RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS REMEDY PROPIEDAD DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Exp.: 19/27

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 2

1.- OBJETO 2

2.- SERVICIOS 2

3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN TÉCNICAS 3

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO 3

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://egoitza.araba.eus/izapidetu/sgvfcove/

Egiaztapen kodea Código de verificación 2mVQ-Hf2W-2sHM-3dyt

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de ejecución de la renovación del mantenimiento anual de las licencias de Remedy, pertenecientes a la Diputación Foral de Álava (a partir de ahora, DFA), y descritas a continuación:

Descripción	Cantidad
Remedy Service Desk - Concurrent User License – ESO	12
Remedy Service Desk – User Licence – ESO	8

Todas estas licencias son propiedad de DFA.

2.- SERVICIOS

El contrato de mantenimiento comprenderá las siguientes prestaciones:

- Soporte al cliente para la correcta utilización de los productos y la resolución de incidencias en caso de que se presenten.

  Este soporte incluirá:

  - Soporte técnico especializado para la resolución de incidencias relacionadas con el producto, que incluya:

    - Registro y seguimiento de incidencias.
    - Diagnóstico de problemas.
    - Resolución de incidencias técnicas.
    - Escalado al fabricante cuando resulte necesario.
    - Seguimiento hasta el cierre definitivo de la incidencia.

  - Asesoramiento técnico en relación con:

    - Instalación de actualizaciones.
    - Compatibilidad de versiones.
    - Recomendaciones de configuración.
    - Incidencias derivadas del funcionamiento del producto.
    - Buenas prácticas de administración de la plataforma.

- Actualización de versiones, ya que en cada nueva versión quedan corregidos determinados errores subyacentes en versiones anteriores.

  Esta actualización incluirá:

  - Acceso a nuevas versiones y actualizaciones publicadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.
  - Acceso a parches de seguridad.
  - Acceso a correcciones de errores.
  - Acceso a mejoras funcionales disponibles para la versión licenciada.

3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN TÉCNICAS

La empresa adjudicataria deberá aportar, cuando resulte de aplicación:

- Procedimiento de apertura de incidencias.
- Canales de contacto del soporte.
- Documentación técnica necesaria para la instalación de nuevas versiones o actualizaciones.
- Informes de incidencias cuando sean solicitados por DFA/CCASA.

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

DFA/CCASA designará un responsable del contrato que realizará el seguimiento técnico de la prestación.

El seguimiento podrá incluir:

- Reuniones a demanda de DFA/CCASA.
- Revisión del estado de incidencias.
- Verificación de las actualizaciones aplicadas.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2026.09.24 09:36:29 Z