RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE IMPRESIÓN P/I OUTPUT MANAGER DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Exp.: 31/27

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 2

1.- OBJETO 2

2.- SERVICIOS 2

3.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA 2

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO 3

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

Egiaztapen kodea Código de verificación
eXYM-Mjx2-M634-mnXE

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO

El objeto del presente documento es la renovación del mantenimiento de las licencias del software de impresión, P/I Output Manager, pertenecientes a la Diputación Foral de Álava (DFA), así como las prestaciones complementarias relativas al soporte de las mismas durante la vigencia del contrato.

La DFA es titular de la licencia del software base - PI Output Manager con los siguientes módulos:

- Una entrada “Xerox Input LCDS and Metacode”
- Salidas:
  - Dos salidas Postscript - “PS Output”
  - Dos salidas PDF - “PDF Output”
- Una licencia de Backup (Hot Standby License).

2.- SERVICIOS

El contrato de mantenimiento y soporte técnico de las licencias debe incluir:

- 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 vía un Centro de Atención telefónico
    - Diagnóstico de problemas.
    - Resolución de incidencias técnicas.
    - Escalado al fabricante cuando resulte necesario.
    - Seguimiento hasta el cierre definitivo de la incidencia.
    - Soporte telefónico y presencial si fuese necesario.
  - Asesoramiento técnico en relación con:
    - Instalación de actualizaciones.
    - Compatibilidad de versiones.
    - Recomendaciones de configuración.
    - Buenas prácticas de administración de la plataforma.

- Actualizaciones de las licencias y versiones de los productos contratados.
  Estas actualizaciones incluirán:
    - Acceso a nuevas versiones y actualizaciones publicadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.
    - Acceso a correcciones de errores.
    - Acceso a mejoras funcionales disponibles para la versión licenciada.

3.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La empresa adjudicataria deberá aportar:

- Procedimiento de apertura de incidencias.
- Canales de contacto del soporte.
- Documentación técnica necesaria para la instalación de nuevas versiones o actualizaciones cuando resulte de aplicación
- 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: 2026.11.10 14:29:00 Z