidad o la tecnología del producto Cashflow Manager, que el fabricante pueda incorporar a los Productos licenciados objeto del Servicio de Soporte Técnico, así como las correcciones de errores propios de los Productos según su naturaleza. Las actualizaciones lo son de los productos estándar objeto de la licitación.

Suministro de actualizaciones

El adjudicatario pondrá a disposición de SEPI las actualizaciones de los Productos objeto del contrato, a medida que estén disponibles. En caso de ser necesario las actualizaciones de software serán realizadas por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá poner a disposición de SEPI las actualizaciones cuando estén disponibles en un plazo no superior a 2 semanas, que quedarán sometidas a los términos de Licencia de Uso de los Productos objeto del servicio.

Soporte Help Desk

El Servicio de Help Desk es un servicio para la atención inmediata de incidencias - estarán sujetos a las condiciones de servicio especificadas en el apartado 3 "Acuerdo de nivel de servicio" y apartado 4 "Penalizaciones". Las consultas incluyen, por tanto, el reporte para la



verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias del producto objeto del Servicio de Soporte Técnico.

El Servicio de Help Desk se prestará sobre la última versión del producto instalado a SEPI, sin perjuicio de lo dispuesto al respecto del régimen de obsolescencia. Para la prestación de este servicio **se deberá contar con consultores certificados por el fabricante en el módulo de Tesorería.**

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá usar la aplicación de ticketing interna de SEPI (Xperta), a través de la cual podrá recibir y atender las incidencias/consultas/peticiones que le sean asignadas con relación a los servicios contratados, debiendo responder por esta vía y documentar sus acciones.

En caso de que, por razones ajenas al adjudicatario y a criterio de SEPI, no resultase factible o aconsejable el uso de la herramienta de ticketing de SEPI para la prestación del servicio, el adjudicatario deberá poner a disposición de SEPI alguna otro canal o herramienta alternativa desde la que realizar el seguimiento y control de las distintas incidencias/consultas/peticiones, que deberá poder ser accesible en remoto por parte de SEPI.

En relación con los tiempos de respuesta y resolución, se considera la siguiente tipología de incidencia/consulta/petición:

- **Baja:** aquella incidencia/consulta/petición que no tiene relación directa con la operativa del servicio y no impacta de ninguna forma en el mismo
- **Media:** aquella incidencia/consulta/petición que tiene relación con la operativa del servicio pero que no impacta en la continuidad de este u otros relacionados con él.
- **Alta:** aquella incidencia/consulta/petición que relacionada con la operativa del servicio pone en riesgo, o incluso imposibilita, la prestación o continuidad de este u otros relacionados con él.

Se entiende:

- **Tiempo de respuesta (*):** el periodo de tiempo desde que se comunica una incidencia/consulta/petición hasta que el adjudicatario está disponible para dar servicio a la misma, comunicando su aceptación.
- **Tiempo de resolución (*):** el tiempo necesario para resolver la incidencia/consulta/petición que ha sido planteadas una vez ha sido recibida por el adjudicatario. De esta forma los tiempos de respuesta y resolución serán los siguientes.



| Tipo de incidencia/consulta/petición | Tiempo máximo de respuesta (*) | Tiempo máximo de resolución (*) |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Baja | 24 h | 72 h |
| Media | 8 h | 24 h |
| Alta | 4 h | 8 h |

(*) los tiempos se entenderán contabilizados dentro del horario establecido en el apartado 7 “EJECUCIÓN”.