

DOCUMENT Plec de clàusules	ORGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2023005130
Codi Segur de Verificació: a1b1be40-1b48-49d1-9ef0-3ec7af2e8fc4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2024_2630898 Data d'impressió: 06/03/2024 14:01:45 Pàgina 1 de 3		
SIGNATURES 1.- JOSEP RIBOT COSTA (TCAT) (Caps de departament), 01/03/2024 15:16		



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE PEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LA CAPA D'INTEGRACIÓ SICALWIN DEL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El servei de suport i manteniment de la capa d'integració Sicalwin del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

El servei suport i manteniment inclou:

- Suport i atenció telefònica especialitzada
- Plataforma web amb àrea de clients
- Actualització del software contractat.

La contractació d'aquests serveis de suport i manteniment de la capa d'integració Sicalwin és necessària pel correcte funcionament del programari de comptabilitat Sicalwin, atès que el Consell Comarcal del Pla de l'Estany disposa del programa de comptabilitat Sicalwin i la capa d'integració Sicalwin, desenvolupat per l'empresa Aytos Soluciones Informáticas, SLU, el qual està totalment integrat en la gestió i tramitació interna dels expedients administratius de la corporació. Per assegurar el bon funcionament del programari és fonamental disposar del suport i servei de manteniment de l'empresa per qualsevol incidència.

Aquesta contractació inclou el manteniment d'aquest de la capa d'integració Sicalwin a nivell tant a nivell normatiu com funcional, la correcció de possibles errors detectats al programari, així com el suport als usuaris del programa i el suport als sistemes d'informació de la corporació per tal de mantenir-lo sempre en correcte funcionament i no aturar l'activitat econòmica-administrativa del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, garantint, en tot moment, una assistència tècnica i la solució de les incidències de manera immediata i satisfactòria.

Aytos Soluciones Informáticas, SLU (B41632332), com a entitat titular dels drets de propietat intel·lectual de l'aplicació capa d'integració Sicalwin i desenvolupadora del programa, és la única que disposa del codi font del programa, les llicències i la documentació tècnica, essent l'únic operador econòmic que té la capacitat d'oferir aquest servei.

L'empresa Aytos Soluciones Informáticas, SLU. ha emès un certificat d'exclusivitat del Programa capa d'integració Sicalwin, conforme l'únic titular dels drets sobre l'aplicació.

2. TIPOLOGIA CONTRACTUAL

Contracte de servei

3. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Josep Ribot i Costa, Cap d'Informàtica

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



4. PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS

Les prescripcions tècniques particulars aplicables serveis de suport i manteniment de la capa d'integració Sicalwin són les següents:

- **Servei de Suport Telefònic, Nivell Estàndard**

El servei d'assistència telefònica atès per ordre d'entrada de trucades, el servei d'atenció serà disponible com a mínim en el següent horari:

Horari d'hivern: De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres; i de 16:00 a 19:30 hores, de dilluns a dijous.

Horari d'estiu (: De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.

- **Consultes i incidències**

Servei de consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament.

- **Sol·licitud de modificacions funcionals**

Possibilitat de sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

- **Servei de Suport Telemàtic, Nivell Estàndard**

Servei d'assistència web mitjançant àrea de clientes per tal de registrar les incidències del programa, consulta de l'estat de la tramitació de cadascuna i la resolució d'aquestes.

- **Àrea de Clients de la web**

Servei d'Assistència Remota, Formació on-line continuada (de formacions on-line periòdiques (webinars), accés a manuals actualitzats, Documentació tècnica (accés a manuals actualitzats, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de les actualitzacions del producte)

- **Actualització del software**

Actualització de producte, (Manteniment funcional i correctiu i Manteniment legal davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, es desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades)

- **Revisions i correccions**

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.

- **Servei d'informació periòdica**

Servei d'informació periòdica mitjançant correu electrònic 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.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12



DOCUMENT Plec de clàusules	ORGAN ÀREA DE SERVEIS GENERALS I ASSISTÈNCIA ALS MUNICIPIIS	EXPEDIENT X2023005130
Codi Segur de Verificació: a1b1be40-1b48-49d1-9ef0-3ec7af2e8fc4 Origen: Administració Identificador document original: ES_L06090026_2024_2630898 Data d'impressió: 06/03/2024 14:01:45 Pàgina 3 de 3		
SIGNATURES 1.- JOSEP RIBOT COSTA (TCAT) (Caps de departament), 01/03/2024 15:16		



5. LOTS

No s'hi preveuen per quant l'objecte de la prestació del servei es refereix al manteniment d'un únic programari, titularitat de la societat mercantil SAGE SPAIN, SL, motiu pel qual el mateix només pot ésser prestat per aquesta mateixa Companyia.

Per aquest motiu, no es considera oportú ni procedent la divisió en lots en tant que l'objecte d'aquesta licitació es refereix de forma global a la totalitat del servei de manteniment vinculat al programari de referència.

6. PREU

El preu total del contracte és de 7.937,60€ IVA inclòs. Aquest pressupost és el sumatori del pressupost net 6.560,00€ més l'import de l'IVA 1.377,60€ euros al tipus del 21%.€.

El servei de suport i manteniment de la capa d'integració Sicalwin del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, inclou:

- Suport i atenció telefònica especialitzada
- Plataforma web amb àrea de clients
- Actualització del software contractat.

7. DURADA I PRÒRROQUES

La durada de la licitació és de 2 anys amb possibilitats de 2 pròrroques d'1 any cadascuna.

8. MODIFICACIONS

No s'estableixen modificacions

9. SUBCONTRACTACIÓ

No procedeix la subcontractació, donat que es tracta d'un procediment amb proveïdor únic.

10. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I DOCUMENTACIÓ DELS TREBALLS

La prestació del servei es durà a terme de forma telemàtica o via telefònica des de la seu o delegació que consideri convenient el prestador del servei.

Can Puig de la Bellacasa – C/ Catalunya, 48 – 17820 BANYOLES – Tel 972 57 35 50 – Fax 972 57 50 12