PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CORPORATIVA INVESDOC Y DE LA DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA DE FACTURAS DE RTVA.

1. Objeto

Se propone la contratación del servicio de mantenimiento del software que componen los sistemas de Gestión Documental Corporativa Invesdoc y de la Digitalización Certificada de Facturas integrado en el proceso de gestión corporativa de RTVA.

2. Situación actual

Actualmente RTVA es titular de las siguientes licencias de uso:

1. Invesdoc - Software de Gestión Documental (Producción)
   - 1 Licencia Servidor InvesDoc 10 conexiones
   - 1000 Licencias usuario Invesdoc
   - 1 Conector InvesDoc-Link para 10 conexiones

2. Invesdoc - Software de gestión documental (Desarrollo)
   - 1 Licencia Servidor InvesDoc 10 conexiones
   - 1 Conector InvesDoc-Link para 10 conexiones

3. Invoices – Sistema de Digitalización Certificada
   - Director de procesos de AP SMSA para 20.000 Fras./Año
   - SMSA - Captura del director de procesos para 20.000 Fras./Año
   - Modulo RS Invesdoc DC
   - SMSA – Verificación de facturas
   - SMSA – Optimización de facturas
   - SMSA – External B Legacy

Y de un servicio de mantenimiento del software prestado por IECISA con contrato que finalizó el pasado 31 de Diciembre de 2.018.

Este servicio es necesario en productos de software que soportan procesos críticos en el negocio y, en este caso, de los que una parada prolongada afectaría gravemente a los procesos de facturación, gestión de proveedores, contabilización y pago.

3. Servicio de mantenimiento

En líneas generales el servicio de mantenimiento comprende:

- Suministro de actualizaciones a nuevas versiones del software
- Asistencia remota para la resolución de incidencias
- Portal Web para la gestión y seguimiento de incidencias

3.1 Descripción del servicio de mantenimiento

El adjudicatario prestará los servicios de mantenimiento de los productos de software relacionados y se propone la contratación de los siguientes servicios:

- Resolución de incidencias en el funcionamiento del software y que supongan la interrupción total o parcial del servicio con cobertura en día laborables de 8 a 15 horas y con tiempo de respuesta de 24 horas en caso de parada total o parcial del sistema.
- Suministro y descarga de Service Packs y nuevas versiones del producto que sean liberados por el fabricante.
- Sistema de registro y seguimiento de Solicitudes de Soporte basado en internet.
- Respuesta a dudas o solicitud de mejoras en el funcionamiento del sistema que se planteen en jornada laboral en horario de 9 a 18 horas y que deben ser respondidas en un plazo máximo de 2 días laborables. La respuesta a solicitud de mejoras deberá ir acompañada de un presupuesto en los casos que RTVA lo solicite.

Para el cumplimiento de los servicios objeto de la presente contratación, RTVA facilitará todos los medios técnicos y materiales a su alcance que sean necesarios.

Para la respuesta a las consulta y la corrección de errores detectados, la empresa adjudicataria se compromete a los siguientes tiempos máximos de reacción, teniendo en cuenta que se refiere a días laborales, que no incluye sábados ni los festivos de la ciudad de Sevilla.

Prioridad	Respuesta inicial	Diagnóstico	Corrección	Solución
Crítica	2 horas	6 horas	12 horas	80 horas
Seria	2 horas	12 horas	40 horas	104 horas o siguiente SP
Inconveniente	2 horas	16 horas	7 días	15 días o siguiente SP
Menor	2 horas	24 horas	10 días	20 días o siguiente SP

FIRMADO POR	ANTONIO JOAQUIN DURAN AYO	23/01/2019 13:40:07	PÁGINA 2/5
	LUIS ROMERO MIGE	21/01/2019 08:51:47	
VERIFICACIÓN	52Pr4949EMRGJXfa+PeczoaQaZzhV8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2 Información sobre nuevas versiones

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a RTVA informado sobre la aparición de las nuevas versiones previstas y las ampliaciones a las ya existentes del software.

