PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS REGULADORAS PARA EL MANTENIMIENTO DE DOGMA SOBRE TAMINO

OBJETO

El objeto de este Pliego es la prestación de los servicios de soporte y mantenimiento de aplicación DOGMA (Windows Server).

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario dispondrá de personal técnico cualificado para atender eficazmente la herramienta mediante soporte electrónico y soporte telefónico.

HORARIO DE TRABAJO Y COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias podrán cursarse mediante soporte electrónico durante las 24 horas del día, y mediante soporte telefónico en horario de 9:00 a 18:00 hora española, siendo tramitadas por técnicos de soporte cualificados para la resolución de incidencias relativas a los productos amparados por el contrato.

EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario utilizará el equipo técnico y las medidas necesarias para asegurar la calidad en la atención de incidencias cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio acordados con ANIMSA.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El soporte técnico y mantenimiento será proporcionado normalmente a través de teléfono o a través de servicio electrónico. La respuesta de las mismas será por cualquiera de los canales anteriormente comentados.

TIEMPO DE RESPUESTA

Para las peticiones de soporte sobre incidencias que tengan un impacto poco importante en el servicio proporcionado a los clientes de ANIMSA (Ayuntamiento de Pamplona y Gobierno de Navarra), el tiempo de respuesta será de 1 día laborable. Si dichas incidencias tienen un impacto significativo en el funcionamiento habitual, (son críticas) dicho tiempo de respuesta será de cuatro horas. En caso de problemas que impidan utilizar el software, el tiempo de respuesta será de 1 hora.

C.I.F.:A31152150 - Inscrita en el Registro Mercantil de Navarra: Hoja NA12872, Tomo 542, Folio 72