



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SUPORT A LA PLATAFORMA DE
SIGNATURA ELECTRÒNICA CENTRALITZADA
(1-2023/0071-GEC)**

ÍNDEX

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
SEGONA. PRODUCTES INCLOSOS EN L'OFERTA	2

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el suport a la plataforma de signatura electrònica centralitzada U Signer per al període de l'01/01/2024 al 31/12/2025.

SEGONA. PRODUCTES INCLOSOS EN L'OFERTA

Els productes inclosos en l'oferta són:

Llicència/Producte	Tipus suport
Firma Electrónica U Signer, Advanced Edition	Nivel Bronze

Les subscripcions en el nivell de suport estàndard del producte denominat Suport Tècnic de Nivell Bronze inclouen:

- Suport telefònic 8x5 per a les incidències de nivell 1 i 2.
- Suport interactiu a través de web (eina Jira).
- Actualitzacions menors de programari i documentació tècnica associada.
- Dret a les actualitzacions majors de programari.
- Nombre de tècnics de contacte: 2.

Les incidències reportades es classificaran segons la següent taula:

Nivell	Descripció
1	Fallada total del sistema en l'entorn de producció, impedit l'accés i/o l'ús al servei a tots els usuaris: caiguda del servidor, caiguda de la base de dades, fallades de connectivitat, etc.
2	Fallada d'una o diverses funcions del servei, que afecta severament a la funcionalitat del servei i afecta un grup important d'usuaris, i no existeixen solucions alternatives (reconeixement erroni d'usuaris, sessions cancel·lades abruptament, funcionament incorrecte de serveis importants, etc.)
3	Fallada d'una o diverses funcions del servei sense presentar un efecte significatiu immediat sobre la qualitat de servei, que afecten un nombre molt limitat d'usuaris i no tenen una transcendència global.



	Fallada d'una o diverses funcions del servei, que afecta severament a la funcionalitat del servei i afecta un grup important d'usuaris, i existeix una solució alternativa al problema.
4	Sol·licitud d'informació, tant respecte a l'ús del servei com de la seva operació.

Carles Casas Vidal
Cap de Serveis Informàtics

DILIGÈNCIA: Per fer constar que el present plec de prescripcions tècniques que ha de regir la contractació del suport a la plataforma de signatura electrònica centralitzada de BASE-Gestió d'Ingressos, es va aprovar per decret de la Presidència en data 28 d'abril de 2023.

El secretari de l'OA BASE-Gestió d'Ingressos

<signatari1>

Contra aquests plecs es podrà interposar recurs de reposició potestatiu davant del President de BASE-Gestió d'Ingressos en el termini d'un mes o bé directament impugnar-los davant dels jutjats del contenciós de Tarragona en el termini de dos mesos. En ambdós supòsits el termini d'impugnació es comença a computar des de l'endemà de la publicació dels plecs al Perfil del Contractant de l'Organisme.