

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT DEL PROGRAMARI ESKER

1.	PRESKRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS	2
1.1	Objecte de la licitació	2
1.2	Objectius del servei.....	2
2.	DURADA DEL CONTRACTE	2
3.	DETALL DELS SERVEIS: REQUISITS FUNCIONALS I TECNOLÒGICS	2
4.	Condicions d'execució del servei	3
4.1	Acords de Nivell de Servei	3
4.2	Horaris i cobertures.....	3
4.3	Ubicació.....	4
4.4	Model de relacions amb l'INCASÒL	4
4.5	Metodologia d'execució del servei	4
4.6	Nivells i àmbits de seguretat	4

1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1 Objecte de la licitació

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir els termes, l'abast i altres condicions tècniques que han de regir les tasques adreçades al subministrament del software ESKER.

1.2 Objectius del servei

A continuació es relacionen els objectius que ha de cobrir la solució:

- Mantenir operatiu el sistema d'informació encarregat de la lectura i la gestió dels documents administratius i factures lliurades en paper.
- Permetre el seguiment de la recepció i distribució de la documentació administrativa incorporada a l'eina.

2. DURADA DEL CONTRACTE

Termini: des de la signatura d'acceptació per part del contractista de la resolució d'adjudicació fins el 31/12/2025.

3. DETALL DELS SERVEIS: REQUISITS FUNCIONALS I TECNOLÒGICS

Al servei de manteniment s'inclou els següents components :

- Manteniment de les llicències del programari Esker que inclou:
 - EDW ESKER DELIVERY TRANSPORT YEAR 100.000.
 - ESKER IMAGE RECOGNITION MODULE.
 - ESKER DYNAMIC DOCUMENT CAPTURE.
 - ADITIONAL LINE FAX
- Manteniment SR140-2-R3 o Inclou:
 - INTERFACE FAX
- Serveis professionals que inclou:
 - BORSA 30 HORES (30X70€)

4. Condicions d'execució del servei

4.1 Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei entre L'Incasol i el proveïdor serviran per controlar el correcte desenvolupament del servei, i estaran basats en els següents paràmetres:

	PARÀMETRES	NIVELLS
Gestió d'actuacions correctives	Temps màxim de resolució per al 90% dels problemes segons la prioritat establerta	Baixa < 10 dies laborables Moderada < 5 dies laborables Urgent < 3 dies laborables Molt urgent < 1 dia laborable Servei aturat < 5 hores en jornada laboral
	% màxim de problemes reoberts en 48h	10%
Gestió d'actuacions evolutives, preventives i perfectives	% mínim de peticions finalitzades dins el termini planificat	95%

Les prioritats són les següents:

- *Servei Aturat* : Problemes que cal resoldre immediatament perquè no permeten el funcionament de l'aplicació en la seva totalitat. El client no pot fer cap acció fins que es resolgui el problema. El nivell crític es considera molt elevat.
- *Molt urgent*: Problemes que, per la seva tipologia, no permeten el funcionament correcte de l'aplicació. Es poden fer algunes accions, però no acabar el tràmit en la seva totalitat. El nivell crític es considera elevat.
- *Urgent*: Problemes que afecten a pocs clients o a un únic mòdul de l'aplicació. Es pot solucionar momentàniament el problema per altres vies. El nivell crític es considera alt.
- *Moderada*: Problemes que per la seva tipologia o dates en què es produeixen no són molt crítics.
- *Baixa*: Problemes que no afecten greument al funcionament correcte de les aplicacions. El nivell crític es considera baix.

4.2 Horaris i cobertures

Nivell de Cobertura:

- *Horari* : De 7:30h a 15:00h i de 16:00h a 18:00h de dilluns a divendres.

En situació d'incidències de prioritat alta, es garantirà una cobertura continuada fins a la resolució de la incidència.

Així mateix, es garantirà la cobertura del servei en els períodes de vacances (estiu, Setmana Santa i Nadal).

4.3 Ubicació

Els serveis de manteniment es realitzaran a la seu del proveïdor amb seguiment remot.

En els casos que per la idoneïtat i interès calgui tenir part de l'equip en la nostra seu, l'INCASÒL facilitarà sales de reunions i llocs de treball pels diferents equips encarregats del servei.

4.4 Model de relacions amb l'INCASÒL

L'equip del proveïdor treballarà de forma coordinada amb l'INCASÒL mitjançant els responsables de la Coordinació de Processos i Documentació.

4.5 Metodologia d'execució del servei

Els licitadors han de proposar una metodologia que garanteixi la correcta gestió tècnica del projecte i la qualitat dels productes finals.

4.6 Nivells i àmbits de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat de la informació**, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat d'aquesta informació**, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que s'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'INCASÒL.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'INCASÒL, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària informarà al comitè de seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat de l'INCASÒL.