

Núm. d'expedient: N801/2023/000241

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES per a la Contractació
del servei de manteniment i suport de les eines de
Comptabilitat i Gestió patrimonial i les capes d'integració**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte.	2
2. Requeriments mínims	2
2.1. Manteniment dels programaris	2
2.1.1 Característiques del servei	2
2.1.2 Registre de les incidències	3
2.1.3 Disponibilitat del servei	3
2.1.4 Nivell de Servei	3
2.2 Servei d'actualització de versions	4
2.3 Servei de tancament comptable	4
2.4 Accés al model de dades	5

1. Objecte del contracte.

El present plec té per objecte la contractació del servei de manteniment i suport de les eines de Comptabilitat i Gestió patrimonial i les capes d'integració.

2. Requeriments mínims

Es requereixen dos tipus de serveis:

1. Manteniment dels programaris
2. Bossa d'hores de consultoria i suport avançat

2.1. Manteniment dels programaris

El servei de manteniment i suport es prestarà sobre les següents aplicacions:

- SICALWin
- aytosFactur@
- Capa de Integración SICALWin,
- Firmadoc para SICALWin
- Firmadoc Mobile
- Portal del Proveïdor
- Patrimoni GPA i Firmadoc per GPA

2.1.1 Característiques del servei

Aquest servei inclourà:

- Servei de suport bàsic funcional i tècnològic via telefònica o via web
- Resolució d'incidències

- L'adaptació de les aplicacions a les variacions que vinguin donades per canvis normatius, legals o tecnològics.
- La correcció de possibles errades o mal funcionament que a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, poguessin observar-se en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions.
- La reposició, en cas d'accident, dels productes objecte de manteniment.
- Lliurament de noves versions de les aplicacions recollint millores proposades pels usuaris o canvis normatius, degudament documentades.

El citat servei es durà a terme preferiblement mitjançant connexió remota als nostres servidors.

2.1.2 Registre de les incidències

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tant del seu estat de resolució mentre estiguin obertes, com les històriques ja resoltes.

2.1.3 Disponibilitat del servei

El servei estarà disponible com a mínim els dies laborables en horari de 9 a 14.

2.1.4 Nivell de Servei

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

Les incidències es classificaran per part de l'Ajuntament de la següent manera segons el seu impacte:

- Paralitzants: quan la incidència suposa la detenció total del sistema per a tots els usuaris.

- Crítiques: quan la incidència suposa la detenció total del sistema per a un o més usuaris.
- Normals: la resta d'incidències.

Temps màxim de resposta.

El temps màxim de resposta davant d'una incidència de qualsevol tipus, des de que s'ha completat la comunicació de la mateixa fins que s'atén inicialment, es fixa en 4 hores.

Temps màxim de resolució.

El 90% de les incidències s'han de corregir en el termini màxim establert segons s'indica a continuació:

- Paralitzants: El servei ha d'estar restablert en un temps màxim de 8 hores.
- Crítiques: 5 dies laborables
- Normals: 45 dies laborables

2.2 Servei d'actualització de versions

- Instal·lació i proves de noves versions de les aplicacions recollint millores proposades pels usuaris, degudament documentades.
- Qualsevol altre actuació sobre els sistemes o servidors que sigui necessària per garantir el correcte funcionament dels aplicatius tant sigui provocat per una incidència com per una actualització del programari subjecte a aquest manteniment.

2.3 Servei de tancament comptable

Servei de tancament comptable per cadascun dels exercicis que quedin dins del contracte de manteniment.

2.4 Accés al model de dades

Donat que les dades gestionades pels aplicatius que són objecte de manteniment d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Sant Boi, és requisit poder accedir al model de dades del sistema per fer consultes i extraccions o bé que l'empresa ens suministri les consultes SQL per les necessitats que puguem tenir.

La cap del servei de Tecnologia Sistemes d'Informació

