

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación de la renovación del servicio de mantenimiento para
el producto AMC-ET para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la
Seguridad Social núm. 151

Expte.: CP00081/2026

Pliego de Prescripciones Técnicas

ÍNDICE

- 1. OBJETO DEL PLIEGO**
- 2. DURACIÓN DEL CONTRATO.**
- 3. ALCANCE, REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS**
 - 3.1. Alcance del contrato
 - 3.2. Características del servicio
 - 3.3. Funcionalidades del producto
 - 3.4. Responsable del contrato
- 4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**
 - 4.1. Disponibilidad del servicio
 - 4.2. Mantenimiento y servicio técnico
 - 4.3. Atención técnica al usuario
 - 4.4. Mantenimiento correctivo
 - 4.5. Condiciones de actualizaciones de la herramienta
- 5. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN**
- 6. INCIDENCIAS**

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto de este pliego es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la contratación, no sujeta a regulación armonizada, para la renovación del servicio de mantenimiento para 15 licencias de usuarios desarrolladores del producto AMC-ET que dispone Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación incondicional de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 2 prórrogas de 12 meses, a contar desde la fecha de inicio establecida en el contrato.

3. ALCANCE, REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

3.1. Alcance del contrato

Se requiere la renovación del servicio de mantenimiento para 15 licencias de usuarios desarrolladores del producto AMC_ET para obtener un uso eficaz y eficiente de dicha herramienta.

AMC es una solución de Arquitectura Empresarial para empresas de desarrollo de software que desean obtener en sus aplicativos unas características comunes de producto que les confieran calidad, uniformidad y robustez.

AMC engloba una serie de productos y servicios que pretenden dotar a los equipos de desarrollo de software de las herramientas y procesos necesarios para el análisis, diseño, construcción e implantación de aplicaciones de negocio conformes a una serie de estándares corporativos. Esto se consigue mediante un conjunto de herramientas de desarrollo, librerías y servicios de infraestructura de probada solvencia, acompañados de la documentación, soporte y metodología de uso necesario. Estos artefactos están basados tanto en herramientas de proveedores tecnológicos externos (IBM y productos de la comunidad Open Source) como en desarrollos a medida donde mayor valor añadido se aporta (MDA –Model Driven Architecture- y Servicios SOA –Service Oriented Architecture- de Infraestructura).

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.2. Características del servicio

Como mínimo, el servicio que deberá prestar el adjudicatario será:

- Información y actualización de nuevas versiones: el adjudicatario deberá poner a disposición de Asepeyo las nuevas versiones que desarrolle del software, para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el 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 ampliaciones funcionales.
- Soporte técnico y mantenimiento correctivo: el adjudicatario se ocupará del servicio de soporte técnico sobre posibles incidencias y funcionamiento del software así como el mantenimiento correctivo necesario.

Mediante la renovación de este servicio de mantenimiento, se pretende que mediante la utilización de este software, se consiga como mínimo:

1. Simplificar y unificar la infraestructura tecnológica utilizada en el desarrollo de proyectos de negocio dentro de una software factory:
 - Basado en herramientas de IBM y OSS –Open Source Software-.
 - Complementado con herramientas a medida para asistir al desarrollador.
2. Simplificar y unificar la infraestructura tecnológica utilizada en la:
 - Ejecución en producción de los proyectos de negocio.
 - Gestión de las operaciones en producción de los proyectos de negocio.
3. Promover la reutilización de artefactos comunes, así como dentro de un Proyecto de Negocio entre Analista Funcional, Líder Técnico y Desarrollador de Negocio.
4. Centrar al Desarrollador en la Lógica de Negocio:
 - No en la tecnología
 - No en la infraestructura
5. Promover una arquitectura unificada en todos los proyectos de negocio.

3.3. Funcionalidades del producto

Las funcionalidades mínimas que deberá ofrecer el producto, serán:

- Estructura modular de subsistemas que están comunicados entre ellos.
- Flexibilidad de licenciamiento que permita desarrollar una elevada diversidad de proyectos, ya sea por su tipología o casuística, entre otros.
- Permitirá el desarrollo de aplicaciones que podrían ser utilizadas en una sola organización/individuos.
- La aplicación podrá ser utilizada por personal de Asepeyo o por terceros mediante una conexión al sistema

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.4. Responsable del contrato

Durante toda la vigencia del contrato, deberá existir una persona de contacto asignada como "Responsable del Servicio". Esta persona será con quien Asepeyo tendrá que contactar para trasladar cualquier asunto, duda o incidencia relacionada con el servicio.

Una vez firmado el contrato, el adjudicatario deberá informar a Asepeyo los datos de la persona asignada para dicha tarea.

4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

4.1. Disponibilidad del servicio

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio del sistema propuesto deberá permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7, facilitando una operatividad de uso de al menos un 99,9% del tiempo de cualquier mes natural.

4.2. Mantenimiento y servicio técnico

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de las licencias, en relación a las mejoras o nuevas versiones de las mismas, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal de las licencias, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

4.3. Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota, en la que se resolverán las dudas y/o incidencias que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario (funcionamiento del servicio) será: 24x7, 365 días al año.

4.4. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a Asepeyo. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del software relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo y siguiendo las directrices del siguiente apartado.
- El hardware destinado por el adjudicatario para el correcto funcionamiento de los servicios, como por ejemplo, servidores en la nube.

4.5. Condiciones de actualizaciones de la herramienta

Cabe la posibilidad que algunas de las gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones de la herramienta, deban ser realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Asepeyo o bien, en colaboración con éste.

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la herramienta, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización de la herramienta, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la herramienta, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo
- Las actualizaciones de la herramienta, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- Si se produjera una degradación del rendimiento de la herramienta como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

5. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

La empresa declarada como adjudicataria, deberá emitir una factura anual por el servicio objeto de la licitación.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Pliego de Prescripciones Técnicas

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

6. INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de las licencias, ASEPEYO las canalizará mediante el proveedor actual de Outsourcing, para su trámite, seguimiento, resolución y cierre, manteniendo el nivel de servicio (tiempo respuesta, tiempo resolución, clasificación incidencias, entre otros) estipulado en el contrato actual vigente.

El adjudicatario deberá facilitar toda la información y datos necesarios para que el proveedor actual de Outsourcing contratado por ASEPEYO, pueda desarrollar correctamente aquellas acciones necesarias para la resolución de las incidencias que deban tramitarse.