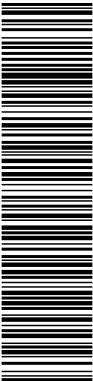


DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M3I6 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 1 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38
	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1130420 RQ4L5-V4T9D-2M3I6 596EC5410FD90FA9B409541653BA20E671ED45BA) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?domi=ca&codigo_entidad=



Consell Comarcal
del Ripollès

Exp.2408/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBSCRIPCIÓ, SUPORT I MANTENIMENT DE LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES FIRMADOC BPM, FIRMADOC MOBILE, ACCEDE-RES, AYTOS SECRETARIA, SICALWIN, AYTOS FACTURA I GPA AL CONSELL COMARCAL DEL RIPOLLÈS I CONSORCIS ADSCRITS, AMB TRES LOTS, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

Diligència per fer constar que aquests Plecs han estat aprovats per Decret de la Presidència de data 22 de novembre de 2023

DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M3I6 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 2 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1130420 RQ4L5-V4T9D-2M3I6 596EC5410FD90FA9B409541653BA20E671ED45BA) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?doma=ca&codigo_entidad=



Consell Comarcal
del Ripollès

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUBSCRIPCIÓ, SUPORT I MANTENIMENT DE LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES FIRMADOC BPM, FIRMADOC MOBILE, ACCEDE-RES, AYTOS SECRETARIA, SICALWIN, AYTOS FACTURA I GPA AL CONSELL COMARCAL DEL RIPOLLÈS I CONSORCIS ADSCRITS, AMB TRES LOTS, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és definir les característiques tècniques i de qualitat que regiran la prestació del servei de subscripció, suport i manteniment de les aplicacions informàtiques Firmadoc BPM, Firmadoc Mobile, Accede-RES, Aytos-Secretaria, Sicalwin, Aytos Factura i GPA, totes elles eines ja implementades al Consell Comarcal del Ripollès i als seus ens adscrits, Consorci Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès (en endavant, CSRCR) i l'Agència de Desenvolupament del Ripollès (en endavant, ADR), destinades a cobrir les necessitats de l'administració electrònica.

1.1. Descripció general del servei

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de subscripció, suport i manteniment de: ☐

LOT 1: Solucions per les tasques administració electrònica (registre d'entrada i sortida; gestió documental i d'expedients; i, gestió de procediments d'òrgans col·legiats

L'objecte del contracte del LOT núm. 1 inclou el servei de subscripció a la llicència del signador mòbil FIRMADOC MOBILE; i els serveis de suport i manteniment de les d'aquesta aplicació i d'ACCEDE-RES, FIRMADOC BPM i AYTOS-SECRETARIA.

LOT 2: Solucions per les tasques de serveis econòmics: SICALWIN i AYTOSFACTURA;

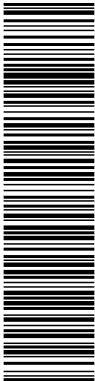
L'objecte del contracte del LOT núm. 2 inclou el servei de subscripció a la llicència del programari AYTOSFACTURA; i els serveis de suport i manteniment de d'aquesta aplicació i de SICALWIN.

LOT 3: Una solució per la gestió del patrimoni de la corporació: GPA

L'objecte del contracte del LOT núm. 3 inclou els serveis de suport i manteniment de l'aplicació informàtica GPA.

La prestació dels **serveis de subscripció** inclou el **dret d'ús** d'aquestes aplicacions així com el servei de **suport i manteniment** de les mateixes, durant la vigència del contracte.

DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M316 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 3 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1130420 RQ4L5-V4T9D-2M316 596EC5410FD90FA9A09541653BA20E671ED45BA) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?doma=ca&codigo_entidad=



Consell Comarcal del Ripollès

El servei de **suport i manteniment** inclou l'assistència i l'atenció telefònica i telemàtica especialitzada, l'accés a l'àrea de clients de la plataforma web del proveïdor i les actualitzacions periòdiques del software implementat i en funcionament actualment a la corporació i als seus ens adscrits (CRSCR o ADR).

