

**PLECS DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE
L'EINA SPEECHMAGIC**

ÍNDEX

1	Objecte de la contractació	3
2	Definició del servei	3
3	Abast del servei	3
4	Descripció del servei.....	3
5	Clàusules d'obligat compliment del servei.....	5
6	Termini del servei	6
7	Valoració econòmica	6

1 Objecte de la contractació

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la contractació del servei de manteniment del sistema de reconeixement de veu Speechmagic.

2 Definició del servei

Servei de manteniment anual de l'eina Speechmagic a través de suport telefònic i remot d'incidències així com l'actualització i instal·lació de les noves versions de l'aplicació associada Sonet.

3 Abast del servei

S'inclouen els següents serveis:

- Resolució d'incidències per suport telefònic.
- Resolució d'incidències per accés remot.
- Actualitzacions i noves versions de l'aplicació.
- Seguiment de les incidències rebudes, al menys 2 vegades l'any.
- Sota demanda, suport presencial en cas de necessitat justificada.
- Informes de seguiment d'utilització dels dispositius.

Així mateix, el servei haurà de complir amb les següents finalitats:

- Garantir la disponibilitat del sistema.
- Aconseguir el millor aprofitament funcional de les aplicacions.
- Establir procediments operatius que assegurin la fluïdesa en les comunicacions entre les parts.
- Mantenir una base de dades d'incidències i historial del sistema.

4 Descripció del servei

El personal tècnic de la Direcció de Tecnologies i Sistemes de l'IDI, adscrit al client i assignat per ell mateix, actuarà com a administrador del sistema i primer nivell de suport. L'adjudicatari durà a terme la formació necessària a aquest personal assignat pel client. Les seves funcions seran:

- Les funcions bàsiques pròpies del servei d'atenció al client, que inclouen generalment: l'atenció telefònica inicial, el registre de trucades, l'assignació de prioritat a les trucades, la determinació de la criticitat dels errors, la col·locació a

la cua, els serveis inicials de diagnòstic per a la identificació de problemes, errors genèrics de les aplicacions i resolució d'aquests.

- En el cas que no sigui possible la seva resolució, s'escalarà al segon nivell de suport.

L'adjudicatari actuarà com a segon nivell de suport. Aquest nivell proveeix de suport al personal assignat pel client per al primer nivell, en les modalitats d'assistència telefònica i accés remot a l'aplicació.

Les funcions pròpies assignades al segon nivell de suport seran: subministrar servei de formació i suport al primer nivell, anàlisi detallada del problema (incloent repeticions) i diagnòstic per identificar problemes complexos i fallades en la integració del Programari d'Execució en l'Aplicació designada

Temps de Resposta

L'adjudicatari realitzarà el suport de segon nivell de les incidències tècniques que es produeixin.

Aquest suport consistirà en tenir habilitat un servei d'atenció telefònica que donarà registre i solució a les incidències comunicades pel client.

Prioritat ALTA:

Per resolució d'incidències que afectin qualsevol dels servidors del centre (incloent la instal·lació i configuració del programari en els servidors).

- Dies laborables en horari de 8 h. a 17 h.
- Temps de resposta: 1 hora
- Temps de diagnòstic: 2 hores des de la resposta
- Temps de solució: 4 hores des del diagnòstic.
- En els dos últims casos la incidència podrà significar realitzar la prolongació de la jornada sobre les 17:00, fins que s'hagi solucionat la incidència.

Prioritat MITJANA:

Suport d'usuaris

- Dies laborables en horari de 8 h. a 17 h.
- Temps de resposta: 1 hora
- Temps de diagnòstic: 2 hores des de la resposta
- Temps de solució: 6 hores des del diagnòstic.

Prioritat NORMAL:

Assistència en la instal·lació i configuració dels llocs en el centre.

- Dies laborables en horari de 8 h. a 17 h.
- Temps de resposta: 1 hora
- Temps de diagnòstic: 2 hores des de la resposta
- Temps de solució: 8 hores des del diagnòstic.

Si es reporta una incidència a causa d'un error de l'aplicació que reproduceix un problema que impedeix l'explotació correcta de l'aplicació i no admet una solució temporal raonable, es procedirà a aplicar una solució d'emergència. Aquesta solució d'emergència implicarà que un cop localitzat l'error es procedirà a la seva ràpida reparació i l'enviament al client d'una versió de l'aplicació per a la seva instal·lació. El temps màxim d'enviament d'aquesta versió d'urgència des del seu diagnòstic serà de 24 hores laborables si l'error és crític (no és possible treballar amb l'aplicació), 48 hores laborables si l'error és molt greu (gran degradació en l'ús del sistema) i una setmana natural en la resta dels casos. A més, el servei tècnic prendrà les accions que siguin necessàries per restaurar la integritat de les dades gestionades per l'aplicació, en cas que aquesta s'hagués vist compromesa.

L'adjudicatari registrarà totes les incidències i donarà contestació telefònicament o per correu electrònic amb la consegüent solució, enviant a petició del client un informe que detallarà les consultes obertes al mes, les consultes tancades amb una descripció de la seva solució i les consultes que es troben pendents.

5 Clàusules d'obligat compliment del servei

En l'**Error! No se encuentra el origen de la referencia.** s'especifiquen aquests criteris. Es considerarà que aquests criteris seran motiu d'exclusió en cas de no complir un o més d'ells.

Haurà de completar-se amb un SI/NO del compliment de l'exclusió i la pàgina de l'oferta on estigui documentat aquest compliment. Si no figura correctament completada la columna "Índex" serà considerat motiu d'exclusió. (Annex I)

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió o criteri d'adjudicació amb el valor màxim, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troba desenvolupada l'especificació mínima requerida.

6 Termini del servei

El contracte tindrà una vigència de 1 any a comptar des de la formalització del contracte. Amb possible pròrroga de 1 any.

7 Valoració econòmica.

La present licitació s'ha d'adequar dins d'un màxim de **9.251 €** anuals sense IVA.

Signat,

Mario Rabasseda Hurtado
Director de Tecnologies i Sistemes
Institut de Diagnòstic per la Imatge