



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE L'APLICACIÓ DE GESTIÓ DE LECTURES DEL SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES DE L'AJUNTAMENT D'ABRERA

1. INTRODUCCIÓ.

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del servei de suport i manteniment suport de l'aplicació de Gestió de Lectures del Servei Municipal d'Aigües de l'Ajuntament d'Abrera, en PC i terminal portàtil (PDA).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del contracte és el manteniment i suport tècnic i d'usuari de l'aplicació de Gestió de lectures del Servei Municipal d'Aigües, en PC i terminal portàtil (PDA).

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI, FUNCIONS A DESENVOLUPAR I CONTINGUT DELS TREBALLS.

El servei contempla el manteniment correctiu, evolutiu i perfectiu de la totalitat de mòduls de l'aplicació de Gestió de lectures del Servei Municipal d'Aigües d'Abrera.

El Servei de Manteniment que és sol·licita:

- Manteniment correctiu, que estarà enfocat a la resolució de totes les incidències trobades sobre l'aplicació de Gestió de lectures del Servei Municipal d'Aigües i tots els mòduls instal·lats
- Manteniment evolutiu, que assegurarà l'evolució de l'aplicació de Gestió de lectures del Servei Municipal d'Aigües, mitjançant l'actualització de noves versions de la mateixa.
- Manteniment perfectiu, compost pel desenvolupament de noves funcionalitats, que complementin l'abast actual dels sistemes existents.

A banda del manteniment de l'aplicació descrit amb anterioritat, s'inclouen serveis de:

- Suport tècnic als usuaris de l'aplicació, en horari laboral del client, a través dels mecanismes de contacte prèviament acordats amb el proveïdor. Es definirà diferents canals: via correu electrònic, telèfon fixe i telèfon de contacte per urgències. També es realitzarà assistència remota en els equips clients amb les eines que s'acordin.
- Desplaçament in-situ a les oficines de l'ajuntament quan es consideri necessari. Mínim 4 assistències presencials anuals.
- Serveis de consultoria i pre-anàlisi per definir noves funcionalitats sobre la aplicació de Gestió de lectures del Servei Municipal d'Aigües i/o desenvolupament de nous mòduls d'aplicació, amb un màxim de 40 hores anuals.
- Es desenvoluparà la funcionalitat d'importació de dades a través de fitxers d'intercanvi (típicament CSV) per tal de fer insercions massives de dades en





l'aplicació. La funcionalitat es desenvoluparà en tots els mòduls susceptibles de fer altes, a demanda de l'Ajuntament d'Abrera.

- Es desenvoluparà la funcionalitat d'exportació de dades a través de fitxers d'intercanvi (típicament CSV) per tal de poder consumir les dades i gestionar consultes específiques a partir d'un fitxer CSV.

Queden fora de l'abast d'aquest contracte:

- Canvis legals de l'Estat o de Generalitat que provoquin noves funcionalitats en l'aplicació, no contemplades fins ara.
- Canvis sol·licitats per l'Ajuntament d'Abrera. En cas de noves funcionalitats, l'estudi, consultoria i reunions necessàries queda inclòs, no així el desenvolupament.

4. NIVELL DE SERVEI.

El proveïdor durà a terme la prestació dels Serveis anteriorment exposats amb subjecció als següents criteris:

- Les notificacions d'incidències, sol·licituds d'actualització o millora, així com qualsevol petició o consultes es realitzaran mitjançant una de les vies o recursos habilitats per MATICOS.info, a elecció de l'Ajuntament, que podrà optar, alternativament, per qualsevol de les següents vies:
 - Suport Hot-Line il·limitat. Servei d'assistència telefònica durant tota la jornada de treball, de dilluns a divendres laborables, de les 9:00 h. a les 14:00 hores.
- Les peticions o consultes seran tractades i resoltes, com a norma, mitjançant via telefònica o telemàtica, i el més aviat possible.
- Quan per les circumstàncies o complexitat, es requereixi un tractament més personal de la incidència o consulta, el proveïdor i l'Ajuntament, valoraran la conveniència de realitzar assistència On-line mitjançant connexió remota, que requerirà en tot cas autorització expressa de l'Ajuntament, o assistència presencial a la seu de l'Ajuntament.
- En cas de que fos necessària l'assistència presencial -in situ-, l'Ajuntament la sol·licitarà amb una antelació mínima de 48 hores.

Abrera, a la data de la signatura electrònica.

La cap del Servei de Manteniment
i Espai Públic,

Cecília Gaete Harzenetter