2. Modalitats de prestació del servei de suport i obligacions del contractista

El servei de suport inclou, d'una banda, l'assistència especialitzada i personalitzada en l'ús de les aplicacions objecte de subscripció i d'aquelles ja implementades i en ús a (incloses als LOTS 1, 2 i 3) a la corporació; i, de l'altre, la tramitació i resolució eficient de les incidències que puguin sorgir arran del seu ús i/o funcionament.

2.1. Servei de suport telefònic

El servei d'assistència telefònica s'ha de poder realitzar de manera personalitzada, ha de permetre la identificació dels usuaris per obtenir una atenció personalitzada i especialitzada.

L'horari d'atenció telefònica especialitzada ha de ser de 08.00h a 15.00h i de 16.00h a 19.00h. Excepcionalment, durant el període d'estiu del 16 de juny al 15 de setembre, l'horari d'atenció es pot reduir a la franja de 08.00h a 15.00h.

El servei de suport telefònic ha de donar resposta a consultes sobre l'ús de totes les aplicacions contractades i atendre, gestionar i resoldre incidències del seu funcionament. Així mateix, també s'ha de poder obtenir informació sobre l'estat de tramitació de consultes i incidències fetes amb anterioritat.

Les consultes i sol·licituds s'atendran i resoldran en un termini màxim de 24h. En cas de consultes complexes, el període de resolució es podrà ampliar si bé s'haurà d'informar a la corporació d'aquest fet i fer-ne un seguiment recurrent fins a la seva resolució. Aquesta comunicació es farà via correu electrònic.

2.2. Servei de suport telemàtic

El servei d'assistència també s'ha de poder realitzar de manera telemàtica. El Consell Comarcal del Ripollès i els seus ens adscrits (CRSCR i ADR) han de tenir accés a una àrea de clients (d'accés restringit amb identificador i contrasenya) que contingui un espai per traslladar consultes sobre l'ús de les eines contractades, informar d'incidències del seu funcionament i sol·licitar modificacions o adaptacions funcionals.

L'adjudicatari serà el responsable de donar d'alta els usuaris que li indiqui el Consell Comarcal del Ripollès a l'àrea de clients. Tots els usuaris donats d'alta podran modificar i actualitzar les seves dades. Només l'usuari administrador podrà canviar o eliminar dades d'altres usuaris.

Les consultes i incidències que es traslladin mitjançant l'àrea de clients han de quedar registrades amb un identificador únic i indicació de la data de registre. Des de l'àrea de clients, el contractant ha de tenir accés al contingut de totes les consultes i incidències així com a les accions realitzades i l'estat de tramitació de cadascuna.

DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M3I6 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 4 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38



Consell Comarcal
del Ripollès

2.3. El servei d'Àrea de clients de la web

El servei de suport també ha de comptar amb una àrea de clients. Aquesta ha de ser un portal d'accés restringit on s'ofereixin, a banda del servei de suport telemàtic, els serveis d'assistència remota, formació on-line continuada i documentació tècnica.

2.3.1. Assistència remota

A través d'aquest servei, els tècnics de l'adjudicatària podran connectar-se a les instal·lacions del Consell Comarcal del Ripollès i ens adscrits (CSRCR i ADR) per verificar allò comunicat a través del servei de suport o explicar de manera pràctica com operar en casos de consultes o incidències complexes.

2.3.2. Formació on-line continuada

Des de l'àrea de clients s'ha de poder tenir accés a formacions on-line sobre les característiques, funcionalitats i ús de les solucions informàtiques implementades i en funcionament. Aquestes formacions han de ser periòdiques i estar actualitzades. Les formacions han de permetre actualitzar i ampliar coneixements sobre l'ús de les aplicacions, conèixer les millors pràctiques de cada aplicació.

El format d'aquestes formacions serà audiovisual (tipus webinar) i s'hi podrà accedir de manera permanent, per facilitar que se'n faci ús quan convingui.

2.3.3. Documentació tècnica

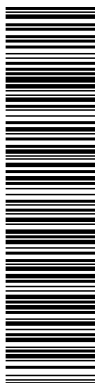
En aquest apartat de l'àrea de clients es posarà a disposició dels usuaris tota la documentació tècnica o formativa relacionada amb les aplicacions implementades i en ús a la corporació i als seus ens adscrits.

