

Pliego técnico para el contrato de renovación de la licencia de software ExStream Dialogue

1 OBJETIVO

El Ayuntamiento de Zaragoza es titular de licencia de un conjunto de módulos del producto HP ExStream Dialogue adquirido en el año 2007 a la empresa Xerox España.

Estos módulos se utilizan para la generación de documentos municipales en formato pdf dentro del ámbito de procedimientos masivos:

- aplicaciones policía, multas
- aplicaciones tributarias, recibos
- procedimientos online (autoliquidaciones).
- así como listados de distintas aplicaciones corporativas

Se trata por tanto de una herramienta fundamental en la generación de documentos tanto para la gestión interna como para el ciudadano, por lo que es necesario disponer de un contrato de soporte adecuado y poder mantenerla actualizada a las últimas versiones para no llegar a situaciones de obsolescencia.

2 DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN

Un elemento fundamental de las aplicaciones corporativas es la generación de documentos en sus distintos formatos: papel, electrónico, ...

Básicamente, existen tres entornos de producción de documentos:

- Entorno Transaccional : aplicaciones corporativas que, en tiempo real y de modo interactivo, imprimen ficheros de detalle ante una petición determinada.
- Entorno Batch : aplicaciones corporativas que generan ficheros de datos para impresiones masivas en los medios de impresión corporativos. Asimismo estos ficheros de datos pueden ser procesados para generar documentos en pdf.
- Entorno WEB : aplicaciones J2EE que componen documentos que presentan al navegador en formatos HTML o pdf.

El documento producido, ya sea en formato papel a través de la impresora o en formato electrónico como un fichero pdf, es específicamente generado por la aplicación.

La herramienta Exstream DIALOGUE implementa todas las funciones de generación del documento, dejando a la aplicación la responsabilidad única de manipular los datos.

De esta manera los mecanismos de producción de documentos son homogéneos simplificando el mantenimiento de los mismos.

3 REQUISITOS SOPORTE

3.1 Requisitos del módulos

El presente contrato debe contemplar la renovación del soporte los siguientes elementos:

CJ180AAE	HP Designer SW Wkstin E-LTU	Dialogue Designer	3
CH996AAE	HP 1-1 Doc Creatr Prd SW E-LTU	1:1 Document Creator Production	1
CJ045AAE	HP Adv Tbl Prd SW E-LTU	Advanced Tables Production	1
CJ824AAE	HP XML Inpt Prd SW E-LTU	XML Input Production	1
CJ255AAE	HP Dymc Cont Impt Prd SW E-LTU	Dynamic Content Import Production	1
CJ267AAE	HP Dymc Data Acs Prd SW E-LTU	Dynamic Data Access Production	1
CJ437AAE	HP JMS Cntr Prd SW E-LTU	JMS Connector Production	1
CJ285AAE	HP Hi Vol Divy Prd SW E-LTU	High Volume Delivery Production	1
CJ511AAE	HP PCL Prd SW E-LTU	PCL Production	1
CJ523AAE	HP PDF Prd SW E-LTU	PDF Production	1
CJ632AAE	HP On Demand Delivery Prod SW E-LTU	On Demand Delivery Production*	1

que son los utilizados en el entorno de producción corporativo descrito.

3.2 Requisitos de servicio

Estas licencias incluyen :

- servicio de soporte online y telefónico y con disponibilidad directa de 08:00 a 16:00 de lunes a viernes, hasta un máximo intervalo de 24x7.
- El tiempo máximo de respuesta ante la apertura de una incidencia será de 8 horas
- derechos sobre actualizaciones y uso del software
- garantía sobre el funcionamiento de software

De las que es titular el Ayuntamiento de Zaragoza

3.3 Requisitos de interfaz con el soporte

La empresa adjudicataria apoyará al Ayuntamiento en la apertura y seguimiento de incidencias con el fabricante durante la duración del contrato, en caso de que existan problemas en la resolución de las mismas.

Se solicita un apoyo en el seguimiento de las incidencias, entendiendo que la responsabilidad de la resolución será de los servicios de soporte del fabricante.

3.4 Requisitos de revisión

La empresa adjudicataria dedicará un consultor para realizar un mínimo de 3 jornadas de consultoría al año (la propuesta máxima considerada será de 8 jornadas al año) con el



objetivo:

- revisión lógica del entorno y cómo se está utilizando
- detección de incidencias enmascaradas
- estudiar el estado del rendimiento del entorno
- proponer mejores prácticas para las tareas realizadas
- proponer mejoras en la instalación y posibles vías de actualización

Los costes derivados de esta intervención estarán incluidos en el presupuesto

Estas se coordinarán con los técnicos corporativos y se planificarán con antelación suficiente.

3.5 Requisitos del contrato

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al servicio:

- certificado de inicio de los servicios del fabricante
- información de soporte online
- información de soporte telefónico
- procedimientos de apertura y gestión de incidencias así como acceso a la información del estado en el que se encuentran

Zaragoza, 22 de Septiembre de 2014

Alberto Virto Medina
Jefe de Servicio de Redes y Sistemas

Felix A. Sendino Monreal
Técnico Superior de Sistemas