



Servicio de  
Patrimonio, Compras  
y Contratación  
**Universidad Zaragoza**

**CONTRATO DE SERVICIOS**  
CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI  NO

**TRAMITACIÓN EXPEDIENTE:**  
Ordinaria  Urgente  Emergencia  Anticipada

**TIPO PROCEDIMIENTO:**  
Negociado sin publicidad art.168 a) 2º  
**RECURSO ESPECIAL:** SI  NO

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. nº 00215-2018

### ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1. OBJETO
2. CESIÓN DE LA LICENCIA DE USO Y ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN
3. GESTIÓN DEL SERVICIO, CONSULTORÍA Y PROGRAMACIÓN

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 1  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

**unizar.es**

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : d71375f4a186ab63



Nº Expediente: 00215-2018

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1. OBJETO

Cesión del derecho de uso, actualización y soporte técnico de la licencia de Gestión de la Nómina

### 2. CESIÓN DE LA LICENCIA DE USO Y ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN

Este servicio debe incluir lo siguiente:

**2.1** Licencia de uso de la aplicación, en versión web y cliente/servidor, durante el periodo de vigencia del contrato,

**2.2** Mantenimiento correctivo de la aplicación,

**2.3** Adaptación de los cambios de legislación, tanto en materia de Seguridad Social como de IRPF

**2.4** Subsanción de errores de la aplicación e incorporación de nuevas funcionalidades.

**2.5** Resolución de incidencias:

**2.6** Los partes de las incidencias se realizarán mediante soporte telefónico (con horario mínimo de 9 a 15 h.) o a través de internet a cualquier hora del día, y se podrá hacer seguimiento de la situación de la incidencia.

**2.7** *Tiempos de respuesta máximos* (entendido como el tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta la asignación de un responsable para la resolución de la misma):

- Incidencias de mejoras: 24 h laborables.
- Incidencias de prioridad normal: 24 h laborables.
- Incidencias de prioridad urgente: 8 h laborables.
- Incidencias de prioridad más urgente: 2 h laborables

**2.8** *Tiempos de resolución de las incidencias máximos:*

- Incidencias de mejoras: 6 meses.
- Incidencias de prioridad normal: 1 mes.
- Incidencias de prioridad urgente: 2 semanas.
- Incidencias de prioridad más urgente: excepto en periodos de pruebas, en función de los plazos legales o internos de la U.Z.

**2.9** Otros aspectos relativos a las incidencias: posibilidad de reabrir incidencias que ya han sido cerradas, comunicación al usuario del cierre y la solución o parche realizado, acceso al consultor asignado para cada incidencia, establecimiento del criterio de prioridad para cada incidencia y compromiso de cierre de todas las incidencias.

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 2  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

**unizar.es**

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza



Código de verificación : d71375f4a186ab63

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=d71375f4a186ab63>

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 20-12-2018 17:58:58

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Servicio de  
Patrimonio, Compras  
y Contratación  
**Universidad Zaragoza**

CONTRATO DE SUMINISTRO  
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD  
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

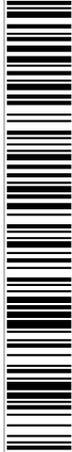
Nº Expediente: 00215-2018

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

#### 3. GESTIÓN DEL SERVICIO, CONSULTORÍA Y PROGRAMACIÓN

La oferta deberá incluir la valoración de hasta 10 jornadas (de siete horas cada una de ellas) de reuniones técnicas para coordinar y/o resolver los problemas que puedan surgir en la gestión del servicio (seguimiento de las incidencias y la determinación del grado de prioridad) u otros asuntos tales como: nuevos desarrollos, mantenimiento de personalizaciones, integración con terceros, etc.

Estas jornadas se realizarán sólo si son necesarias a juicio de la universidad y previa petición suya. Caso de llevarse a cabo, las jornadas tendrán lugar en locales de la propia universidad, o de forma telemática cuando ello sea posible y conveniente para la finalidad de la jornada.



Código de verificación : d71375f4a186ab63

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección  
<http://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=d71375f4a186ab63>

C/ Pedro Cerbuna, 12 – Ciudad Universitaria – 50009 Zaragoza 3  
Tel. 976 76 10 00 / Fax 976 76 10 31

Documento firmado electrónicamente conforme a la Ley 39/2015 por

**unizar.es**

Aprobado por El Órgano de Contratación de la Universidad de Zaragoza

Firmado por: ALBERTO GIL COSTA

Cargo: Gerente

Fecha: 20-12-2018 17:58:58

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://licitacion.unizar.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>