

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE AUTOMATIZACIÓN DE LA CAPTURA DE FACTURAS DE PROVEEDORES (KOFAX) QUE ACTUALMENTE POSEE EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

REF: TSA0066086

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos** pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Es objeto del presente pliego la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de automatización de la captura de facturas de proveedores (KOFAX) de que dispone el Grupo Tragsa:

- Producto Kofax licenciado para 1.420.000 imágenes al año (KTM unlimited field xtraction y table xtraction)

El servicio de soporte técnico de la herramienta (proporcionado por el adjudicatario), será prestado como **“primer nivel”** y como mínimo debe incluir:

- Servicios de resolución en remoto de las incidencias que tengan los usuarios del Grupo Tragsa 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.

El servicio de Soporte técnico de **segundo nivel**, en caso de ser necesario, será prestado por el fabricante. Será obligación del adjudicatario la activación del servicio de con el fabricante Kofax. Contenido incluido:

- Todas las nuevas versiones, incluidos parches y mejoras funcionales.
- Servicios en línea:
 - Acceso a la base de datos de conocimiento: Acceso 24x7 a las bases de conocimiento de Kofax con información actualizada, incluyendo las últimas soluciones ante problemas conocidos, respuestas a preguntas frecuentes, así como consejos y técnicas.
 - 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 Fix Pack y Service Pack.

- Acceso web para ponerse en contacto con su equipo de soporte técnico a través del Portal del cliente de Kofax.
- Acceso telefónico para ponerse en contacto con su 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, el Grupo Tragsa podrá contactar directamente con el equipo de soporte técnico del fabricante.
- Desarrollo 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 del fabricante priorizará los casos pendientes en función del nivel de prioridad del caso declarado por el Grupo Tragsa.

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.
- Seguidamente comunicará a Grupo Tragsa 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 Grupo Tragsa 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, incumplimiento de normativas, 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 el Grupo Tragsa 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 Grupo TRAGSA 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.

El Grupo Tragsa podrá escalar el problema en cualquier momento cuando considere que éste debe ser estudiado más a fondo. Además, los problemas podrán escalar 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 del Grupo Tragsa