



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER L'ADQUISICIÓ
D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ INTEGRAL DE LA
TRESORERIA DE LA DIPUTACIÓ I DELS SEUS ORGANISMES
AUTÒNOMS (BASE I PATRONAT DE TURISME) ELS SERVEIS
D'IMPLANTACIÓ, CONFIGURACIÓ, INTEGRACIÓ, FORMACIÓ
ALS USUARIS, ACOMPANYAMENT I SUPORT
ESPECIALITZAT, I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ**

INDEX

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS DE L'APLICACIÓ
 - 3.1. Connectivitat amb bancs
 - 3.2. Centralització de posicions de Tresoreria
 - 3.3. Conciliació bancària
 - 3.4. Tramesa i gestió de remeses bancàries en condicions de seguretat i amb control del frau
 - 3.5. Previsions de tresoreria
 - 3.6. Anàlisi i reporting de tresoreria
4. REQUERIMENTS TÈCNICS
 - 4.1. Instal·lació
 - 4.2. Autenticació de l'aplicació
 - 4.3. Interoperabilitat de l'aplicació
 - 4.4. Comunicació d'errors
5. CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE
 - 5.1. Mitjans personals
 - 5.2. Accés a les instal·lacions de la Diputació
 - 5.3. Seguretat i confidencialitat de la informació
6. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT DELS PRODUCTES
 - 6.1. Suport tècnic
 - 6.2. Manteniment dels productes

1. ANTECEDENTS

El Reial decret 128/2018, de 16 de març, de règim jurídic dels funcionaris d'Administració local amb habilitació de caràcter nacional estableix en el seu article 5 les funcions atribuïdes a la Tresoreria i recaptació, entre les quals destaquem, el maneig i la custòdia de fons, valors i efectes de l'entitat local, de conformitat amb el que estableixen les disposicions legals vigents i, en particular:

- La formació dels plans, calendaris i pressupostos de tresoreria, amb la distribució en el temps de les disponibilitats dineràries de l'entitat per a la satisfacció puntual de les seves obligacions, atenent les prioritats establertes legalment, de conformitat amb els acords adoptats per la corporació, que han d'incloure informació relativa a la previsió de pagament a proveïdors de manera que es garanteixi el compliment del termini màxim que fixa la normativa sobre morositat.
- L'organització de la custòdia de fons, valors i efectes, de conformitat amb les directrius assenyalades per la presidència.
- La realització dels cobraments i els pagaments de conformitat amb el que disposa la normativa vigent, el pla de disposició de fons i les directrius assenyalades per la presidència, i l'autorització, juntament amb l'ordenador de pagaments i l'interventor, dels pagaments materials contra els comptes bancaris corresponents.
- La subscripció de les actes d'arqueig.

Per al compliment d'aquestes funcions, la Tresoreria realitza una sèrie de procediments i actuacions, essent un dels més rellevants la supervisió de tots els fons monetaris de què disposa una entitat, mitjançant l'obtenció, diàriament, de l'anomenada **centralització de les posicions de la tresoreria**, per tal de conèixer quin és l'estat real de les existències de tresoreria en cada moment, ja que el coneixement de saldos i moviments bancaris és un tràmit bàsic per poder realitzar la gestió de la tresoreria de forma que no es produeixi, en cap dels comptes de què disposa, cap descobert en compte que podria produir un important cost financer.

Actualment, però, existeixen en el mercat **aplicacions de gestió de tresoreria** que permeten l'obtenció de les posicions de saldos amb les entitats financeres d'una manera automàtica, i amb la connexió amb les dades de la comptabilitat, permeten una conciliació de moviments bancaris amb operacions que resten pendents de cobrament o pagament a la comptabilitat, estalviant així una gran quantitat de temps molt important dedicat a realitzar aquestes conciliacions de forma manual.

Aquesta necessitat d'automatització de la gestió de tresoreria, és comú en tots els organismes autònoms que conformen la Diputació, de manera que per tal de donar cobertura a aquesta necessitat comú entre la Diputació de Tarragona, BASE i el Patronat de Turisme, i agilitzar tràmits de gestió, evitar duplicitat en la tramitació d'expedients i reduir despeses derivades tant de la contractació com de la gestió i economitzar costos, serà la Diputació qui tràmit l'expedient per la contractació de l'aplicació per tots els organismes.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és l'adquisició d'una aplicació de gestió integral de la Tresoreria de la Diputació i dels seus organismes autònoms (Base i Patronat de Turisme) els serveis d'implantació, configuració, integració, formació als usuaris, acompanyament i suport especialitzat, i manteniment de l'aplicació.

