

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO MIXTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS Y SOLUCIONES A MEDIDA DE SAP BUSINESS ONE Y LA COMPRA DE NUEVAS LICENCIAS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES PARA EL BARCELONA SUPERCOMPUTING CENTER – CENTRO NACIONAL DE SUPERCOMPUTACIÓN (BSC-CNS).**

### **EXPEDIENTE CONSER020180200P**

#### **Objeto del contrato y contenido y características del servicio**

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de mantenimiento anual de las licencias adquiridas de SAP Business One y la compra de nuevas licencias en función de las necesidades del Barcelona Supercomputing Center – Centro Nacional de Supercomputación (BSC-CNS).

Para ello, los requisitos mínimos que deben cumplir los licitadores son:

- Acreditar que son partner oficial de SAP Business One.
- Capacidad para mantener las soluciones que tenemos actualmente hechas a medida. En caso de no poder mantenerlas, deberán implementarlas de nuevo sin coste y sin que el tiempo de implementación perturbe el funcionamiento habitual y normal del Barcelona Supercomputing Center. Las soluciones a medida de las que actualmente dispone el BSC son:
  - o Addon factura electrónica
  - o SII
  - o Addon BSC
- Se requiere que el adjudicatario disponga de personal técnico capaz de desarrollar software.
- Asignar a un interlocutor en particular, con perfil técnico y consultor, para las dudas o cuestiones que pueda tener nuestro personal técnico.
- Horario de atención de servicio técnico genérico: 24h al día, 7 días a la semana.
- Acreditar que tienen experiencia en el desarrollo propio del Sector Público, es decir, que han tenido por lo menos 5 clientes del Sector Público en los últimos 3 años (en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se detalla como acreditar la solvencia técnica).
- Los licitadores deben poder acreditar que tienen un mínimo de 5 años de experiencia en el sector.
- Todos los servicios que se soliciten para implementación de software deben ser presenciales, no se dará acceso remoto al adjudicatario.

- Todas las licencias deben ser ofertadas y, en su caso, suministradas con el SQL incluido.
- Bolsa de horas: este Consorcio podrá requerir de unos servicios extra que deben poder ser cubiertos por el adjudicatario. Estos servicios son en materia de:
  - o Horas de consultoría
  - o Horas de formación
  - o Horas de implementación
- El mantenimiento de las licencias de las que dispone actualmente el BSC y las que se adquieran en un futuro debe incluir:
  - o Puesta a disposición de las nuevas versiones: el adjudicatario se compromete a poner a nuestra disposición las nuevas versiones que SAP desarrolle del Software, para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso del código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y software, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.
  - o Corrección de errores: En el caso de que este Consorcio no encuentre la respuesta adecuada para el caso planteado, planteará sus consultas por vía telefónica o email a al adjudicatario. Asimismo, contará con el servicio de soporte a cliente vía atención telefónica proporcionado por SAP SE desde su centro en Irlanda. En el mantenimiento correctivo al que nos referimos, el adjudicatario y SAP se comprometen a los siguientes tiempos de reacción:
    - Fallos que impidan el funcionamiento del sistema: Tiempo de reacción menor a 4 horas, durante los 365 días al año.
    - Fallos que no impidan el funcionamiento del sistema, pero entorpezcan su uso normal: Dentro de un periodo de un día siguiente al de la notificación del fallo por parte del CLIENTE a SEIDOR.
  - o Resolución de Consultas e incidencias: Deberán estar incluidas en este servicio y serán atendidas por el Servicio de Soporte Especializado del adjudicatario.