

# SaphetyGov

## Public Procurement

### SaphetyGov Servicios Avanzados – Soporte Especializado

#### Índice

Precios de servicios	2
Apoyo a la plataforma SaphetyGov	3
Apoyo informático	5
Generación de clave privada	7
Rectificación de procedimiento	9
Exportación de procedimiento	11
Transferencia de historial de usuarios	12
Pedidos especiales	13
Bolsa de horas	14
Tasa de urgencia	16

# Precios de servicios

plataforma	Código Producto	Nombre del producto	Costo del servicio + tasa legal vigente
SaphetyGov	P797	Apoyo plataforma SaphetyGov	80
SaphetyGov	P21217	Apoyo informático	80
SaphetyGov	P29461	Generación de clave privada	80
SaphetyGov	P54665	Rectificación de procedimiento	80
SaphetyGov	P54666	Exportación de procedimiento	80
SaphetyGov	P54667	Transferencia de historial de usuarios	Bajo cotización
SaphetyGov	P54668	Pedidos especiales	Bajo cotización
SaphetyGov	P63694	Bolsa 4 horas	280
SaphetyGov	P63474	Bolsa 8 horas	500
SaphetyGov	P63698	Bolsa 24 horas	1200
SaphetyGov	P63475	Bolsa 75 horas	3000
SaphetyGov	P63476	Bolsa 150 horas	6000
SaphetyGov	P54664	Tasa de urgencia	100

# Apoyo a la plataforma SaphetyGov

El servicio de apoyo portal SaphetyGov se realiza remotamente, en tiempo real, a un usuario.

Este servicio consiste en el apoyo funcional de la plataforma, clarificación de dudas y acompañamiento en la realización de acciones, en particular: presentación de candidaturas y presentación de propuestas.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- Apoyo a un usuario/un equipo/un procedimiento;
- Duración máxima del servicio de apoyo 1 hora;
- El equipo utilizado debe reunir las condiciones técnicas de utilización de la plataforma SaphetyGov (requisitos mínimos obligatorios transmitidos en el correo electrónico de registro en la plataforma);
- Los documentos que deben someterse en la plataforma deben estar finalizados y listos para sumisión;
- El equipo utilizado debe tener instalado el software TeamViewer en la versión recomendada por plataforma SaphetyGov;
- La descripción del pedido, en el momento de la suscripción, debe incluir:
  - Nombre de la entidad adjudicadora;
  - Identificación del procedimiento (nombre y referencia);
  - Plazo para sumisión de la candidatura/propuesta;
  - Fecha/hora pretendida para el apoyo; a un usuario/un equipo /un procedimiento;

- La instalación de aplicaciones se encuentra fuera del ámbito de este apoyo (podrá suscribir el servicio de apoyo informático);
- La realización de apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

# Apoyo informático

El servicio de apoyo informático se realiza remotamente, en tiempo real, a un usuario.

Este servicio consiste en la instalación de las aplicaciones necesarias para la correcta utilización de las plataformas, en particular: Java Virtual Machine, Java Cryptography Extension, instalación/reinstalación certificados.

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de plataforma SaphetyGov.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- Apoyo a un usuario;
- Duración máxima del servicio de apoyo 1 hora;
- Durante el período de apoyo podrá efectuarse la instalación de más que 1 aplicación;
- El equipo utilizado debe reunir las condiciones técnicas de utilización de la plataforma SaphetyGov (requisitos mínimos obligatorios transmitidos en el correo electrónico de registro en la plataforma);
- La instalación de software en el ámbito de la utilización de la plataforma SaphetyGov es exclusiva para el sistema operativo Microsoft Windows;
- El sistema operativo macOS/Linux no está cubierto por este servicio;
- El acompañamiento de proceso de respuesta a procedimientos SaphetyGov se encuentra fuera del ámbito de este servicio;
- El equipo utilizado debe tener instalado el software TeamViewer en la versión recomendada por plataforma SaphetyGov;

- El cliente deberá indicar la fecha/hora pretendida para el apoyo;
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

# Generación de clave privada

El servicio generación de clave privada, prevé la generación de nueva clave privada como forma de recuperación de la clave de descifrado de un procedimiento en fase de presentación o apertura de propuestas.

