PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS WONDERWARE

---

1. Objeto del pliego

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, PPTP, es definir las condiciones técnicas para la contratación del servicio de mantenimiento de las licencias Wonderware que dispone el CABB en todas sus galaxias..

2. Alcance del contrato

Se propone la renovación del contrato del programa **"Wonderware Customer First"** en la categoría **"Standard**" mediante el cual, y actualizable anualmente, se tendrían todas las Licencias Wonderware bajo Contrato de Mantenimiento, además de acceso a soporte técnico y otras ventajas que se detallan posteriormente.

Estas son las especificaciones del servicio que se quiere contratar:

- **Soporte Técnico**

  Se solicita una prioridad alta en el orden de resolución de incidencias cuando se haga uso de la asistencia técnica de Wonderware durante el horario de oficina.

  La cobertura del servicio debe ser la siguiente:

  - Soporte telefónico: de 8:30 a las 18:00, de Lunes a Viernes.
  - Asistencia remota: de 8:30 a las 18:00, de Lunes a Viernes.
  - Soporte Web: de 8:30 a las 18:00, de Lunes a Viernes.

  Cada solicitud deberá ser procesada a a través de un modelo de respuesta definida de múltiples niveles que asegure una atención cualificada y apropiada a la urgencia y a la complejidad de la situación comunicada. Los casos reportados deben ser evaluados por los analistas de soporte de acuerdo con el impacto sobre la explotación del CABB, la seguridad o el medio ambiente; finalmente las soluciones correspondientes se desplegarán consecuentemente.

  El CABB deberá ser atendido por el Nivel 1 de CSP (certificado de proveedor de soporte). El cual, está representado por los distribuidores oficiales de Wonderware.

- **Web de soporte**

Se deberá poner a disposición del CABB la web de soporte de Wonderware, a través de la cual se accederá a la documentación de las herramientas, de resoluciones de incidencias, de formación online (cursos y seminarios), y actualizaciones de software.

- **Informe Anual de Evaluación del Ciclo de Vida**

Se deberá entregar un informe anual en el que se incluya la información acerca de las configuraciones del sistema del CABB basado en la plataforma Wonderware. El informe permitirá tomar decisiones efectivas a corto y largo plazo en la planificación del ciclo de vida de los sistemas.

- **Planificación de Actualizaciones**

Se deberá proporcionar una clara visión del estado de la vida útil de los productos que tiene el CABB instalados, así como su disponibilidad, y se creará conjuntamente un programa de actualización para la planta, renovable anualmente.

- **Asistencia Correctiva en Planta**

Se deberá proporcionar un servicio de asistencia en planta, para resolver todas aquellas incidencias que no se hayan podido solucionar telefónicamente o por asistencia remota. Un ingeniero certificado de Wonderware aplicará todas las acciones necesarias para devolver el sistema a su funcionamiento normal. (*) La restauración del software se logra utilizando los cd´s originales o mediante la descarga del software desde la página web oficial de soporte de Wonderware. Si los datos del cliente están dañados, puede existir la posibilidad de no poder restaurarlos a menos que exista una copia de seguridad reciente.

- **Informes de Uso del Soporte Técnico**

Se deberá poner a disposición del CABB un informe que resuma los servicios contratados a Wonderware Spain durante el año de contratación del programa Customer First, con los datos disponibles hasta un mes antes de la conclusión del contrato. Entre los cuales se incluyen:

  - Descripción de los servicios contratados y los derechos/obligaciones al realizar este acuerdo.
  - Novedades de productos y Versiones.
  - Nuevos documentos técnicos, tanto en inglés como en castellano.
  - Cursos y eventos realizados durante el periodo de tiempo de duración del contrato Customer First.

- Análisis general y del acceso a Soporte Técnico.
- Recomendaciones.

- **Mantenimiento de Software, Actualizaciones, Service Packs y Parches**

Se deberá proporcionar el software necesario para realizar el mantenimiento del sistema. Desde actualizaciones a Service Packs o parches:

- Las nuevas licencias y el software de actualización, una vez publicada la nueva versión, deberán estar disponibles en formato electrónico o físico durante la duración de la subscripción al programa.

- **Descuento del 100% en el cambio de versión de la licencia**

Se efectuará un descuento del 100% en la actualización de la versión de las licencias incluidas dentro del programa. Además, en el caso de que necesite ampliar las funcionalidades de las licencias actuales, únicamente sea abonará la diferencia entre su licencia y la superior.

- **Asistencia Correctiva en Planta**

El programa "Customer First" provee de un servicio de asistencia en planta, para resolver todas aquellas incidencias que no se hayan podido solucionar telefónicamente o por asistencia remota. Un ingeniero certificado de Wonderware aplicará todas las acciones necesarias para devolver el sistema a su funcionamiento normal. Todas estas actividades incluyen resolución de problemas, restauración, o corrección de software en caso de corrupción de los datos.

3. Plazo del contrato

El contrato tendrá plazo de **tres años**.

4. Abono del suministro

Se realizará contra certificación emitida por la Dirección del Contrato y aprobada por el CABB una vez firmado el contrato.