

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DEL PROGRAMA INFORMÁTICO Y LA LICENCIA DE USO eGESTIONA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO.

REF: TSA0072917

Los requisitos del servicio a continuación enumerados deben entenderse como **mínimos necesarios y exigibles**. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento y quedarán automáticamente excluidas.

Es objeto del presente pliego la renovación del programa informático y de la licencia de Uso eGestiona en modalidad SaaS. Servicios incluidos en la licencia:

- Servicio de Soporte Hot – Line a usuarios internos
- Integración automática con clientes EGESTIONA (JCCM...)
- Mejora Continua de la aplicación.
- Backup diario Incremental – Ventana de 14 días.
- Entrega de Backup Semestral.
- Módulos de Gestión Documental – Informes de Negocio, Administración y Seguridad
- Nº Usuarios internos/externos - Centros de Trabajo / Proyectos / Actividades Nº Contratas / Clientes / Subcontratas, trabajadores, equipos: ILIMITADOS
- Consulta y Actualización Legislativa en los ámbitos de Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Industrial y Alimentación a nivel Unión Europea, España, CC.AA., Provincias y Capitales de Provincia (Resto de municipios se pueden contratar aparte)

Los servicios incluidos y niveles mínimos que se muestran a continuación, serán de aplicación a los siguientes productos:

- Licencia de Coordinación de Actividades Empresariales con 10 Gb. 1 Empresa de Grupo OCR Integrado para TC2/ITA 2.500 páginas/mes. Descarga ZIP 1 GB/mes. Aplicación móvil eMoviliza (Android/IOS).
- Módulo de Gestión de Acreditación y Planificación Productiva por Actividades / Tareas / Trabajos / Proyectos / Pedidos (Hasta 2.000 actividades).
- Empresa de Grupo Adicional.
- Mantenimiento, control y soporte del proceso de integración con Peoplesoft.
- Soporte técnico a contratas / subcontratas.

Descripción del servicio de soporte:

- Horario de alojamiento 24 h x 7 d
- Soporte Técnico: Incluye la resolución de consultas por profesionales cualificados en horario laboral: de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 h. y los viernes de 8:00 a 15:00.
- La resolución de consultas podrá realizarse a través de: teléfono o por correo; para ello el adjudicatario deberá facilitar un número de teléfono de contacto y una cuenta de correo electrónico.
- Las interrupciones del servicio deberán ser previamente planificadas con el Grupo Tragsa.

Los tiempos de respuesta y actuación para las incidencias se han establecido en función del impacto y prioridad de acuerdo a los valores recogidos en la siguiente tabla:

Impacto / Prioridad	Definición	Tiempos de Respuesta (máximo)	Resolución / Actuación (promedio)
Tipo 1 Baja	Error de usuarios. Solicitud de información, acerca tanto del uso del servicio como de su operación.	4 h	Resolución: 1 semana
Tipo 2 Media	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global. Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios existiendo una solución alternativa al problema	4 horas	Actuación: 3 días laborables
Tipo 3 Alta	Fallo de una o varias funciones del sistema, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios, no existiendo soluciones alternativas (reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.)	2 horas	Actuación: 8 horas en horario de soporte

No se admite la presentación de variantes

Madrid a 28 de abril de 2022