Les prestacions que es volen contractar seran de caràcter mixt, ja que inclourà, per una banda, el subministrament de l'aplicació informàtica i la seva implantació, el servei de manteniment definit en aquest Plec de prescripcions tècniques.

En concret, la contractació inclourà l'adquisició de les Llicències de programari de l'aplicació de gestió de tresoreria, el suport tècnic per la instal·lació i la configuració, així com el manteniment dels productes instal·lats, per garantir l'operativitat del sistema d'acord amb el següent detall:

1) **cost d'adquisició d'una llicència d'ús** de l'aplicació informàtica de gestió Tresoreria, que permeti operar amb els ENS, USUARIS I COMPTES BANCARIS que es descriuen a continuació:

Ens Diputació de Tarragona	• 6 usuaris • 10 entitats financeres • 40 comptes
Ens BASE	• 6 usuaris • 6 entitats financeres • 50 comptes
Ens Turisme	• 6 usuaris • 2 entitats financeres • 5 comptes

De conformitat amb l'esquema detallat en l'apartat 3.2 d'aquests plecs, cal tenir en compte que dels 6 usuaris indicats de cada organisme, hi haurà 3 usuaris que són comuns a cadascun, i els altres seran diferents per cada organisme.

També cal tenir en compte que de les entitats financeres que es detallen per cada ens, algunes son comuns a tots ells, segons es desglossa en l'apartat 3.1, i per tant el nombre d'entitats financeres diferents de les que es parteix en aquest moment i que es detallen en l'apartat 3.2 d'aquests Plecs, és de 8.

2) **Tasques i serveis professionals per a la instal·lació de l'aplicació i configuració**, així com la prestació de les jornades formatives necessàries per tal de formar als usuaris per la correcta utilització de l'aplicació.

3) **Servei de manteniment de la llicència de l'aplicació i suport** un cop instal·lada.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS DE L'APLICACIÓ

La solució que proposin les entitats licitadores haurà de donar compliment als requisits que s'exposen a continuació:

3.1 Connectivitat amb bancs:

L'aplicació informàtica de gestió de tresoreria haurà de connectar-se automàticament amb el nombre d'entitats financeres que es defineixen en aquest Plec de Condicions, el detall de les quals seran facilitades per la Diputació de Tarragona i/o els seus organismes autònoms (BASE i Patronat de Turisme) per l'obtenció de la informació dels moviments bancaris, mitjançant la descàrrega automàtica dels quaderns bancaris i la càrrega automàtica a l'aplicació de gestió de tresoreria.

A data actual es disposa comptes en les següents entitats financeres, amb un volum de comptes que s'indica:

	Diputació	BASE	Turisme
BBVA	9	40	1
CAIXABANK	2	2	-
Banc Santander	1	1	-
Banc Sabadell	15	1	-
Bankinter	1	1	-
Ibercaja	1	-	-
Deutsche Bank	1		
Caja rural de Aragon	1		
TOTAL	31	45	1

Per altra banda, l'aplicació de gestió de tresoreria haurà de poder enviar ordres de pagament a les entitats financeres mitjançant la tramesa de fitxers normalitzats de pagaments, per la seva execució, garantint la seguretat amb les transaccions.

