



Este documento es una traducción del pliego original en catalán. En caso de discrepancias entre la versión catalana y la versión traducida del pliego, prevalecerá la versión original en catalán.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE TIENE QUE
REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE A LA
PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA CENTRALIZADA
(1-2025/0065-GEC)**

ÍNDICE

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO	2
SEGONA. SERVICIOS INCLUIDOS	2

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este contrato es el soporte a la plataforma de firma electrónica centralizada U Signer para el período del 01/01/2026 al 31/12/2027.

SEGONA. PRODUCTOS INCLUIDOS EN LA OFERTA

Los productos incluidos en la oferta son:

Licencia/Producto	Tipo soporte
Firma Electrónica U Signer, Advanced Edition	Nivel Bronce

Las subscripciones en el nivel de soporte estándar del producto denominado *Soporte Técnico de Nivel Bronce* son:

- Soporte telefónico 8x5 para las incidencias de nivel 1 y 2.
- Soporte interactivo a través de web (herramienta Jira).
- Actualizaciones menores de software y documentación técnica asociada.
- Derecho a las actualizaciones mayores de software.
- Número de técnicos de contacto: 2.



Las incidencias reportadas se clasificarán según la siguiente tabla:

Nivel	Descripción
1	Fallo total del sistema en el entorno de producción, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios: caída del servidor, caída de la base de datos, fallos de conectividad, etc.
2	Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios, no existiendo soluciones alternativas (reconocimiento erróneo de usuarios, sesiones canceladas abruptamente, funcionamiento incorrecto de servicios importantes, etc.)
3	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de servicio, que afectan a un número muy limitado de usuarios y no tienen una trascendencia global. Fallo de una o varias funciones del servicio, que afecta severamente a la funcionalidad del servicio y afecta a un grupo importante de usuarios existiendo una solución alternativa al problema.
4	Solicitud de información, acerca tanto del uso del servicio como de su operación.

Carles Casas Vidal
Jefe de servicio de Servicios Informáticos