



SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2023/7924

Assumpte: Contractació mitjançant procediment negociat sense publicitat del manteniment de les llicències i del software de digitalització certificada de l'empresa DOCEO SOFTWARE.

TÍTOL DEL DOCUMENT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES I DEL SOFTWARE DE DIGITALITZACIO CERTIFICADA DE L'EMPRESA DOCEO SOFTWARE

1. Objecte i necessitat del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la contractació del manteniment.

Els motius que justifiquen la necessitat i idoneïtat de la present contractació, són els següents:

- L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa del programari informàtic de digitalització certificada Doceo IPDF eCompulsa i Doceo eCompulsa, per a la digitalització de documents originals a l'OAC, i a la resta de l'ajuntament, que l'utilitzen de forma centralitzada per a generar còpies autèntiques pels expedients electrònics.
- Atès que és un software propietari i per tant que aquest manteniment només el pot prestar l'empresa que disposa del codi font, que és l'empresa DOCEO Software.

2. Prescripcions tècniques particulars

El proveïdor donarà el suport tècnic del software de Doceo IPDF eCompulsa i Doceo eCompulsa en les següents condicions:

- Accés gratuït a actualitzacions, correccions i noves versions del producte, en el mateix entorn tecnològic.
- Resolució de dubtes i consultes sobre el funcionament i procediments operacionals dels productes contractats.
- Verificació dels problemes reportats per l'Ajuntament, incloent la replicació i comprovació en un entorn controlat, i assignant un nivell de severitat i un temps de resposta.
- L'entrega de noves versions de manteniment correctiu del software que fossin necessàries com a conseqüència d'errors detectats als programes corresponents contractats per l'Ajuntament.
- El contracte inclou per part del proveïdor de l'entrega de noves llicències de qualsevol dels productes de software descrits per causa de possible des configuració de les instal·lades, per substitució física dels equips, o en cas de necessitat d'incrementar els llocs de treball que en disposen.

2.1. Resolució d'incidències

La resolució d'incidència es prestarà de la forma següent:



- Suport telefònic: Servei de consultes telefòniques sobre incidències relacionades directament amb l'ús del producte.
- Suport remot: A través d'accés remot mitjançant infraestructura proporcionada pel mateix Ajuntament.
- Suport presencial, és a dir, la intervenció d'un tècnic de suport "in situ" al lloc de la instal·lació de l'Ajuntament, és l'últim recurs disponible i s'acordarà un cop s'arribi a la conclusió amb els tècnics d'ambdues parts que la incidència requereix aquesta intervenció.

L'Ajuntament garantirà sempre la disponibilitat d'un tècnic especialitzat que actuï d'administrador del sistema i col·labori amb els tècnics de DOCEO SOFTWARE per a la resolució de les incidències.

L'Ajuntament proporcionarà a DOCEO SOFTWARE la següent informació perquè es pugui treballar en la resolució de les incidències:

- Una descripció dels missatges d'error o reports d'error que succeeixin al programa.
- Una descripció clara de la problemàtica incloent informació addicional referent a l'entorn informàtic i operatiu a on es produeixi la incidència.
- Informació referent a influències externes que puguin ocasionar conflictes de hardware o software que puguin afectar al funcionament o al rendiment del producte.
- Interlocutor tècnic qualificat capaç, disposat a executar les instruccions que li proporcionin els tècnics de suport de DOCEO SOFTWARE, especialment quan es tracti de resolució d'incidències via telefònica o remota sense intervenció presencial.

2.2. Definició i temps de primera resposta (SLA)

A cadascun dels problemes reportats se li assignarà un nivell de severitat, que determinarà el temps i els recursos invertits a la resolució del mateix.

El nivell de severitat determina la prioritat i l'assignació de recursos per la resolució d'un determinat problema. DOCEO SOFTWARE. Les definicions utilitzades per assignar un problema a un determinat nivell de severitat és el següent:

- Nivell 1: Problema molt greu. El sistema del client no està en producció.
- Nivell 2: Problema greu. La capacitat de funcionament del sistema es veu fortament afectada.
- Nivell 3: Problema menor. El sistema pot funcionar però es veu afectat el seu funcionament.

A continuació es defineixen els diferents serveis i la cobertura requerida en temps de resposta:

Descripció del servei	Cobertura
Temps de resposta problema molt greu	4 h



Temps de resposta problema greu	6 h
Temps de resposta problema menor	8 h
Temps de resposta consultes tècniques	Següent dia laborable

S'entendrà com període normal d'atenció el comprès entre les 08:00-17:00 hores, de dilluns a dijous i els divendres de 09:00 a 15:00 hores, excepte els mesos de juliol, agost i setembre que serà a diari de 08:00 a 15:00 hores.

3. Prestació del servei

Els serveis, que siguin presencials, detallats en els apartats anteriors es realitzaran a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni a la següent adreça Plaça de la Concòrdia, 7 17251 Calonge i Sant Antoni (Girona).