

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CONTRACTACIÓ I NOUS PROJECTES	REFERÈNCIA G122-000115-2023
Codi Segur de Verificació: 60e2002a-1501-4081-8ed2-e6f453fd72d4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_2414745 Data d'impressió: 23/10/2023 09:31:31 Pàgina 1 de 6	SIGNATURES 1.- SILVIA CAPDEVILA ESPONA (Cap de Gestió Econòmica.), 29/09/2023 09:36:52	

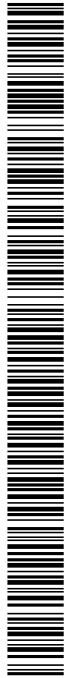


CONSORCI PER A LA GESTIÓ DELS RESIDUS DEL VALLÈS ORIENTAL
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consorci de Residus del Vallès Oriental(<https://oresidusvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



SERVEI DE MANTENIMENT DELS PROGRAMES DE COMPTABILITAT SICALWIN I AYTOSFACTURA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL SERVEI DE MANTENIMENT DELS
PROGRAMES DE COMPTABILITAT SICALWIN I AYTOSFACTURA**

ÍNDEX

Clàusula 1.	OBJECTE I ABAST	3
Clàusula 2.	EMPLAÇAMENT	3
Clàusula 3.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
Clàusula 4.	CONSIDERACIONS GENERALS	5
Clàusula 5.	OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS	6

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CONTRACTACIÓ I NOUS PROJECTES	REFERÈNCIA G122-000115-2023
Codi Segur de Verificació: 60e2002a-1501-4081-8ed2-e6f453fd72d4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_2414745 Data d'impressió: 23/10/2023 09:31:31 Pàgina 3 de 6		
SIGNATURES 1.- SILVIA CAPDEVILA ESPONA (Cap de Gestió Econòmica.), 29/09/2023 09:36:52		



CONSORCI PER A LA GESTIÓ DELS RESIDUS DEL VALLÈS ORIENTAL
 Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document al web del Consorci de Residus del Vallès Oriental (https://residusvo.vallesoriental.cat/OAC/ValidarDoc.jsp). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Clàusula 1. OBJECTE I ABAST

L'objecte del contracte és servei de manteniment dels programes de comptabilitat SICALWin i AytosFactura pel Consorci per a la Gestió dels Residus del Vallès Oriental, en endavant Consorci.

L'abast del contracte inclou les actuacions següents:

- a) Manteniment del programa de compytabilitat SICALWin.
- b) Manteniment del programa AytosFactura.
- c) Suport i atenció telefònica especialitzada.
- d) Servei d'informació periòdica.

Clàusula 2. EMPLAÇAMENT

El Centre Comarcal de Tractament de Residus del Vallès Oriental està situat al Camí Ral, s/n de Granollers. Les coordenades són: latitud (41°34'00.0"N) i longitud (2°16'19.5"E).



Clàusula 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei de manteniment objecte del contracte ha d'incloure el següent:

- a) Suport i atenció telefònica especialitzada.
- b) Plataforma web amb àrea de clients.
- c) Actualització del software contractat.
- d) 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 els tres elements clau següents:

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CONTRACTACIÓ I NOUS PROJECTES	REFERÈNCIA G122-000115-2023
Codi Segur de Verificació: 60e2002a-1501-4081-8ed2-e6f453fd72d4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_2414745 Data d'impressió: 23/10/2023 09:31:31 Pàgina 4 de 6		SIGNATURES 1.- SILVIA CAPDEVILA ESPONA (Cap de Gestió Econòmica.), 29/09/2023 09:36:52



- a) Registre i processament de peticions.
- b) Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- c) Nivells de servei establerts.

3.1 Servei de suport telefònic

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

L'horari d'atenció variarà entre l'horari d'estiu i d'hivern en el sentit següent:

Estiu: Atenció de 8:00 hores a 15:00 hores de dilluns a divendres.

Hivern: Atenció de 8:00 hores a 15:00 hores de dilluns a divendres i de 16:00 a 19:30 hores de dilluns a dijous.

