



Ajuntament de  
**Cabrera de Mar**

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

### **SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE L'EMPRESA ABSIS BERGER-LEVRAULT QUE DISPOSA L'AJUNTAMENT DE CABRERA DE MAR**

(EXP. 2023/1481)

#### **OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació del **servei de manteniment i suport tècnic del conjunt de les aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa Absis Berger-Levrault**, per tal de garantir l'ús correcte dels sistemes d'informació i garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

L'objecte del contracte comprèn el disposar d'un **equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients**, l'activitat dels quals es centri en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits.

Es tracta d'un programari propietat de l'empresa Absis Berger-Levrault, la qual, segons certificat emès per la Companyia, té la propietat intel·lectual sobre el producte i és l'única Companyia que pot subministrar els productes, serveis i manteniments objecte d'aquest contracte. Concorre, doncs, el supòsit previst a l'article 168.a).2º de la LCSP, en virtut del qual l'òrgan de contractació pot adjudicar contractes emprant el procediment negociat sense publicitat en els contractes de serveis quan no existeixi competència per raons tècniques o quan procedeixi la protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual i industrial.

Plaça de l'Ajuntament, 5 - 08349 Cabrera de Mar  
Tel. 93 759 00 91 · Fax 93 750 02 84 · info@cabrerademar.cat

[www.cabrerademar.cat](http://www.cabrerademar.cat)

|                  |            |
|------------------|------------|
| Signatura 1 de 1 |            |
| MARTA MAS TOMAS  | 29/02/2024 |

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d0220564cfcb45249c7dd7d8f5159ce2001

Url de validació <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





### **DURADA DEL CONTRACTE**

La vigència del contracte serà per un període de dos anys, un cop formalitzat el mateix, i en les dates assenyalades a la resolució d'adjudicació.

Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte, per períodes anuals fins a un màxim de dos anys addicionals.

### **FACTURACIÓ**

El contractista tindrà dret a l'abonament del preu dels serveis formalment prestats a l'Ajuntament d'acord amb les condicions establertes en el contracte. La facturació es realitzarà amb periodicitat trimestral a la finalització del període.

### **SERVEI DE SUPORT TELEFÒNIC**

El servei d'assistència telefònica serà atès per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment.

**Consultes i incidències:** A través del Servei de Suport d'ABSIS Berger-Levrault es podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. El personal atendrà les trucades, per tal de donar una solució específica adaptada a la incidència.

**Sol·licitud de modificacions funcionals:** L'ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

|                  |            |
|------------------|------------|
| Signatura 1 de 1 |            |
| MARTA MAS TOMAS  | 29/02/2024 |

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d0220564cfcb45249c7dd7d8f5159ce2001

Url de validació <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





## **ÀREA DE CLIENTS WEB**

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

### **Servei d'Assistència Remota**

A través del Servei d'Assistència Remota els tècnics d'ABSIS Berger-Levrault es podran connectar a les instal·lacions de l'ajuntament, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la forma d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.

### **Formació on-line continuada**

Es posarà a disposició de l'ajuntament formacions on-line (webinars), de forma que es podrà accedir a elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari.

L'objectiu de la formació continuada és:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en 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 Clients.
- Reunir a usuaris de diversos llocs per promoure l'intercanvi d'impressions.

### **Documentació tècnica**

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

## **ACTUALITZACIÓ DE SOFTWARE**

### **Actualització de producte**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Signatura 1 de 1 |            |
| MARTA MAS TOMAS  | 29/02/2024 |

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d0220564cfcb45249c7dd7d8f5159ce2001

Url de validació <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament de  
**Cabrera de Mar**

- **Manteniment funcional.** Per millorar les solucions, per aportar-les d'una imatge més moderna, funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. L'ajuntament rebrà aquestes millores incloses dins les actualitzacions, que podrà descarregar des de l'Àrea de Clients.
- **Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, ABSIS Berger-Levrault 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 a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

### Revisions i correccions

ABSIS Berger-Levrault realitzarà la 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.

### Servei d'informació periòdica

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

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

A Cabrera de Mar, a la data de la signatura electrònica

Plaça de l'Ajuntament, 5 - 08349 Cabrera de Mar  
Tel. 93 759 00 91 · Fax 93 750 02 84 · info@cabrerademar.cat

[www.cabrerademar.cat](http://www.cabrerademar.cat)

|                  |            |
|------------------|------------|
| Signatura 1 de 1 |            |
| MARTA MAS TOMAS  | 29/02/2024 |

Per corroborar la validesa d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d0220564cfcb45249c7dd7d8f5159ce2001

Url de validació <https://sedesimplifica01.absiscloud.com/absis/idi/arxidiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=099>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

