



SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2024/716

Assumpte: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI SIGEP I RRHH DE L'EMPRESA AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS SL

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE DE SERVEIS DE
MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI SIGEP I RRHH DE L'EMPRESA
AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS.**

1. Objecte, necessitat del contracte i idoneïtat de la contractació

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la contractació del manteniment i suport tècnic del conjunt de les aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS - BERGER LEVRAULT.

Els motius que justifiquen la necessitat i idoneïtat de la present contractació, són els següents:

- L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa del programari informàtic de gestió de nòmines i de Recursos Humans.
- És un software propietari i per tant aquest servei de suport i manteniment només el pot subministrar l'empresa que disposa del codi font, que és l'empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS.
- En tractar-se d'un programari informàtic imprescindible per la gestió administrativa de l'ajuntament, requereix un manteniment constant per adaptar les aplicacions a les necessitats de l'Ajuntament i als canvis normatius que es van produint. I per altra banda, no està previst que es realitzi en els propers anys un procediment de licitació per a adquirir un nou programari.

2. Característiques tècniques particulars de les prestacions

El proveïdor donarà el servei i suport tècnic de manteniment de les aplicacions SIGEP i RRHH d'AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS següent:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.
- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.

2.1 Servei de suport telefònic

El servei de suport que AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS permetrà mantenir les aplicacions actualitzades, a la vegada que oferirà un servei de resolució de consultes o dubtes puntuals en operar amb els programes, a través de les prestacions següents:



- Consultes i incidències
- Sol·licitud de modificacions funcionals

2.2. Servei de suport telemàtic

Servei de clients web per realitzar les consultes, incidències i sol·licituds de modificacions funcionals de les aplicacions que inclou:

- Registre de les peticions i incidències
- Consulta de l'estat de les incidències registrades al servei telemàtic.
- Servei d'assistència remota
- Formació on-line continuada mitjançant webinars i/o documents.
- Documentació tècnica de les aplicacions i de les actualitzacions, consultes freqüents, butlletins, novetats.

2.3. Actualització del software

Manteniment Adaptatiu (Adaptació als canvis legals)

Elaboració de noves versions de les aplicacions SIGEP i RRHH, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per adaptar-los a les modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.

Manteniment Evolutiu (Millores de les aplicacions)

Incorporació de les millores a l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzin als programes, ja sigui per iniciativa d'AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS o per suggeriments dels propis usuaris, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.

Manteniment Correctiu (Resolució d'errades)

Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de les aplicacions contractades.

Servei de descàrrega i actualització de versions

El servei d'actualització permet disposar de les últimes versions de les aplicacions, així com de la documentació i manuals associats. A tal efecte l'Ajuntament disposa d'un accés a la web en estar registrat a l'Àrea de Clients de la Web –accés protegit– i seguir les instruccions per descarregar l'última versió.

Horari i temps de primera resposta (SLA)

Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, sempre que siguin imputables a AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, es gestionaran dintre de les 8 hores laborables des de la comunicació de la incidència formulada pels usuaris del programari o el responsable del contracte, ja sigui pel canal telefònic o, preferiblement, per correu electrònic.

2.4. Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail)

Mitjançant correu electrònic s'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament dels següents àmbits:



- Novetats i comunicacions “d’última hora”.
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s’adoptaran.

3. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei que es faci de forma telemàtica es realitzarà des de les dependències del licitador.