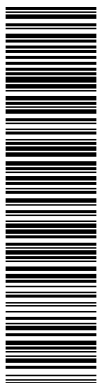


DOCUMENT Altres: PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 11490286	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: 6J6IE-XVUBN-JPEKJ Data d'emissió: 4 de Juliol de 2022 a les 12:52:03 Pàgina 1 de 2	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tresorer de l'AJUNTAMENT DE GIRONA.Signed 04/05/2022 10:01	ESTAT APROVAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 7493222.6J6IE-XVUBN-JPEKJ.3FE4F04B3471ABDE654DCA0B2415770E3F102) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE TRESORERIA SAGE XRT

1 INTRODUCCIÓ

El servei de Tresoreria de l'ajuntament disposa del programari XRT per realitzar tota la comunicació diària amb els bancs i tota la gestió de la tresoreria de la corporació.

Aquest programari ha estat desenvolupat per l'empresa Sage Spain SL, i consta d'un mòdul de comunicació bancària per rebre diàriament els moviments dels comptes bancaris del dia anterior i d'un mòdul de gestió de la tresoreria en previsió i en real.

És fonamental assegurar el bon funcionament del programari i disposar del suport i servei de manteniment de l'empresa per a la solució de qualsevol incidència que es pugui presentar.

Degut al fet que és aquesta empresa qui disposa del codi font del programari, és l'únic proveïdor que pot realitzar aquestes prestacions.

2 PROGRAMARI INCLÒS AL CONTRACTE

- MH XRT C@sh Universe Professional
- MH XRT Communic@tion Professional
- MH PACK CUENTAS BANCARIAS

3 PRESTACIONS INCLOSES

Condicions del servei de suport i manteniment:

- Servei d'atenció de consultes i d'incidències tècniques formulades via telefònica, correu electrònic o a través de web (accés per internet a l'aplicació de gestió d'incidències www.sage.es/supportmidmarket). Horari d'hivern (de setembre a juny): de dilluns a dijous, de 8:00 a 18:00h. Divendres: de 8:00 a 15:00h. Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00h.

- Connexió remota: és possible que la resolució de la incidència passi per una connexió en remot. El personal de Sage disposa d'un servei de tele assistència mitjançant les aplicacions GoToAssist, NetViewer i Webex que permet intervenir directament en qualsevol dels PC dels usuaris que s'habilitin per a aquesta finalitat. Aquesta ajuda ha de ser autoritzada pel client.

- Temps de resposta per incidències: inferior a 24 hores.

- Temps de resolució: La incidència serà comunicada per correu electrònic. Aquesta incidència serà registrada en el dia en l'aplicatiu CRM per Sage. El contacte del client rep un correu notificant l'apertura d'un ticket identificat per un número amb el que es segueix la traçabilitat de la incidència.

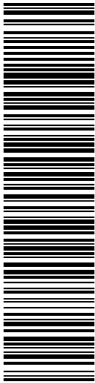
4 EXECUCIÓ DEL PROJECTE

5.1 Terminis

La durada del contracte s'estableix per un termini de dos anys, amb efectes des del dia 01/07/2022 o des del dia en què es signi el contracte si és posterior. El contracte podrà ser prorrogat per una dues anualitats addicionals.

5.2 Interlocució

DOCUMENT Altres: PPTP	IDENTIFICADORS DOC_ID: 11490286	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: 6J6IE-XVUBN-JPEKJ Data d'emissió: 4 de Juliol de 2022 a les 12:52:03 Pàgina 2 de 2	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Tresorer de l'AJUNTAMENT DE GIRONA.Signed 04/05/2022 10:01	ESTAT APROVAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 7493222 6J6IE-XVUBN-JPEKJ 3FE44F048B3471ABDE654DCA0B2415770E3F162) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document estàSIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb l'Ajuntament de Girona, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

5.3 Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.