4. Protección de datos de carácter personal

Debido a la naturaleza del servicio objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria puede tener que realizar tratamientos automatizados de ficheros de RTVA que contengan datos de carácter personal. En cualquier caso, será RTVA quien decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos, limitándose la empresa adjudicataria a utilizar dichos datos, única y exclusivamente para los fines que figuran en el presente contrato y siempre por cuenta de RTVA.

RTVA únicamente permitirá el acceso a datos de carácter personal a la empresa adjudicataria cuando sea necesario para la ejecución del objeto del presente Contrato.

La empresa adjudicataria en cumplimiento con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, entre ellas el Reglamento (UE) 2016//679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales se compromete a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el presente Contrato y sus Anexos, ni cederlos a terceros, ni siquiera para su conservación.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aun después de finalizar sus relaciones con RTVA.
- Trasladar las obligaciones citadas en los párrafos anteriores al personal que dediquen al cumplimiento del presente Contrato y sus Anexos.

Cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir todos los datos de carácter personal tratados.

RTVA afirma y garantiza que los datos han sido recogidos de acuerdo a lo establecido en el RGPD y la LOPD, así como que cumple todas las obligaciones establecidas en el RGPD y la LOPD. Le empresa adjudicataria se exonera de toda responsabilidad que pueda surgir en caso de reclamación por incumplimiento de lo anteriormente garantizado. En caso de que se declare la responsabilidad de la empresa adjudicataria mediante un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, RTVA queda obligado a indemnizar a la empresa adjudicataria por los daños y perjuicios que se le causen.

RTVA actualizará su copia de seguridad con la periodicidad que estime oportuna, no haciéndose responsable a la empresa adjudicataria de la posible pérdida de datos que pueda producirse en la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

5. Confidencialidad.

La empresa adjudicataria y RTVA tratarán confidencialmente los datos, documentación e información respectivos, que estén identificados como confidenciales o que por su naturaleza lo sean, y a utilizar la información obtenida, únicamente, para la ejecución del objeto de este contrato.

La referida información confidencial dejará de tener tal condición desde el momento en que la Parte a la que pertenezca así lo declare expresamente y por escrito a la otra Parte.

6. Duración del contrato

El servicio de mantenimiento objeto del presente contrato se prestará por un año a partir de la fecha que se indique en el contrato.

El contrato será prorrogable por otro año en las mismas condiciones técnicas y económicas a conformidad de las dos partes.

7. Coste del servicio

El coste total del servicio de mantenimiento es de **30.672,12 euros (IVA no incluido)** con el siguiente desglose:

- Gestor documental Invesdoc un total de **17.232,12 euros (IVA no incluido).**
- Sistema Digitalización Certificada un total de **13.440,00 euros (IVA no incluido).**

8. Procedimiento negociado

Dado que IECISA es propietario y fabricante del software "Invesdoc", KOFAX propietario y fabricante de los productos software de "Invoices" y el software "RS Invesdoc DC" es un desarrollo conjunto, propiedad de ambos, y siendo IECISA el único proveedor con posibilidad de prestar este servicio, se tramita el expediente mediante el procedimiento negociado. En base al Art. 168 punto 2º del apartado a, y debido a razones técnicas y de protección de derechos exclusivos.

En la documentación que acompaña al expediente se aporta certificado con la propiedad y exclusividad en el mantenimiento del software de Invesdoc e Invoices.

Como elemento de negociación se incluirá el precio del servicio.

9. Facturación y pago

El importe total del servicio de mantenimiento se repartirá en 12 facturas, que mensualmente el proveedor emitirá a primero de cada mes y cuyos pagos se realizarán a los 30 días de la fecha de entrada de cada factura.

Sevilla, al día de la firma

Anexo. Modelo de presentación de ofertas

Importes sin IVA

Importe servicio de Mantenimiento Gestor Documental Invesdoc	
Importe Servicio de Mantenimiento Digitalización Certificada	