

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS
OL/vd

Exp: 901542 / 2024

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ D'UNA L·LICÈNCIA AEM FORMS I D'UNA BOSSA D'HORES DE DESENVOLUPAMENT DE FORMULARIS PDF

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert, utilitzant com a únic criteri el preu, per a la contractació dels següents elements:

- Renovació d'1 l·licència Adobe Experience Manager Forms (AEM Forms) per un període de tres anys.
- Bossa de 110 hores per a desenvolupar formularis PDF durant el temps de vigència del contracte.

2. CARACTERÍSTIQUES DE LA CONTRACTACIÓ

2.1. MANTENIMENT I SUPORT CORRECTIU DEL PROGRAMARI AEM FORMS

El suport inclourà assistència tècnica amb les següents característiques:

- Portal d'accés específic als serveis de suport i manteniment.
- Atenció a un nombre il·limitat d'incidències.
- Disponibilitat durant l'horari laboral (de dilluns a divendres de 9 a 17h).
- Actualització de versions del producte.
- Notificació electrònica de la informació relativa als productes (incloent noves versions).
- Base de dades de coneixement dels productes.

El servei de suport correctiu s'encarrega bàsicament d'atendre les peticions de servei realitzades per tècnics d'AMB, que poden anar des de l'actualització de versions fins la resolució de les incidències del programari Adobe.

Aquest tipus de manteniment correctiu està inclòs en el preu de la l·licència.

2.1.1. ACCÉS AL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT CORRECTIU

L'AMB podrà accedir al servei de manteniment i suport per qualsevol de les següents vies:

- Telèfon i correu electrònic: l'adjudicatari facilitarà un número de telèfon i una adreça de correu electrònic que permetrà obrir incidències i enviar peticions.
- Internet: l'adjudicatari proporcionarà un portal web des del qual es podran obrir peticions de servei. Aquest portal ha de permetre fer el seguiment en temps real d'aquestes peticions.



2.1.2. SLA GLOBAL

L'SLA associat al manteniment i suport correctiu del programari haurà de ser el següent:

Prioritat	Impacte	Incidència	Petició de servei
1	Crític: afecta al servei	Interrupció total del servei: el servei manca per complet de disponibilitat.	Es requereix un canvi per mantenir la solució en funcionament.
2	Greu: afecta al servei	Part del servei està operatiu però les parts importants es veuen afectades.	Es requereix un canvi per mantenir un element principal de la solució.
3	Moderat: no afecta al servei	El servei està disponible però una o part de les funcionalitats no funcionen adequadament.	Es requereix un canvi per millorar l'element de la solució.
4	Baix: no afecta al servei	El servei està disponible i la majoria o totes les tasques es poden seguir realitzant.	Es requereix un canvi superficial d'un element de la solució.

El temps de resposta màxim és l'interval transcorregut des de que s'obre la incidència fins que un tècnic de l'empresa adjudicatària truca a AMB per a atendre la incidència. S'estableix en funció de la taula de prioritats abans indicada i d'acord a la següent taula:

Codi de prioritat	Temps de resposta
1	1 hora (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
2	2 hores (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
3	4 hores (de dilluns a divendres de 9 a 17h)
4	1 dia laborable (de dilluns a divendres de 9 a 17h)

2.2. DESENVOLUPAMENT DE FORMULARIS PDF

Aquest servei de manteniment evolutiu consisteix a crear i modificar formularis PDF emplenables, que serveixen com a plantilles per nous models complexos de documents.

La dedicació anual prevista per aquests serveis durant el temps de durada del contracte és de 110 hores (40 hores/any l'any 2024, i 35 hores/any els anys 2025 i 2026). Aquest nombre d'hores és orientatiu i no hi ha cap obligació per part de l'AMB d'exhaurir-les.



2.2.1. TEMPS DE RESPOSTA PER AL SERVEI DE DESENVOLUPAMENT DE FORMULARIS PDF

El temps de resposta serà d'1 mes, com a màxim, comptant a partir de l'enviament de la petició per part d'AMB, fins que els tècnics de l'empresa adjudicatària inicien els treballs associats amb aquesta petició.