



Ajuntament de Montcada i Reixac

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DEL PROGRAMARI DE T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU**1a. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de suport i manteniment i assistència tècnica del programari de T-Systems ITC Iberia, SAU. Aquest programari inclou diversos mòduls detallats més endavant.

2a. REQUISITS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA

L'empresa que licita per aquest servei haurà d'acreditar els drets de propietat industrial sobre el programari ofert i els drets d'explotació del mateix en qualsevol forma i, en especial, de supervisió, suport tècnic i manteniment.

3a. DESCRIPCIÓ

Es sol·licita el servei de suport, manteniment i assistència tècnica del programari de T-Systems ITC Iberia, SAU.

L'empresa licitadora proposarà i concretarà a l'Ajuntament la logística, els horaris, el temps de resposta, la facturació i tots aquells serveis específics que es puguin sol·licitar per tal que els serveis demanats siguin el màxim d'eficients.

Programari inclòs en aquest plec

Són objecte de manteniment els mòduls següents:

REGISTRE I EXPEDIENTS
PRODUCTES
Burowin
Registre Entrada i Sortida
WINFLOW-PAC: Seguiment d'Expedients
WINFLOW-ADN: Acords , decrets i notificacions
WINFLOW-PAC-SICAP
WINFLOW-PAC-GT
WINFLOW-PAC-CEMENTIRIS
WINFLOW-PAC-CONTRACTACIÓ
E-DIGITA-DIGITALITZACIÓ BUROWEB

PLATAFORMA TELEMÀTICA
PRODUCTES
Gestor de sol·licituds
Autoliquidacions

Registre telemàtic de documents
Carpeta Ciutadà (consultes)

GESTIÓ TRIBUTARIA
PRODUCTES
Gestió Tributaria i Recaptació
Gestió IBI
Gestió IAE
Gestió de Recaptació Executiva
Gestió Cadastre
Procediment Sancions de Trànsit

COMPTABILITAT
PRODUCTES
Comptabilitat SICAL
SICAP WEB
Inventari Municipal
E-FACT
PADRÓ HABITANTS
PRODUCTES
Gestió Padró Habitants

TERRITORI GIS
PRODUCTES
e-MAP Plataforma Cartogràfica
e-MAP ERP
VIAMAP Suite Ocupació
VIAMAP SUITE GAT
VIAMAP Gestió incidències
VIAMAP Publisher

GESTIÓ DOCUMENTAL
PRODUCTES
Gestor documental DOCUMENTUM
ERP TAO-DOCUMENTUM
PORTASIGNATURES ELECTRÒNIC
REPORTING TAO 2.0
ACTUATE
TOTAL APLICATIUS

La prestació del servei es farà per a l'Ajuntament de Montcada durant 12 mesos de l'any.

L'empresa adjudicatària haurà de descriure amb detall com durà a terme el servei de manteniment per tal de garantir la màxima qualitat del mateix.

El servei de suport i manteniment inclourà:

- La definició dels mitjans, protocol, nivells de suport i procediments per donar el suport via web, amb connexió remota segura, i via telefònica per atendre dubtes, consultes, assessorament i notificació de problemes sobre qualsevol aspecte del programari.
- La concreció horària per prestar el suport de dilluns a divendres i temps de resposta.
- El corresponent manteniment i evolució del programari.
- La definició dels protocols i procediments per oferir els manteniments evolutiu, legislatiu, adaptatiu i correctiu del programari.
- La definició dels protocols i procediments del control i lliurament de les noves versions i revisions del programari.

Assistència tècnica presencial i en remot

Es demana el servei d'assistència tècnica, mitjançant una bossa d'hores siguin presencials o en remot per atendre serveis o necessitats concretes, com ara noves configuracions, revisions i propostes de millora, que no estiguin recollides en els serveis bàsics d'assistència del manteniment, segons els perfils següents:

PERFIL TÈCNIC	NÚMERO D'HORES ANUALS
Cap projectes	4
Consultor sènior	45
Consultor junior	50
Analista	25
Programador	30
Consultoria remota	15
Tècnic sistemes	25
Total bossa d'hores	194

L'empresa adjudicatària assignarà a les diferents peticions d'assistència els tècnics adients amb l'experiència i coneixement necessaris.

L'assistència tècnica pot efectuar-se sobre qualsevol dels mòduls inclosos al programari

En cap cas l'Ajuntament està obligat a disposar de la totalitat de la bossa d'hores.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ PER PART DE L'ADJUDICATARI.

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora complir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

5.1. Control de la qualitat i seguiment del servei

- L'empresa adjudicatària nomenarà a una persona qualificada per a la interlocució, coordinació i seguiment del contracte amb l'Ajuntament de Montcada i Reixac. En cap cas aquesta persona podran ser els/les tècnics/ques que es designin.

- La persona designada com a interlocutora, per tal de fer seguiment i control del contracte, es reunirà amb, com a mínim, una periodicitat trimestral amb els responsables del contracte a l'Ajuntament de Montcada i Reixac. Per causes extraordinàries, es podran convocar reunions amb major periodicitat.
- La prestació dels serveis es farà sota la direcció organitzativa del departament d'Informàtica, per mitjà del responsable designat per l'Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària elaborarà una memòria anual dels serveis prestats.
- Amb independència dels informes, l'empresa adjudicatària comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi una intervenció immediata.
- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament tota la documentació relativa a les tasques pròpies del servei que hagi dut a terme, sense cost per l'Ajuntament en el cas d'utilitzar algun programa específic, que requereixi algun tipus de llicència per al seu ús.
- La prestació del servei ha de cobrir per a l'Ajuntament de Montcada tots els mesos de l'any dintre del calendari laboral de l'ajuntament.
- L'empresa adjudicatària vetllarà pel manteniment i millora de la documentació tècnica que sigui necessària per a prestar el servei.

5.2. Capacitació de l'equip professional

- L'empresa licitadora haurà de garantir la capacitació i experiència necessària de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs.
- Comunicar a la persona responsable del servei de l'Ajuntament qualsevol incidència relacionada amb els serveis que presti, essent diligent en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la realització de les seves tasques.
- Garantir la reserva professional i complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades en relació a les informacions i documentació a què pugui tenir accés per raó de la prestació del servei.

Montcada i Reixac, a 9 de gener de 2020