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de plataforma SaphetyGov.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- 1 Proceso de recuperación privada por pedido;
- Envío de pedido formal para el servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov (correo electrónico enviado por jurado o gestor de procedimiento con conocimiento del equipo de jurados);
- Presentación de la documentación aplicable a la validación del pedido (si es aplicable);
- El fichero de clave privada se entregará encriptado en pen USB o CD y la contraseña de descifrado del fichero será enviada por correo electrónico a los miembros del jurado;
- El cliente deberá remitir la ficha de «Pedido de recuperación de clave privada», debidamente cumplimentada, indicando el método de entrega pretendido y la opción de servicio pretendida (con o sin tasa de urgencia);
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 2 días laborables (no incluye los tiempos de expedición por correspondencia);
- El servicio tasa de urgencia garantiza la generación de la clave en el propio día (pedidos adjudicados hasta las 17h);

- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 80€ + IVA (al tipo legal vigente).



# Rectificación de procedimiento

El servicio de corrección de datos de procedimientos se destina a la corrección de información constante en algunos campos de la plataforma SaphetyGov, normalmente los derivados de fallo de digitación por parte del usuario.

La realización del pedido podrá suponer el reenvío de las fichas para el Portal Base.

Aplicable a pedidos como:

- Corrección de nombre de procedimiento;
- Asociación/desasociación/alteración de “procedimiento precedente”;
- Alteración de estado de procedimiento;
- Alteración del valor base (ajuste directo, hasta fase de análisis/esperar respuesta);
- Retroceso de estado de procedimiento de “concluido” para “en habilitación”;
- Alteración de la fecha de decisión de contratar (procedimientos en estado concluido);
- Adición de elemento ECDC;
- Actualización de datos fiscales de entidades proveedoras (procedimientos que están transcurriendo);

**La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- 1 Alteración por procedimiento por pedido;
- En el mismo pedido pueden aceptarse hasta 3 alteraciones por procedimiento (pendiente de validación previa);
- La descripción del pedido, en el momento de la suscripción, deberá incluir: Identificación (nombre y referencia) del procedimiento; Corrección a efectuar (valor actual - valor pretendido); Fecha/hora pretendida para el apoyo;
- La entidad adjudicadora deberá efectuar una comunicación de la acción de corrección (a través de notificación genérica);
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

# Exportación de procedimiento

El servicio consiste en la exportación de procedimientos para soporte digital, para entidades sin contrato SaphetyGov activo.

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de plataforma SaphetyGov.

**La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- 1 Exportación por pedido;
- El cliente debe indicar la fecha/hora pretendida;
- Los documentos pueden almacenarse de modo compactado (p. ej. fichero Zip) en el soporte digital (pen o CD);
- La realización del apoyo está pendiente de la confirmación de marcación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- El levantamiento debe efectuarse en las instalaciones de la plataforma SaphetyGov, entre las 9h00-19h00, por uno de los elementos del jurado, debidamente identificado;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 80€ + IVA (al tipo legal vigente).

# Transferencia de historial de usuarios

El servicio consiste en la transferencia del historial de acciones realizadas por un usuario en la plataforma SaphetyGov para otro usuario.

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de plataforma SaphetyGov.

**La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- 1 Pedido transferencia de historial por pedido;
- Indicación de los detalles del pedido;
  - Nombre y correo electrónico del usuario (original);
  - Nombre y correo electrónico del usuario (nuevo, al que se asociará el historial);
- Presentación de la documentación aplicable a la validación del pedido (si es aplicable);
- Las condiciones y plazo de entrega del servicio estarán pendientes de la presentación de propuesta comercial;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** a estimar en oferta comercial.

# Pedidos especiales

Este servicio consiste en la realización de acciones no previstas en la plataforma o fuera del ámbito del soporte (gratuito o servicios avanzados).

