



Ajuntament
d'Argentona

2023/1600 /PROMOCIÓ ECONÒMICA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present Plec definir les condicions tècniques a les quals ha d'ajustar-se la prestació del servei de manteniment de l'aplicació mòbil (APP) Natura local, d'actualització tecnològica, permanència i seguiment dels itineraris locals autoguiats fins a la finalització del contracte.

Per a la codificació de l'objecte del contracte seran d'aplicació els codis CPV aprovats pel Reglament (CE) núm. 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007 que modifica el Reglament (CE) n° 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'aprova el Vocabulari comú de contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament Europeu i del Consell sobre els procediments dels contractes públics, en allò referent a la revisió del CPV. La codificació és la següent:

CPV: 72267100-0 (Manteniment i reparació de software)

CLÀUSULA 2. ANTECEDENTS I DESCRIPCIÓ GENERAL

L'Ajuntament d'Argentona, amb l'objectiu de donar a conèixer el patrimoni natural d'Argentona per mitjà d'una eina d'autoguiatge per a *smartphones* personalitzada pel municipi i que permetia seguir itineraris i accedir a informacions dels punts d'interès, va contractar l'any 2017 a l'empresa NATURA LOCAL, SL el subministrament de l'aplicació mòbil (APP) Natura local.

L'empresa NATURA LOCAL, SL és la propietària i distribuïdora en exclusiva d'aquesta aplicació mòbil i és el proveïdor únic i exclusiu per a la prestació del servei de manteniment d'aquesta aplicació.

CLÀUSULA 3. ABAST I DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

3.1. ASPECTES DEL SERVEI DE MANTENIMET (nivell estàndard)

El servei de manteniment de Natura Local, S.L. ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Ruben Navas Perez	20/11/2023	Tècnic de Promoció Econòmica RNP



Ajuntament
d'Argentona

Aquest servei ha d'incloure:

- 1. Disponibilitat i ús de l'espai a la plataforma web de Natura Local.**
- 2. Disponibilitat i ús de l'APP personalitzada.**
- 3. Actualitzacions tecnològiques** a la plataforma web i a l'APP per adaptar-se als canvis al llarg del temps.
- 4. Actualització de dades generals del municipi d'Argentona.**
- 5. Seguiment de les incidències** per part dels usuaris als itineraris.
- 6. Seguiment de les valoracions** per part dels usuaris.
- 7. Gestió i modificació de les rutes existents.**
- 8. Promoció i difusió.** Formar part de les accions encaminades a augmentar la comunitat d'usuaris.

3.2. ASPECTES DEL SERVEI DE SUPORT (nivell estàndard)

Atenció tècnica especialitzada: realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos

Servei d'atenció telefònica: que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.

Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat o connexió remota, per a què els tècnics de Natura Local puguin connectar-se a les instal·lacions del client i realitzar la verificació del què es comunica a través del telèfon o la web o bé per a explicar de manera pràctica la forma d'operar quan sigui complexa l'explicació via telefònica o via web.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1

Ruben Navas
Perez

20/11/2023

Tècnic de
Promoció
Econòmica RNP

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 5a300473520f4a70b610f0d4988cef3c001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Ajuntament
d'Argenton

Servei de correu electrònic: utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre Natura Local, S.L. i l'Ajuntament d'Argenton, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

Actualització de versions: suport remot a la resolució d'incidència en la instal·lació i actualització de noves versions a càrrec de Natura Local, S.L.

En quant l'horari i temps de primera resposta:

-El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dins de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.

- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a Natura Local, S.L. s'hauran de gestionar dins de les 8 hores laborals següents de la seva notificació.

3.3. ÀREA WEB PER A CLIENTS (nivell estàndard)

L'Àrea de clients de la web permetrà realitzar les mateixes comunicacions que es puguin fer a través del servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

- Alta d'incidències: possibilitat de registrar les incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma. Aquesta atenció serà gestionada per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que si s'efectués a través d'una trucada telefònica.
- Informació de l'estat de les incidències registrades: permetrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.
- Comunicació per e-mail del canvi d'estat de les incidències.
- Accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's.
- Gestió de les dades de contacte de l'entitat i dels usuaris associats a l'entitat: permetrà modificar i actualitzar les dades de l'entitat en qualsevol moment.

