



Ajuntament
d'**Hostalric**

Expedient núm.: X2024000513 - X2024000513

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÉCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL PROGRAMA DE GESTIÓ I CONTROL DE LA FACTURACIÓ DEL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE MUNICIPAL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest Plec definir les condicions tècniques a les quals ha d'ajustar-se la prestació del servei de manteniment, suport i assessorament del programa de gestió i control de la facturació del servei d'abastament d'aigua potable municipal.

2. RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA CONTRACTANT

El contracte s'executarà amb subjecció a al Plec de prescripcions tècniques i al Plec de clàusules administratives, i d'acord amb les instruccions que l'òrgan competent doni al contractista per interpretar-les.

El servei de manteniment i actualització del programari de gestió de l'aigua inclourà les següents prestacions:

- Atenció telefònica i/o per videoconferència davant de possibles dubtes dels usuaris del programa, sense límit de temps.
- Temps de resposta en remot inferior a quatre hores (en horari de 9.00h a 19.00h) per solucionar incidències que no bloquegin l'activitat normal del programa.
- Temps de resposta en remot inferior a dues hores (en horari de 9.00h a 19.00h) per solucionar incidències que bloquegin l'activitat normal del programa.
- Reinstal·lació del programari per possibles avaries o canvis de terminal o servidor i actualitzacions, garantint sempre la integritat de les dades incloses en el mateix.
- Actualitzacions periòdiques del programari pel seu correcte funcionament.
- Suport en la integració del sistema de còpies de seguretat de l'Ajuntament.
- Suport en la creació de fitxers informàtics de traspàs de dades a diferents organismes.
- Donar formació, suport i assessorament als usuaris registrats, per aprofitar totes les funcionalitats del servei.



Ajuntament
d'**Hostalric**

- Realitzar una formació a nous usuaris del programa, amb l'objectiu de que puguin familiaritzar-se amb l'eina. La formació es realitzarà de forma telemàtica.

Signat electrònicament,