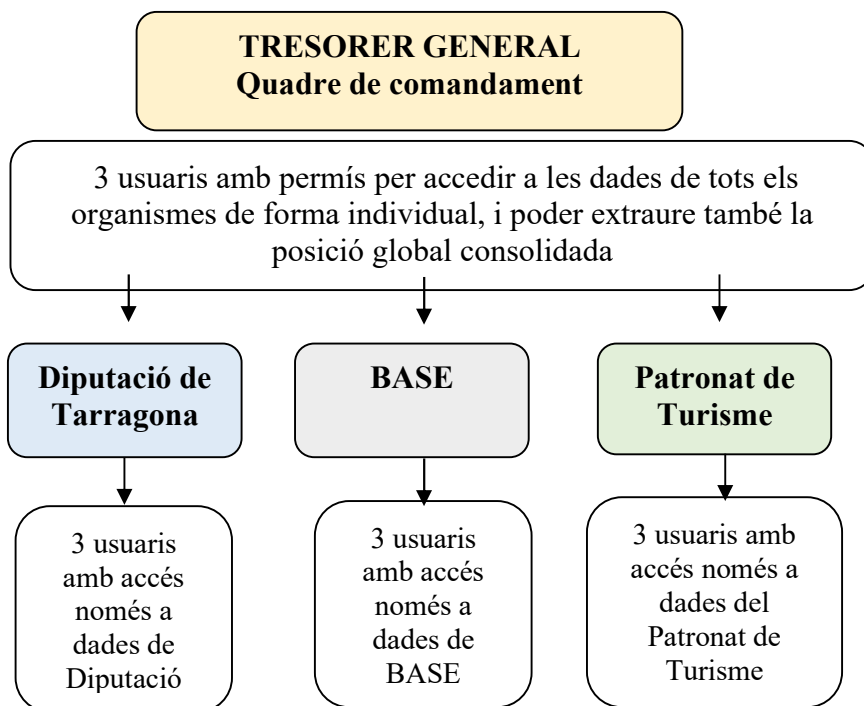
La Diputació de Tarragona disposa de la plataforma de comunicacions EDITRAN en el servidor de l'organisme de recaptació de BASE, per la qual cosa la connectivitat amb les entitats financeres s'haurà de realitzar a través d'aquest sistema, com a sistema segur de connexió i intercanvi d'informació bancària.

L'entitat adjudicatària haurà de realitzar les actuacions necessàries per configurar la connexió de l'aplicació de tresoreria amb aquest sistema de comunicacions EDITRAN, per l'intercanvi dels fitxers d'informació necessaris per al seu funcionament.

En el cas que s'ampliï l'operativa a altres entitats financeres o a més comptes de gestió, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions per configurar la connectivitat amb l'aplicació de gestió de tresoreria.

3.2 Centralització de posicions de Tresoreria:

L'aplicació de gestió de la tresoreria ha de permetre obtenir una visibilitat i control de la liquiditat mitjançant una solució completa de Cash management, amb la generació d'una posició diària de tresoreria, per cadascun dels organismes de forma separada, i de forma centralitzada pel quadre de comandament, de manera que la gestió es pugui realitzar de la següent forma:



Amb l'obtenció d'aquesta posició de tresoreria, s'ha de poder obtenir informació sobre l'estat de fons en comptes, i detectar possibles situacions de risc de descobert, a fi d'evitar despeses bancàries. Davant aquestes situacions s'ha de poder tramitar traspassos en comptes, i també verificar la correcta aplicació de les despeses i comissions bancàries.

3.3 Conciliació bancària:

L'aplicació de gestió de tresoreria ha de permetre l'automatització de la conciliació de moviments bancaris amb els moviments comptables, de manera que, un cop importats els moviments bancaris a la posició global de tresoreria, l'aplicació de tresoreria sigui capaç de connectar amb la comptabilitat per conciliar els moviments i proposar la comptabilització.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'intercanvi d'informació entre la comptabilitat i l'aplicació de gestió de tresoreria, ja sigui directament o a través de fitxers plans o Data-Marts, per la implantació d'aquesta funcionalitat.