Gran, 59 – 08310 Argenton - T. 937974900 - / oac@argenton.cat / www.argenton.cat

Signatura 1 de 1

Ruben Navas
Perez

20/11/2023

Tècnic de
Promoció
Econòmica RNP



Ajuntament
d'Argentona

3.4. ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE

1. Manteniment funcional: l'Ajuntament d'Argentona rebrà solucions i funcionalitats de manera contínua per a millorar la usabilitat, dins de les actualitzacions que es podrà descarregar des de l'Àrea de clients.

2. Manteniment legal: cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa desenvoluparà adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Ajuntament d'Argentona les versions adaptades.

3. Manteniment correctiu: correcció de les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal del programari. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

4. Revisions i correccions: 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.

3.5. COBERTURA HORÀRIA

L'empresa contractista haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Argentona.

3.6. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

CLÀUSULA 4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària, Natura Local, S.L., es compromet a donar a l'Ajuntament d'Argentona els serveis detallats en la Clàusula 3 del present Plec de clàusules tècniques en relació al servei de manteniment de l'APP, de seguiment, d'actualització tecnològica, de suport, de seguiment dels itineraris locals autoguiats fins a la finalització del contracte, i de seguretat i confidencialitat de les dades.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1

Ruben Navas
Perez

20/11/2023

Tècnic de
Promoció
Econòmica RNP



Ajuntament
d'Argentona

CLÀUSULA 5. SEGUIMENT DELS TREBALLS

L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador que s'encarregarà de la relació entre l'Ajuntament d'Argentona i l'empresa adjudicatària. Aquest coordinador, juntament amb el personal tècnic de Turisme, seran les persones encarregades de realitzar el seguiment dels treballs.

CLÀUSULA 6. CONSIDERACIONS ECONÒMIQUES DEL CONTRACTE

En síntesi, la durada d'aquest contracte de serveis serà de 4 anys des de la formalització del contracte a més d'una possible pròrroga de 1 any.

el pressupost base de la licitació anual del contracte ascendeix a 3980,00 euros (IVA no inclòs). Tenint en compte l'impost sobre el valor afegit (IVA), al tipus del 21 per cent (21%), el pressupost base de licitació és 4815,80€ IVA inclòs.

6.1. PRESSUPOST SUBMINISTRAMENT EN RÈGIM DE LLOGUER

Adjunt a l'expedient en qüestió.

6.2. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE LA PRESENTACIÓ DE L'OFERTA

La proposta econòmica sobre el servei de manteniment de l'aplicació mòbil (APP) Natura local, d'actualització tecnològica, permanència i seguiment dels itineraris locals autoguiats es presentarà segons model establert al Plec de clàusules administratives particulars i l'Annex d'Oferta Econòmica on es desglossen els preus unitaris.

CLÀUSULA 7. RESCISIÓ DEL CONTRACTE

Seran motius de rescissió del contracte, els següents:

- Finalització del període vigent
- Per l'incompliment de les condicions pactades, de forma reiterativa
- A proposta de les dues parts.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Ruben Navas Perez	20/11/2023	Tècnic de Promoció Econòmica RNP



Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 5a300473520f4a70b610f0d4988cef3c001

Url de validació <https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Ajuntament
d'Argentona

ANNEX 1. OFERTA ECONÒMICA

CARACTERÍSTIQUES	OFERTA LICITADOR (sense IVA)	OFERTA LICITADOR (IVA inclòs)
servei de manteniment de l'aplicació mòbil (APP) Natura local, d'actualització tecnològica, permanència i seguiment dels itineraris locals autoguiats fins a la finalització del contracte.	3980,00€	4815,80€

Argentona, a data de la signatura digital

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Ruben Navas Perez	20/11/2023	Tècnic de Promoció Econòmica RNP