

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT DEL PROGRAMARI DE L'APLICACIÓ DE COMPTABILITAT CGAP-Plus DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest servei ha d'incloure:

### 1. Servei de manteniment als Ajuntaments

#### - Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu)

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

#### - Millores a les aplicacions. (manteniment evolutiu)

Elaboració de noves versions i modificació dels programes d' ABSIS derivats dels suggeriments realitzats pels clients durant la vigència del present contracte.

#### - Resolució d'errades (manteniment correctiu)

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

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

S'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors del client 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
- Dates previstes d'entrega.

#### - Servei de descàrrega i actualització de versions

El servei d'actualització permet disposar de la última versió de l'aplicatiu. No inclou la instal·lació.

Per aquests serveis no s'imputarà cap cost als ajuntaments als quals la Diputació de Tarragona els presta assistència, així com tampoc als que havent demanat suport directament a l'empresa, són derivats cap a la Diputació de Tarragona.

### 2. Servei de Suport Telefònic al SAM, Nivell Estàndard

Aquest servei pel SAM ha de permetre realitzar les consultes rebudes dels Ajuntaments i rebre el suport corresponent per la seva resolució, que haurà de ser traslladada pel SAM a l'Ajuntament que hagi fet la consulta.

A través del Servei de Suport d'ABS Informàtica podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament.

L'entitat podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

### 3. Servei de Suport Telemàtic, Nivell Estàndard

A través de l'Àrea de Clients de la Web, el SAM podrà realitzar les mateixes comunicacions que es poden fer a través del Servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cada una de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

### 4. Àrea de Clients de la web

A través de l'Àrea de Clients de la Web, el SAM tindrà a la seva disposició els serveis següents:

#### 4.1 Servei d'Assistència Remota

A través del Servei d'Assistència Remota, els tècnics d'ABS Informàtica podran connectar-se a les instal·lacions de la seva Entitat i realitzar la verificació d'allò comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la manera d'operar quan la seva explicació és complexa per altres vies.

#### 4.2 Formació on-line continuada

L'Entitat disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de manera que es podrà accedir-hi en el moment que sigui de major conveniència per a l'usuari. Els objectius de la formació continuada són:

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

Les Formacions Continuadaes On-line es complementen amb les presencials des d'un punt de vista geogràfic, ja que són accessibles a tots els clients, evitant desplaçaments; i, des del punt de vista dels continguts de la formació, permet impartir sessions més curtes i centrades en matèries concretes.

#### 4.3 Documentació tècnica

En aquesta àrea, també podrà accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte i enquestes..

## 5. Actualització del software

### 5.1 Actualització de producte

- **Manteniment funcional.** ABS Informàtica treballa per millorar les seves solucions dia a dia, per dotar-les d'una imatge més moderna, de funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, ABS Informàtica desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
- **Manteniment correctiu.** Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

### 5. 2. Revisions i correccions

ABS Informàtica realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades

## 6. Servei d'informació periòdica

Mitjançant correu electrònic, s'informarà l'Entitat sobre els àmbits següents:

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

## 2. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte finalitzarà el 31 de desembre de 2024.

## 3. VALORACIÓ ECONÒMICA

El valor màxim del contracte incloent totes les prestacions a realitzar per ABS Informàtica és de 42.350,00 €, IVA inclòs.