



SALLEN

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA ABSIS BERGER-LEVRAULT i AYTOS BERGER-LEVRAULT.

1. Objecte del contracte

El present plec té per objecte la regulació del servei de manteniment i suport de les aplicacions informàtiques adquirides a les empreses ABS INFORMATICA, S.L.U (ABSIS) i AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U i als seus mòduls i productes en funcionament a l'Ajuntament de Sallent.

El servei objecte del present contracte consisteix en prestar assistència i suport a l'usuari de les seves aplicacions, centrant-se atendre incidències, consultes i peticions amb la finalitat de que l'usuari tregui el màxim rendiment de les mateixes i s'asseguri el seu correcte funcionament.

L'objecte del contracte recau sobre un software propietari i només les empreses que disposen del codi font, ABS INFORMATICA, S.L.U i AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U, en poden prestar els respectius serveis.

Aquest programari informàtic és imprescindible per a la gestió administrativa de l'Ajuntament.

2. Prestacions incloses en el servei

En relació a les **APLICACIONS ABSIS BERGER – LEVRAULT**, el present contracte comprèn:

SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

El servei de manteniment d'ABSIS Berger-Levrault, ha de permetre l'ús correcte dels sistemes d'informació per garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris a través de les següents prestacions:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

El model de gestió de les peticions ha d'estar alineat amb la metodologia ITL i basar-se en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells de servei establerts.

Caldrà en tot cas, disposar d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients que es centri en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits.

Aquest servei ha d'incloure:

- **Servei de suport telefònic, nivell estàndard:** realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. L'entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.
- **Àrea de Clients de la web:** a través de l'Àrea de Clients de la Web, es disposarà dels següents serveis:

1. Servei d'Assistència Remota: els tècnics d'ABSIS Berger-Levrault es podran connectar a les instal·lacions de la nostra entitat o explicar de manera pràctica la forma d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.
2. Formació on-line continuada: s'oferiran formacions on-line periòdiques per tal d'actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació durant l'últim exercici, així com per estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquin.

Aquestes formacions online es complementaran amb formacions presencials.

3. Accés a actualitzacions, revisions, comunicacions, FAQ'S, manuals, butlletins, novetats de producte i enquestes.

- **Actualització de software:**

A) Actualització de producte

1. Manteniment funcional: millores que permetin funcionalitats més eficients i millorar la usabilitat del programa.
2. Manteniment legal: desenvolupament de les adaptacions pertinents en el producte amb la finalitat d'adaptar-se als canvis derivats de noves disposicions legals d'obligat compliment i posada a disposició de l'entitat de les mateixes.
3. Manteniment correctiu: correcció d'incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

B) Revisions i correccions: revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades, provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

- **Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail):** possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic d'informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament de Sallent, en els següents àmbits:

- ✓ Novetats i comunicacions
- ✓ Publicació i contingut de noves versions.
- ✓ Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.

En relació a les **APLICACIONS AYTOS BERGER – LEVRAULT**, el present contracte comprèn:

SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

El Servei de suport i manteniment ha de facilitar l'ús correcte dels sistemes d'informació per a garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions:

- Suport i atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma web amb àrea de clients.
- Actualització del software contractant.

El model de gestió de les peticions ha d'estar alineat amb la metodologia ITL i basar-se en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells de servei establerts.

Caldrà disposar d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al servei d'atenció als clients, l'activitat del qual, s'haurà de centrar en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits.

• **Servei de suport telefònic, nivell estàndard**

El servei d'assistència telefònica haurà de ser atès per ordre d'entrada de les trucades i segons el seu nivell de manteniment.

A través d'aquest servei, s'hauran de poder realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats i/o reportar incidències en el seu funcionament.

Aquesta entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

També es podran registrar les consultes o incidències a través de la plataforma "àrea de clients". Es podrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.

• **Àrea de clients de la web**

A través de l'àrea de clients de la web a través de l'Àrea de Clients de la Web, es disposarà dels següents serveis:

- 1. Servei d'assistència remota** → A través d'aquest servei l'empresa podrà connectar-se a les instal·lacions de la nostra entitat i realitzar la verificació del què es comuniqui a través del servei de suport o explicar de manera pràctica el mitjà d'operar quan sigui complexa la seva explicació a través d'una altra via.
- 2. Formació online continuada** → L'entitat disposarà de formacions online periòdiques (webinars), de manera que es podrà accedir en elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari. Els objectius de la formació continuada, són:
 - Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació durant l'últim exercici.
 - Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquin des del propi servei d'Atenció al Client.
 - Reunir a usuaris de diferents llocs per a promoure l'intercanvi d'impressions.

Les formacions continuades on-line s'hauran de complementar amb les presencials des d'un punt de vista geogràfic, ja que hauran de ser accessibles a tots els clients i evitar desplaçaments; i des del punt de vista dels continguts de la formació, permetent impartir sessions més curtes i focalitzades en matèries concretes.

3. Documentació tècnica → En aquesta àrea també s'haurà de poder accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ'S, manuals, butlletins, novetats de producte i enquestes.

- **Actualització del software**

1. Actualització de producte:

- Manteniment funcional → L'entitat rebrà millores dins les actualitzacions que suposin funcionalitats més eficients, una imatge més moderna i millorant la seva usabilitat.

