

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DE LES LLICÈNCIES DEL PROGRAMARI DE SAGE X3

1 INTRODUCCIÓ

ACCIÓ utilitza per a la gestió comptable i pressupostària l'ERP X3, juntament amb MURANO per a la gestió i presentació dels impostos.

Aquests programaris han estat desenvolupats per l'empresa Sage Spain SL, i consten de diferents mòduls.

És fonamental assegurar el bon funcionament dels programaris i disposar del suport i servei de manteniment de l'empresa per a la solució de qualsevol incidència que es pugui presentar. Degut al fet que és aquesta empresa qui disposa del codi font del programari, és l'únic proveïdor que pot realitzar aquestes prestacions.

2 PROGRAMARI INCLÒS AL CONTRACTE

- Enterprise Management Base License V12
- X3 Full User (41)
- Lic. Usuario Interno Enterprise Management (232)
- E-Factura Sage ERP X3
- Enterprise Management Activos Fijos (5.000)
- Crystal Reports Designer (1 pack-5 user)
- Programa Impresos Oficiales X3 Murano
- Licencia Impresos Oficiales X3 Murano
- Programa Plataforma X3 Murano Instant

3 PRESTACIONS INCLOSES

Condicions del servei de suport i manteniment:

- Servei d'atenció de consultes i d'incidències tècniques formulades via telefònica, correu electrònic o a través de web (accés per internet a l'aplicació de gestió d'incidències www.sage.es/support-midmarket).
Horari d'hivern (de setembre a juny): de dilluns a dijous, de 8:00 a 18:00h. Divendres: de 8:00 a 15:00h. Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00h.
- Connexió remota: és possible que la resolució de la incidència passi per una connexió en remot. El personal de Sage disposa d'un servei de tele assistència mitjançant les aplicacions GoToAssist, NetViewer i Webex que permet intervenir directament en qualsevol dels PC dels usuaris que s'habilitin per a aquesta finalitat. Aquesta ajuda ha de ser autoritzada pel client.
- Temps de resposta per incidències: inferior a 24 hores.
- Temps de resolució: La incidència serà comunicada per correu electrònic. Aquesta incidència serà registrada en el dia en l'aplicatiu CRM per Sage. El contacte del client rep





un correu notificant l'apertura d'un ticket identificat per un número amb el que es segueixla traçabilitat de la incidència.

4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria tècnica seguint el següent índex:

- Explicació dels serveis inclosos al contracte i les seves condicions
- Altres aspectes rellevants

5 EXECUCIÓ DEL PROJECTE

5.1 Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb ACCIÓ, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

5.2 Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, enespecial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

Meritxell Rosich

Directora de la Unitat Màner de Gestió Financera i Pressupostària

