



Ajuntament de Tossa de Mar

Expedient núm.: 2555/2023

PLEC DE CONDICIONS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DEL PATRIMONI

SERVEIS REQUERITS

Es requereixen els següents serveis amb una durada d'un any, prorrogable per un anys addicional:

- Descripció del servei
 - Manteniment estàndard de l'aplicació informàtica.

- Serveis de suport al manteniment
 - Assistència telefònica per la resolució de dubtes o incidències de caràcter simple.
 - Atenció especialitzada per resolució d'incidències relatives a les aplicacions del programa i el seu funcionament.
 - Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat.

- Actualització del software
 - Actualitzacions del producte disponibles en la web.
 - Manteniment legal. Desenvolupar les aplicacions que siguin necessàries en el producte cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment i posar a disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.
 - Manteniment correctiu. Correcció de les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicació, establint prioritats en funció de la importància o la gravetat de la incidència.
 - Revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte o que es puguin derivar de la migració de dades.

- Serveis de suport a la gestió via web
 - Informació de manuals, novetats, revisions del programa i preguntes més freqüents.
 - Informació en relació a les altes d'incidències.
 - Informació de l'estat de les incidències registrades.





Ajuntament de Tossa de Mar

- Comunicació per correu electrònic del canvi d'estat de les incidències.

EXECUCIÓ DEL PROJECTE

- Interlocució

L'empresa adjudicatària disposarà un Service Manager per a la interlocució amb l'Ajuntament de Tossa de Mar, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

- Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

Tossa de Mar, data de la signatura electrònica

Secretari General

Fernando A. Sebastian Alda

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

