

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LES APLICACIONS GENESYS DE L'AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT

Objectius del contracte

Els objectius d'aquest contracte es disposar del servei de suport i manteniment del conjunt d'aplicacions i mòduls de l'entorn GENESYS, conforme a la proposta que presenta l'empresa subministradora del referit programari, amb drets d'exclusivitat com a proveïdor d'aquest i de qualsevol servei que amb posterioritat se'n derivi.

Disposar de tots els mòduls de l'aplicació GENESYS en funcionament, sense errors i actualitzats tant en versions com en l'adequació a les lleis de procediment administratiu i derivades.

Necessitats a satisfer

Les necessitats tècniques a satisfer i la idoneïtat de l'objecte del contracte de serveis resten acreditats als informes tècnics que consten a l'expedient.

Àmbit d'actuació

La part de suport de l'objecte del contracte serà executat, majoritàriament de forma remota i telefònica, en cas d'impossibilitat o necessitat particular, el suport es durà a terme a les dependències municipals de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt.

La part de manteniment de l'objecte de contracte serà executat de forma remota i aplicat als servidors virtuals residents als servidors físics de les dependències de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt. En cas d'impossibilitat o necessitat particular, el manteniment es durà a terme directament a les dependències municipals.

Durada del contracte

El termini d'execució dels serveis s'estableix en quatre (4) anys a comptar **des del 9 d'abril de 2024 fins el 8 d'abril de 2028**. Després del termini finalitzarà i quedarà rescindit el automàticament el contracte i no es podrà prorrogar.

Condicions de l'assistència en suport i manteniment

L'adjudicatari està obligat a:

1. Resoldre les incidències de suport i manteniment en un termini màxim de 8 hores laborables a partir de la recepció de la incidència.
2. Disposar d'hores il·limitades de suport nivell BRONZE.
3. Assignar un mínim de 25 hores de suport anual nivell SILVER.



**Ajuntament
Vilassar de Dalt**

Àrea de serveis generals i econòmics
Secretaria

4. Disponibilitat tècnica:

4.1. De 8:30 a 14h i de 15h a 18h de dilluns a dijous.

4.2. De 8:30 a 15h els divendres i tots els dies laborables dels mesos de juliol i agost.

Subcontractació

A causa de l'objecte del contracte, no es permet la subcontractació.

A Vilassar de Dalt, en data de la signatura electrònica

El cap del servei d'informàtica
Ramon Martínez Muñoz