



PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE CONTABILIDAD SICALWIN

Para la contratación del servicio de mantenimiento del software de gestión contable Sicalwin, por importe de 8.422,69€ anuales, por parte del proveedor y propietario del código fuente de dicho software, AYTOS, S.L., se especifican las siguientes características del servicio a prestar:

- Soporte al cliente:
 1. Centralita Estándar.
 2. Atención especializada para incidencias relativas a las soluciones de Aytos.
 3. Servicio de asistencia telefónica.
 4. Resolución de incidencias mediante copias de seguridad.

- Actualización de Software:
 5. Actualizaciones de producto disponible en la Web.
 6. Mantenimiento Legal. Cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento, Aytos desarrollará las adaptaciones pertinentes en el Producto y pondrá a disposición de la Entidad las versiones adaptadas.
 7. Mantenimiento correctivo. Se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.
 8. Revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso, derivadas de la migración de datos

- Web exclusivo clientes.
 9. FAQ's, Manuales, novedades de producto y revisiones disponibles en la web.
 10. Alta de incidencias.
 11. Información del estado de las incidencias registradas -nivel Estándar.
 12. Comunicación por e-mail del cambio de estado de las incidencias.
 13. La entidad deberá solicitar el alta en la plataforma AESADWEB de Aytos

Valencia, 6 de marzo de 2014
EL JEFE DE LA SECCIÓN DE INFORMÁTICA

Fdo.: Manuel D. Serrat Olmos