

Plec Tècnic per l'Adquisició de Llicències OpenText Brava

Àrea de Solucions Corporatives

Plec de Condicions

Desembre 2024



José Molina Sánchez
Responsable Sistemes de Gestió

Contingut

1.	Antecedents	2
2.	Objecte	2
3.	Serveis inclosos	2

1. Antecedents

TMB va iniciar de forma progressiva la implantació l'any 1994 de l'eina de gestió empresarial SAP, tant en nombre de mòduls, funcionalitats i nous productes, com en els diferents àmbits de l'organització. Des de aquesta data s'han anat cobrint les diferents necessitats de gestió i anàlisi dels negocis de TMB.

2. Objecte

L'objecte d'aquest document és establir les condicions per a l'adquisició de les llicències d'ús del programari OpenText Brava així com el manteniment per un període de 4 anys.

El detall dels productes a contractar és el següent:

- 1000028900 Brava for Content Suite Base Module Kit: Doc/Image/2D CAD, View/Print/Annotate (50 Usuaris)
- 1000028904 Brava for Content Suite add-on: Doc/Image/2D CAD, add Publish/Redact (50 usuaris)

3. Serveis inclosos

Servei de Manteniment de programari OpenText Brava

El servei de Manteniment de programari OpenText Brava facilitarà a TMB la documentació acreditativa que documenti la vigència del servei de manteniment de les llicències en ús i prestarà els serveis corresponents sota les següents condicions:

- Adreça electrònica de recollida d'incidències
- Adreces electròniques de gestió i suport

Horari d'atenció:

- Telefònica: De dilluns a divendres de 08:30 a 17:30
- Internet: 24 hores, 7 dies a la setmana

Per al tractament d'incidències s'estableixen diferents prioritats i temps de resolució en funció de la següent classificació:

- Prioritat 1(Molt alta): Incidència amb impacte crític al negoci.
 - Temps d'atenció: Immediat

- Temps de resolució: El més aviat possible
- Prioritat 2 (Alta): Incidència amb un impacte relatiu sobre el negoci. Pèrdua parcial d'alguna funcionalitat amb afectació a alguna àrea de negoci.
 - Temps d'atenció: Immediat
 - Temps de resolució: En funció del motiu que provoqui la incidència. Si és degut a a algun problema en el programari, es desenvoluparà un pegat que ho solucioni.

Millora continuada del programari OpenText Brava

Aquesta millora ha de contenir:

- Noves versions del programari llicenciat, així como eines i procediments per a obtenir actualitzacions.
- Paquets de suport – paquets de correccions agrupades i també que puguin contenir correccions destinades a adaptar la funcionalitat a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents.
- Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades de tercers.
- Suport per a la gestió de canvis de programari, configuracions o actualitzacions del programari OpenText Brava, a través de material de contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat, i eines per a comparació de personalització.

Resolució de problemes

Accés a Base de dades de coneixement que documenta errors de programari i conté informació sobre la forma de resoldre, evitar i prevenir tals errors: pot contenir correccions de codi que es poden implementar en el sistema; també documenta altres problemes o preguntes de clients i solucions recomanades.