3.2 Àrea de clients de la web

A través d'aquesta àrea, s'ha de tenir accés als serveis següents:

- a) Servei d'assistència remota.
- b) Formació on-line continuada.
- c) Documentació de suport (FAQ's, butlletins, manuals i actualitzacions)

3.3 Actualització del software

3.3.1 Actualització del producte

Les actualitzacions del producte es divideixen en els tres manteniments següents:

- a) Manteniment funcional

Aquest manteniment consta d'aquelles millores funcionals del producte com solucions del dia a dia, per aportar-les d'una imatge més moderna, funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat que es desenvolupin per part del proveïdor.

- b) Manteniment legal

Aquest manteniment consta d'aquelles millores del producte que es desenvolupin com a conseqüència del canvi i/o incorporació de noves disposicions legals d'obligat compliment.

- c) Manteniment correctiu:

Aquest manteniment consta de la correcció d'incidències o errors del producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

3.3.2 Revisions i correccions

El contractista ha de revisar i corregir 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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CONTRACTACIÓ I NOUS PROJECTES	REFERÈNCIA G122-000115-2023
Codi Segur de Verificació: 60e2002a-1501-4081-8ed2-e6f453fd72d4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_2414745 Data d'impressió: 23/10/2023 09:31:31 Pàgina 5 de 6		
SIGNATURES 1.- SILVIA CAPDEVILA ESPONA (Cap de Gestió Econòmica.), 29/09/2023 09:36:52		



3.4 Servei d'informació periòdica

S'ha d'informar al Consorci sobre els àmits següents:

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

Clàusula 4. CONSIDERACIONS GENERALS

4.1 Mitjans materials

Els materials necessaris per a dur a terme les tasques objecte del contracte segons les especificacions d'aquest plec són a càrrec del contractista.

4.2 Mitjans personals

El Consorci no té relació administrativa, laboral ni d'altra naturalesa amb el personal del contractista durant la vigència del contracte, ni en el seu termini.

El contractista ha de designar un responsable per al seguiment del contracte que té les funcions següents:

- a) Fer el seguiment del funcionament del contracte i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
- b) Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades al PPT, al Plec de clàusules administratives particulars, en endavant PCAP i a la seva oferta.
- c) Revisar el funcionament global del contracte, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada pel Consorci.
- d) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes pel Consorci.
- e) Proposar al Consorci la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del contracte.
- f) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en les tasques objecte del contracte.
- g) Assistir a totes les reunions de seguiment i control que siguin convocades per part del Consorci.
- h) Informar als seus treballadors de les tasques a realitzar.
- i) Organitzar, planificar, encarregar els treballs als treballadors i supervisar els treballs.
- j) Estar disponible i localitzable durant la vigència del contracte.
- k) Les altres que resultin d'aquest PPT.

El contractista ha de preveure la substitució dels seus treballadors en situació de vacances, malaltia, o altres similars, per d'altres de com a mínim igual qualificació i requisits exigits en aquest PPT.

El personal necessari pel correcte compliment del contracte és càrrec del contractista i ha de disposar de qualificació, formació i experiència professional suficient.

En finalitzar el contracte, el personal anirà a càrrec del contractista, sense que aquest pugui reclamar al Consorci, una indemnització o compensació de cap classe.

4.3 Seguretat i salut

El contractista ha de complir tota la normativa aplicable en matèria de seguretat, salut i higiene inclosa la coordinació d'activitats empresarials.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CONTRACTACIÓ I NOUS PROJECTES	REFERÈNCIA G122-000115-2023
Codi Segur de Verificació: 60e2002a-1501-4081-8ed2-e6f453fd72d4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2023_2414745 Data d'impressió: 23/10/2023 09:31:31 Pàgina 6 de 6		SIGNATURES 1.- SILVIA CAPDEVILA ESPONA (Cap de Gestió Econòmica.), 29/09/2023 09:36:52



Una vegada adjudicat el contracte, el contractista ha d’enviar al Consorci tota la documentació sobre la coordinació d’empreses que es sol·liciti en els terminis especificats, si s’escau. Qualsevol canvi en aquesta documentació s’ha de fer arribar al Consorci abans de l’inici de les tasques.

4.4 Protecció de dades i confidencialitat

El contractista ha de complir la normativa corresponent a la protecció de dades i confidencialitat i resta obligat a guardar secret sobre la informació i documentació proporcionada o confiada al seu personal, o que arribi al seu coneixement com a conseqüència de la realització del projecte.

Clàusula 5. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS

Les omissions en aquest PPT no eximeixen al contractista de l’execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l’objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.

Document signat electrònicament