Todos los pedidos serán objeto de análisis de viabilidad técnica, procesual y legal, y en caso de aceptación, serán objeto de propuesta comercial.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- Pedido pendiente de análisis previo y confirmación de ejecución por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- No aplicable a pedidos que comprometan el plan de gestión de desarrollo del producto, o comportamientos de las funcionalidades disponibles en la plataforma;
- No aplicable a soporte jurídico;
- Presentación de la documentación aplicable a la validación del pedido (si es aplicable);
- Las condiciones y plazo de entrega del servicio estarán pendientes de la presentación de propuesta comercial;
- SLA de entrega de servicio: acordadas en el proceso de adjudicación de propuesta;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** a estimar en oferta comercial.

# Bolsa de horas

Este servicio se destina a la adquisición previa de una bolsa de horas para realización de intervenciones técnicas en el ámbito del proyecto del cliente, con la finalidad de agilizar el proceso de desarrollo, a través de la reducción de los tiempos relativos al proceso comercial (elaboración de propuesta comercial, adjudicación y pago del servicio).

Podrán encuadrarse en este servicio pedidos que no cambien la lógica del proyecto implementado ni que exijan especificación de requisitos técnicos, en particular configuraciones, alteración de configuraciones, pequeños desarrollos, actualización de datos/estatus.

Todos los pedidos serán objeto de análisis de viabilidad técnica, procesual y legal, y en caso de aceptación, estarán pendientes de la aceptación previa del cliente.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- Cada pedido individual que se encuadre en la bolsa de horas (pequeños desarrollos/intervenciones manuales) estará pendiente de análisis de viabilidad y confirmación de aceptación de ejecución por parte de plataforma SaphetyGov;
- Antes de proceder a la realización de la acción, el cliente debe aceptar formalmente las condiciones del servicio (condiciones, plazo, horas que se deben descontar en la bolsa de horas);
- No aplicable a pedidos que comprometan el plan de gestión de desarrollo del producto, o comportamientos de las funcionalidades disponibles en la plataforma;
- No aplicable a soporte jurídico;
- Las condiciones son válidas por un periodo de 12 meses;
- Envío de informe de consumo de bolsa de horas;
- El cliente deberá remitir la ficha de «Pedido de recuperación de clave privada»,

debidamente cumplimentada, indicando el método de entrega pretendido y la opción de servicio pretendida (con o sin tasa de urgencia);

- SLA de entrega de servicio: acordadas en el proceso de adjudicación de propuesta;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precios:**

Bolsa 4 horas - 280€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 8 horas - 500€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 24 horas - 1200€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 75 horas - 3000€ + IVA (al tipo legal vigente);

Bolsa 150 horas - 6000€ + IVA (al tipo legal vigente).

# Tasa de urgencia

El servicio se destina a la anticipación de la fecha de entrega prevista de servicio de soporte (gratuito o avanzado).

La contratación de la tasa de urgencia presupone la priorización del pedido y resolución en tiempo inferior al previsto en el servicio estándar (servicio gratuito) o tratamiento inmediato (servicio avanzado).

Este servicio está pendiente de la validación y aceptación previas por parte de plataforma SaphetyGov.

## **La adquisición de este servicio presupone la aceptación de las siguientes condiciones:**

- Servicio prepago;
- La fecha/hora pretendidas carecen de validación y confirmación de aceptación por parte del servicio de atención a clientes de plataforma SaphetyGov;
- La tasa de urgencia es aplicable a la anticipación de entrega de servicio de soporte inferior al SLA contratado. Pudiendo cobrarse en el ámbito del soporte estándar gratuito, o cumulativamente, en el ámbito de la contratación de Servicios Avanzados;
- Las condiciones y plazo de entrega del servicio estarán pendientes de la presentación de propuesta comercial;
- SLA de entrega de servicio, tras adjudicación formal/pago: hasta 3 días laborables;
- El precio del servicio no incluye IVA al tipo legal vigente.

Ante la inobservancia de los presupuestos indicados, el servicio de apoyo se suspenderá sin que exista la obligatoriedad de devolución de los valores pagados.

**Precio:** 100€ + IVA (al tipo legal vigente).