- Manteniment legal → Aytos Berger-Levrault desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte, posant a disposició de l'Entitat, les versions adaptades amb la finalitat d'adaptar el producte a les noves disposicions legals d'obligat compliment.

- Manteniment correctiu: correcció d'incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

C) Revisions i correccions: revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades, provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

- **Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail):** possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic d'informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament de Sallent, en els següents àmbits:

- ✓ Novetats i comunicacions
- ✓ Publicació i contingut de noves versions.
- ✓ Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.

3. Dades econòmiques del contracte

DETERMINACIÓ DEL PREU → El sistema per a la determinació del preu del contracte és el de components de la prestació.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ → El pressupost base de licitació (anual), que constitueix el preu màxim que pot oferir l'empresa licitadora, és el següent:

DESCRIPCIÓ	Base imposable anual	IVA 21% anual	TOTAL ANUAL
Manteniment TIG	1.910,00 €	401,10 €	2.311,10 €
ABS Arxiu i Gestor Documental	1.350,00 €	283,50 €	1.633,50 €
Cloud Compartit Simplifica 3.0 i Actes i Acords. Inclou emmagatzematge fins a 50 GB.	10.465,00 €	2.197,65 €	12.662,65 €
Cloud privat per ABS Arxiu i Gestor Documental.	2.670,00 €	560,70 €	3.230,70 €
TOTAL	16.395,00 €	3.442,95 €	19.837,95 €

PREU DEL CONTRACTE → El preu del contracte és el d'adjudicació i ha d'incloure, com a partida independent, l'Impost sobre el Valor Afegit.

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE → el valor estimat (VE) del contracte a realitzar, incloent la possible pròrroga (una anualitat), ascendeix a la quantitat de 24.968.05 € (IVA no inclòs).

4. Obligacions de la contractista

→ ABSIS BERGER-LEVRAULT:

CONDICIONS GENERALS

- ABSIS BERGER-LEVRAULT no negociarà, ni tractarà la informació dels clients per a cap ús amb tercers ni en vendrà les dades. Aquesta obligació també es farà extensible a la informació no subjecte a la legalitat de la LOPD.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà l'esborrat de les dades en cas de que tingui lloc la fi de la relació contractual amb l'Ajuntament de Sallent.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que les dades de l'Ajuntament de Sallent, no seran descarregades per a proves o verificació en entorns fora del model contractat sense un previ consentiment de la Corporació.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que en el cas que s'importi dades per al seu tractament per a la generació dels serveis afegits o anàlisis de casuístiques o necessitats a cobrir, aquest tractament es farà sota un compromís de confidencialitat.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que guardarà secret professional en relació a tota la informació disponible cedida per part de l'Ajuntament de Sallent.

CONDICIONS RELATIVES AL PERSONAL

- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que el personal al seu servei, està adequadament informat, format i instruït en relació a les obligacions que estableix la normativa de protecció de dades. L'empresa realitzarà totes les actuacions de formació, informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors que siguin necessàries per garantir el seu coneixement i fidel compliment.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT restringirà l'accés a les dades confidencials al personal aliè o no autoritzat.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que personal amb accés als entorns d'explotació només té l'accés necessari per al desenvolupament de les seves funcions.
- ABSIS BERGER-LEVRAULT garantirà que els mecanismes per identificar i autenticar de forma inequívoca el personal amb accés. L'autenticació, si està basada en contrasenyes, aquestes caducaran periòdicament i seran emmagatzemades forma intel·ligible.

→ AYTOS BERGER-LEVRAULT:

CONSIDERACIONS GENERALS

- Les dades a les que podrà accedir AYTOS BERGER-LEVRAULT per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament de Sallent, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.

- AYTOS BERGER-LEVRAULT tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament de Sallent.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament de Sallent.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, AYTOS BERGER-LEVRAULT, mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament de Sallent, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, que inclogui les següents:

CONSIDERACIONS PERSONAL

- Només el personal AYTOS BERGER-LEVRAULT assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament de Sallent, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.
- AYTOS BERGER-LEVRAULT es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- Tot el personal AYTOS BERGER-LEVRAULT amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte. AYTOS BERGER-LEVRAULT haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que pugui tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

CONSIDERACIONS PROVEÏDORS

- AYTOS BERGER-LEVRAULT haurà de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament haurà de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats.

CONSIDERACIONS SUBCONTRACTISTES

- En el cas de que AYTOS BERGER-LEVRAULT, subcontracti alguna part de la prestació, obligarà a l'empresa subcontractista a adoptar totes les mesures de caràcter organitzatiu, legal i tècnic. Així mateix, es comprometrà a que tot seu personal, dependent o vinculat, que tingui accés a les dades personals compleixi amb les obligacions contingudes en la normativa relativa a aquesta matèria. Paral·lelament, AYTOS BERGER-LEVRAULT, haurà de realitzar totes les tasques de vigilància que consideri precises o encomanar l'execució de les mateixes a fi de corroborar el compliment de les obligacions emanades de la normativa de protecció de dades per part de l'empresa subcontractada.
- Finalitzada la relació, l'empresa subcontractada haurà de procedir al retorn dels suports, documents i elements anàlegs en que constin dades de caràcter personal als que s'hagués accedit a raó de la subcontractació i no podrà mantenir més dades d'aquells als que quedi legalment obligat.