



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SUPORT A LA PLATAFORMA DE
SIGNATURA ELECTRÒNICA CENTRALITZADA
(1-2025/0065-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'01/01/2026 al 31/12/2027.

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 servei de Serveis Informàtics