

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT DEL PROGRAMARI D'ABSIS / BERGER-LEVRAULT DE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA.

1. Objecte del contracte

El Servei de Suport i Manteniment facilita l'ús correcte dels sistemes de 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:

1. Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
2. Plataforma Web amb àrea de Clients.
3. Actualització del Software Contractat.
4. Servei d'informació periòdica

El model de gestió de les peticions ha d'estar alineat amb la metodologia ITIL i s'ha de basar 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.

Aplicacions informàtiques amb les quals treballa l'Ajuntament de Tàrraga, durant l'ANUALITAT 2022:

- SIMPLIFICA 3.A
 - Expedients
 - Registre Entrades i Sortides
 - Acords i Resolucions
 - Seu Electrònica
 - Gestor documental i notificacions
- Firm@
 - Signatura electrònica
- Connectors AOC
 - Mux
 - eNOTUM
 - VALID
 - Connectors de padró
- Padró d'habitants
- Comptabilitat
 - CGAP
 - Registre de factures
 - eFACT
 - Patrimoni
 - Pressupostos

- Proposta de despesa
- Gestió tributària
 - Plusvàlues
 - Padrons
 - Liquidacions
 - Recaptació Voluntària
 - Rebuts
 - Mòduls de gestió tributària (Aigua, IBI, Vehicles, Contribucions especials, ...)
 - BIHabitatges

Durant l'anualitat 2022, es canviarà l'aplicació del Padró d'Habitats atès que s'implantarà la nova eina de Berger Levrault, sense variar el cost del manteniment.

Durant l'anualitat 2023, es canviarà l'aplicació de comptabilitat que passarà del CGAP al SICALWin

Aquests serveis només els pot prestar l'empresa que disposa de la propietat intel·lectual i del seu codi font, que és Absis / Berger-Levrault, fet pel qual haurà d'aportar un certificat d'exclusivitat del servei en aquest expedient de contractació.

2. Prestacions incloses a l'objecte del contracte.

1.- Suport i atenció telefònica especialitzada.

El servei d'assistència telefònica serà per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment. El primer cop que s'accedeixi s'haurà d'identificar amb l'usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions.

1. Consultes i incidències

A través del Servei de Suport es podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. Els experts en cada matèria atendran la trucada, per donar una solució específica adaptada a la incidència. Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats es comunicarà via correu electrònic.

2. Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable del producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Ajuntament, justificant el motiu del refús.

2.- Àrea de Clients de la web

A través de l'Àrea de Clients de la Web, l'Ajuntament ha de tenir a disposició els següents serveis:

1. Servei d'Assistència Remota

A través del Servei d'Assistència Remota els tècnics de l'empresa es podran connectar a les instal·lacions de l'Ajuntament, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la forma d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.

2. Formació on-line continuada

L'empresa disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de forma que es podrà accedir a elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari. L'objectiu de la formació continuada és:

- 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'identifiquen des del propi servei d'Atenció Clients.
- Reunir a usuaris de diversos llocs per promoure l'intercanvi d'impressions.

Les Formacions Continuades On-line es complementen amb les presencials des d'un punt de vista geogràfic, ja que són accessibles a tots els clients, evitant desplaçaments; i, des del punt de vista dels continguts de la formació, permet impartir sessions més curtes i focalitzades en matèries concretes.

3. Documentació tècnica

En aquesta àrea s'ha de poder accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte, i enquestes.

3.- Actualització de software

1.- L'actualització de producte inclou:

- **Manteniment funcional.** L'empresa treballarà per millorar les seves solucions dia a dia, per aportar una imatge més moderna, funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. L'Ajuntament rebrà aquestes millores incloses dins les actualitzacions, que podrà descarregar des de l'Àrea de Clients.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.
- **Manteniment correctiu.** L'empresa corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

2.- Revisions i correccions

L'empresa realitzarà la 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.

4.- Servei d'informació periòdica

Mitjançant correu electrònic s'informarà a l'Ajuntament, sobre els següents àmbits:

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

3.- Serveis no inclosos

Queda exclosos de la present proposta els següents serveis:

- La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat expressament per l'empresa.
- L'adaptació del producte a les circumstàncies especials de l'Ajuntament, al seu sistema informàtic o a les noves necessitats sorgides amb l'ús.
- La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic usat, així com averies per causes de la xarxa general o deficiències de l'ambient de treball i que no guardin relació de casualitat amb el programa.
- La reparació causada per l'acció de virus o altres agents infecciosos, o per instal·lació de nous programes per part de l'Ajuntament i que siguin alienes a l'empresa.
- Substitució del programa original per un de nou que sigui objecte d'una millora de nivell que impliqui up-grade o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
- L'adaptació dels productes de l'empresa a les circumstàncies excepcionals de l'Ajuntament, a noves necessitats derivades de l'ús dels seus productes o al canvi del seu sistema informàtic, entenent com a tal el sistema operatiu del seu servidor, el sistema de gestió de bases de dades, la topologia e infraestructura de la seva xarxa o la incorporació de nous dispositius perifèrics no contemplats en el projecte inicial.
- Les consultes de tipus legal o d'interpretació de la legislació o de la seva normativa.
- Les consultes d'operacions alienes a les derivades de la operatòria del producte.
- Les consultes sobre configuració d'instal·lacions informàtiques o els problemes derivats d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball,

així com averies de la xarxa general de corrent alterna, o variacions de la mateixa, que no guardin cap relació amb la qualitat dels productes.

4.- Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- ☐ Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- ☐ Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- ☐ Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

5.- Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys el següent:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Tàrraga.

6. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes.

Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los.

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma ABSIS.

7. Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament totes les dades i documentació generades durant el servei, emmagatzemades als mòduls prèviament contractats de la seva plataforma, en formats oberts i a la seva costa.