

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT, NIVELL ESTÀNDARD, DE L'APLICACIÓ
SICALWIN.**

Número d'expedient: SGC-2024/11

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de suport i manteniment, nivell estàndard, de l'aplicació SICALWIN i la subscripció Firm@ per a la gestió econòmica del Síndic de Greuges de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES

Aquest plec conté les prescripcions tècniques que han de regir el contracte servei de suport i manteniment, des de la posada en marxa de les seves solucions, com facilitar l'ús correcte dels sistemes de informació per garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

El model de gestió de les peticions està alineat amb la **metodologia ITIL** i es basa en tres elements clau:

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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients, per tal d'atendre les peticions rebudes que puguin sorgir al personal de la institució usuari del servei. Hauran d'oferir un servei de qualitat i optimitzar la gestió de les peticions rebudes.

2.1 Servei de Suport Telefònic, Nivell Estàndard

L'adjudicatari haurà d'oferir el servei d'assistència telefònica dins l'horari d'oficina, per resoldre consultes i incidències que es puguin ocasionar.

2.2 Sol·licitud de modificacions funcionals

La Institució podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Entitat, justificant el motiu del refús.

2.3 Àrea de Clients de la web

A través de l'Àrea de Clients de la Web de l'empresa adjudicatària, haurà de posar a disposició del Síndic de Greuges els següents serveis:

2.3.1. Servei d'Assistència Remota

A través del Servei d'Assistència Remota el personal tècnic de l'empresa adjudicatària s'haurà de poder connectar a les instal·lacions del Síndic, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la forma d'operar.

2.3.2 Formació online continuada

L'empresa adjudicatària disposarà de formacions online periòdiques (webinars), de forma que es podrà accedir a elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari.

Aquesta formació continuada serà amb l'objectiu de:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les possibles novetats incorporades en l'aplicació.
- Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei.
- Reunir a usuaris de diversos llocs per promoure l'intercanvi d'impressions.

2.4 Actualització de software

2.4.1 Actualització de producte

- **Manteniment funcional.** L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la Institució les millores incloses dins les actualitzacions.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, l'adjudicatària desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de la Institució les versions adaptades.
- **Manteniment correctiu.** Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

2.4.2 Revisions i correccions

L'adjudicatària realitzarà la revisió i correcció 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.

2.5. Servei d'informació periòdica

L'adjudicatària, mitjançant correu electrònic haurà d'informar al Síndic de Greuges, sobre els següents àmbits:

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

3. Supervisió, coordinació i control del servei

L'Àrea Informàtica del Síndic assumeix les funcions de seguiment, coordinació i supervisió del servei. Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de designar una persona referent que s'encarregui de fer el seguiment i el control dels treballs, i estigui en comunicació amb el Síndic de Greuges per fer balanç de les actuacions dutes a terme i valorar possibles incidències. Si es considera convenient, es poden fer reunions de coordinació i demanar informes d'execució i/o avaluació del servei.

4. Termini

El contracte de manteniment estàndard estarà vigent del **01/01/2024** al **31/12/2024**, amb possibilitat de pròrroga segons el PCAP de la present licitació.

5. Control de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació del servei de manera eficaç. A aquest efecte, ha de disposar d'un sistema de qualitat que optimitzi l'eficiència de la gestió, l'organització i el servei prestat i que garanteixi en tot cas la correcta planificació, execució i supervisió i l'efectiva cobertura del servei.

Així mateix, ha de minimitzar totes les possibles incidències que provoquin perjudicis en l'execució del contracte i, en cas que es produeixin, ha d'informar el Síndic sobre les incidències succeïdes i les mesures adoptades per resoldre-les.

Jordi Clemente Pascual
Coordinador àrea TIC

Barcelona, en la data de la signatura electrònica