

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL SERVEI DEL MANTENIMENT I DE SUPORT DEL CAIXER AUTOMÀTIC DE PAGAMENT DE QUE DISPOSA EL SAC DE L'AJUNTAMENT DE TORTOSA

Àrea de Serveis Centrals / Unitat de Sistemes d'Informació

1.- Objecte

La present licitació té per objecte la contractació del servei de manteniment i suport, de l'1 de gener de 2024 al 31 de desembre de 2025, prorrogable per 2 anys, del caixer automàtic de pagament de que disposa l'Ajuntament de Tortosa que permet a la ciutadania efectuar els pagaments de les taxes i impostos municipals al SAC així com, la disposició de la passarel·la de pagament. Aquesta contractació es realitza per disposar d'aquesta cobertura, que resulta imprescindible per al correcte funcionament del servei.

2.- Requeriments tècnics del servei

Aquest servei s'ha de produir en les condicions següents :

Inclou:

- quota anual d'assistència telefònica i resolució de problemes mitjançant connexió remota tots els dies laborables de la setmana (de les 9:00 a les 15:00 hores). Si la incidència és abans de les 15 h, es soluciona el mateix dia, si és després es solucionara abans de les 12 h del dia següent.
- quota anual de la passarel·la de pagament amb targeta bancària.

El servei objecte del contracte inclou, per al programari de gestió del caixer, tot el suport, actualitzacions i serveis necessaris per a un correcte funcionament i normal operativa dels processos associats al programari, maquinari i a la seva administració.

A través del servei de suport es podrà fer consultes sobre l'ús dels productes i serveis contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament.

Tanmateix s'ha de garantir que l'adjudicatari es compromet a disposar d'estoc de tots els elements perifèrics que conformen l'equip objecte del contracte i que puguin ser necessaris substituir.

No inclou:

- les peces defectuoses o trencades del caixer.
- desplaçament tècnic operari desplaçat al centre on està el caixer: 60€ / hora
- hora operari cap de setmana: 80€ / hora
- desplaçament: 0.3€ / km
- modificacions a mida del programari



Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

Manteniment del producte

- **Manteniment funcional.** L'Ajuntament ha de rebre millores en quant a funcionalitats més eficients millorant-ne la usabilitat. S'han de rebre aquestes millores incloses dins les actualitzacions.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals de compliment obligat, IPS desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de Ajuntament les versions adaptades.
- **Manteniment correctiu.** Es corregiran les incidències o errors al producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

3.- Protecció de dades

En compliment de l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament de les dades a les quals pugui accedir en compliment del present contracte.

El responsable del tractament haurà d'implementar totes les mesures tècniques i organitzatives per a preservar la confidencialitat de les dades a les quals pugui accedir, i que el personal tècnic que presta servei a l'Ajuntament té la informació apropiada en matèria de protecció de dades i per tant, està sotmès a secret professional de tota la informació a la qual pugui accedir, que en el cas que sigui necessari importar la base de dades de l'Ajuntament a les instal·lacions del responsable del tractament per resoldre i o reproduir un problema del sistema d'informació de l'Ajuntament, la BBDD es destruirà i o es retornarà a l'Ajuntament un cop resolt el problema que ha motivat la importació de la BBDD, i que per accedir remotament al sistema d'informació de l'Ajuntament, l'Ajuntament ho haurà de permetre explícitament.

El responsable del tractament haurà d'efectuar una avaluació d'impacte en protecció de dades (AIPD) del servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb el considerat 84 i l'article 35 del Reglament (UE).

Tortosa (Terres de l'Ebre),
El Cap de la Unitat de Sistemes d'Informació