3. Manteniment i actualització periòdica del software

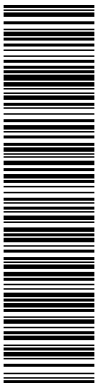
L'adjudicatari haurà d'actualitzar el software de les aplicacions contractades de manera continuada, sempre que aquestes hagin estat objecte d'actualització. S'haurà de dur a terme la següent tipologia d'actualitzacions:

- De manteniment funcional.** S'actualitzaran les eines informàtiques contractades quan aquestes hagin estat objecte de millores funcionals, de disseny o d'usabilitat.
- De manteniment legal.** Les eines contractades s'hauran d'adaptar a qualsevol canvi normatiu que les afecti.
- De manteniment correctiu.** S'haurà d'aplicar correccions a les aplicacions contractades per corregir incidències o errors que impedeixin o afectin el seu ús normal.

A més a més d'aplicar les actualitzacions descrites, l'empresa adjudicatària haurà de revisar i corregir les possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol de les aplicacions.



DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M3I6 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 5 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1130420 RQ4L5-V4T9D-2M3I6 596EC5410FD90FA9B409541653BA20E671ED458A) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripolles.cat/index.jsp?doma=ca&codigo_entidad=



Consell Comarcal
del Ripollès

El Consell Comarcal del Ripollès i els seus ens adscrits han de poder sol·licitar modificacions o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

Abans d'implementar qualsevol canvi, l'adjudicatària informará al Consell Comarcal del Ripollès de la tipologia d'actualització requerida, de l'abast de l'actualització i de la data prevista per executar-la.

5. Durada del contracte

La data d'inici de la prestació del servei, per tots els lots, serà el dia **1 de gener de 2024** i la data de finalització serà el **31 de desembre de 2024**, podent-se prorrogar dues anualitats més.

6. Comunicacions

El contractista comunicarà immediatament al Consell Comarcal del Ripollès i els consorcis adscrits (CSRCR i ADR) qualsevol incidència que es produeixi en els servei de subscripció, suport i manteniment. Així mateix, l'adjudicatari informará per correu electrònic de:

- Novetats i comunicacions relacionades amb el servei prestat o amb les eines informàtiques relacionades als mateixos;
- La publicació i contingut de noves versions;
- Canvis legals que pugui ser necessari incorporar i les solucions que es proposen en relació a aquests.

7. Qualitat dels productes i serveis

La subscripció al programari Firmadoc Mobile i AytosFactura i la prestació del servei de suport i manteniment d'aquests i de la resta de programari en funcionament al Consell Comarcal del Ripollès i als seus ens adscrits (CSRCR i ADR) hauran de complir amb les exigències de qualitat de la ISO 9001.

8. Seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat i integritat dels seus programes i de la informació del Consell Comarcal del Ripollès i dels seus ens adscrits.

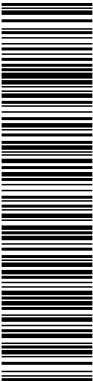
Així, prestarà els serveis de subscripció, suport i manteniment aplicant estrictament les mesures de seguretat necessàries per tal d'evitar l'accés indegut, la pèrdua i els danys a la informació; així com, els danys als equips o el deteriorament del programari, d'acord amb allò establert al Real Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

9. Confidencialitat

El contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés en motiu de l'execució del present contracte. Es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les

Consell Comarcal del Ripollès - NIF: P6700004B

DOCUMENT Plec de clàusules (TD03_2): PLEC_CLAUS - PPT_PNSP_S_MANTENIMENT AYTOS_3 LOTS_DILIGENCIAT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: RQ4L5-V4T9D-2M3I6 Data d'emissió: 22 de Novembre de 2023 a les 14:05:23 Pàgina 6 de 6	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Secretaria de Consell Comarcal del Ripollès. Signat 22/11/2023 13:38
	ESTAT APROVAT 22/11/2023 13:38



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1130420 RQ4L5-V4T9D-2M3I6 596EC5410FD90FA9B409541653BA20E671ED45BA) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.ripollès.cat/index.jsp?domi=ca&codigo_entidad=



Consell Comarcal
del Ripollès

dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, els tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

10. Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions derivades del contracte.

Ripoll, signat i datat electrònicament.