

Expedient: 20SEPSS-001-00
Objecte: Servei
Descripció: Servei de manteniment i suport del programari ABSIS

1. Objecte i necessitat del contracte

L'objecte d'aquest plec és la definició de la contractació del manteniment i suport tècnic del software adquirit a ABSIS BERGER-LEVRAULT i que LOGARITME, SERVEIS LOGÍSTIC, fa ús actualment. Els mòduls contractats actualment son:

- Mòdul CGAP
- Mòdul registre de factures
- Mòdul EFact

2. Prescripcions tècniques particulars

La necessitat és la cobertura del servei i suport tècnic de manteniment del software adquirit a ABSIS BERGER-LEVRAULT i que s'utilitza a l'àrea econòmic-financera.

3. Servei de manteniment

El servei de manteniment ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució de dubtes que puguin sorgir en l'ús del/s programa/es. En concret, l'objecte de la prestació del servei de manteniment inclourà:

Manteniment adaptatiu (Adaptació als canvis legals)

Elaboració de noves versions de les aplicacions, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per adaptar-los a les modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.

Manteniment evolutiu (Millores de les aplicacions)

Incorporació de les millores a l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzin als programes, ja sigui per iniciativa del mantenidor com per suggeriments dels propis usuaris de LOGARITME, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.

Manteniment correctiu (Resolució d'errades)

Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de les aplicacions contractades.

Servei d'informació periòdica per correu electrònic

Mitjançant correu electrònic s'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors de LOGARITME dels següents àmbits:

- Novetats i comunicacions “d’última hora”.
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s’adoptaran.

Servei de descàrrega i actualització de versions

El servei d’actualització haurà de permetre disposar de les darreres versions de la/es aplicació/ns, així com de la documentació i manuals associats.

Servei de notificació d’incidències (errades de funcionament)

El servei ha d’incloure el registre i l’atenció de qualsevol incidència notificada per Logaritme per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic, respecte dels productes objecte d’aquesta contractació.

Una vegada rebuda la incidència es confirmarà a Logaritme mitjançant correu electrònic la seva recepció i registre, pel posterior seguiment de la incidència.

4. Servei de Suport

Servei de resolució d’incidències

El servei de resolució d’incidències podrà ser mitjançant un sistema d’intervenció remota o d’atenció telefònica en horari de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00. La comunicació dels problemes, resolució d’incidències que no calgui accés extern, o consultes conceptuals i d’operatòria es podran comunicar i resoldre a través del servei de correu electrònic.

Formació continuada

Es posaran a disposició de Logaritme cursos periòdics de reciclatge (col·lectius), organitzats pel mantenidor, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització de les aplicacions contractades i difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades als productes.

Actualització de versions

Suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

Horari i temps de primera resposta i resolució (ANS, acords de nivell de servei)

Les incidències crítiques i que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, per causes imputables directament a ABSIS Berger-Levrault, es gestionaran i quedaran resoltes dintre de les 4 hores laborables a partir del moment del registre de la incidència.

Les consultes o incidències lleus que no impedeixin el normal funcionament de les aplicacions es gestionaran i resoldran dintre dels següents 15 dies naturals a partir del registre de la incidència.

Penalitzacions per incompliment

Ha d'existir un pla de revisions periòdiques dels complimentes de nivells de servei definits, a partir dels quals es puguin establir penalitzacions que donin dret a deduccions d'import de les quotes anuals.

5. Servei de revisió i tancament comptable anual

Servei anual pel tancament de comptes que ha d'incloure una revisió de l'exercici comptable i l'obertura del nou exercici.