3.4 Tramesa i gestió de remeses bancàries en condicions de seguretat i amb control del frau:

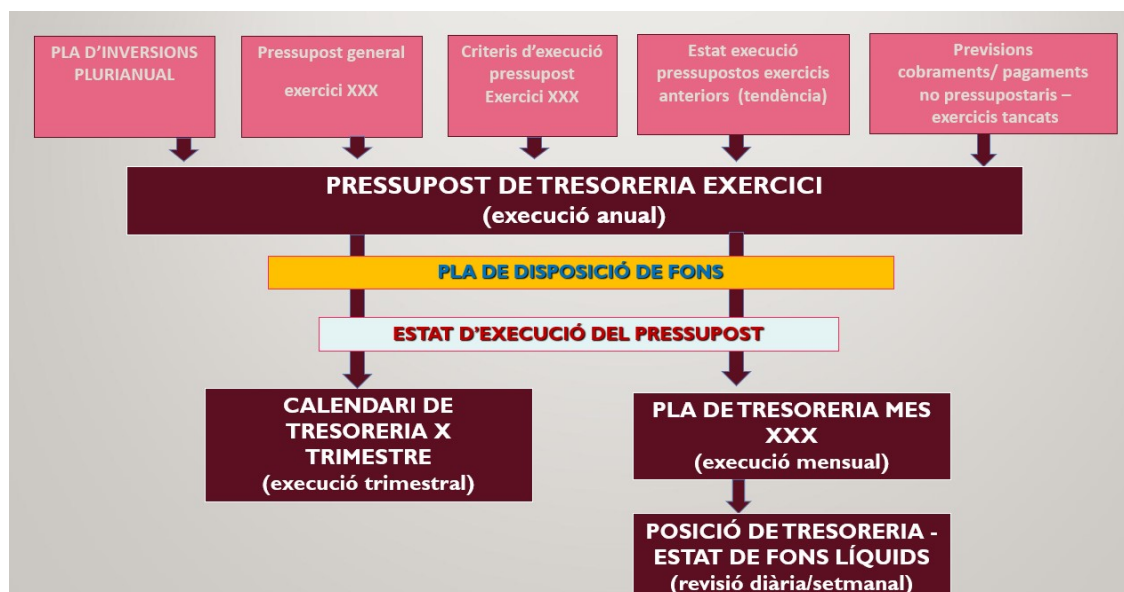
L'aplicació de gestió de tresoreria ha de permetre la tramesa de fitxers bancaris generats per altres aplicacions (comptabilitat, sistema de recaptació o altre) a les entitats financeres amb les quals es tingui configurada la connectivitat bancària definida en el punt 3.2, així com la signatura per al seu procés mitjançant un únic canal de tramesa, amb la utilització del sistema EDITRAN per garantir la màxima seguretat en les transaccions, per evitar frauds en la realització de pagaments.

3.5 Previsions de tresoreria:

L'aplicació de gestió de tresoreria ha de facilitar eines de planificació financera per l'elaboració d'estats i pressupostos de tresoreria, que amb la connexió a la comptabilitat i l'establiment de criteris personalitzats que permetin l'obtenció d'una previsió de la situació de la tresoreria des de diferents punts de vista i períodes.

Així, per una banda, l'aplicació ha de permetre realitzar previsions de la situació de la tresoreria d'acord amb la definició d'uns criteris, i per altra banda, revisar aquestes previsions amb els imports reals.

El cicle de planificació financera que hauria de permetre realitzar l'aplicació de gestió de tresoreria seria el següent:



Per la realització d'aquests estats de planificació, és indispensable la connectivitat amb l'aplicació de comptabilitat que tingui implantada la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms, per l'obtenció de les dades del pressupost general de l'exercici, i de l'estat d'execució del pressupost, a fi de poder actualitzar la informació amb temps real.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'intercanvi d'informació entre la comptabilitat i l'aplicació de gestió de tresoreria, ja sigui directament o a través de fitxers plans o Data-Marts, per la implantació d'aquesta funcionalitat.

3.6 Anàlisi i reporting de tresoreria:

L'aplicació de gestió de tresoreria, amb tota la informació que es gestiona ha de generar documents que facilitin la presa de decisions de forma més ràpida i fiable mitjançant indicadors, informes i quadres de comandament personalitzables i configurables segons les necessitats.

4. REQUERIMENTS TÈCNICS

4.1 Instal·lació

Els tècnics de l'empresa adjudicatària hauran de posar a disposició dels tècnics de la Diputació de Tarragona tota la informació necessària per a la instal·lació, actualització i posterior manteniment de l'aplicació, així com de les configuracions que calgui realitzar al servidor. Es disposarà d'un manual d'instal·lació i actualització. La instal·lació inicial es farà conjuntament amb els tècnics de la Diputació per la transferència de coneixement necessaris, ja sigui de forma presencial o per mitjans telemàtics.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una línia d'ajuda per a resoldre problemes en l'actualització del programari.

Si pel correcte funcionament del programari o per la seva instal·lació l'empresa requereix d'algun programari o llicència addicional de tercers, les tasques i costos associats a aquesta instal·lació i/o llicències s'hauran de detallar en el projecte que presenti el licitador i es consideraran incloses dins del pressupost de licitació.

El programari es deixarà perfectament configurat d'acord amb les necessitats de la Diputació. Els tècnics de l'empresa licitadora hauran de transferir tots els coneixements necessaris als responsables de la Diputació per tal de que aquests coneguin com es configura cada opció del programari, ja sigui al servidor o amb accions d'usuari des de la mateixa aplicació. Serà necessària l'edició d'un manual amb totes les opcions de configuració explicitades.

La instal·lació del programari haurà de fer-se en els servidors que l'Àrea de Tecnologies de la Informació indiqui, la pràctica ordinària serà la instal·lació o actualització de qualsevol programari primer en servidors de pre-producció per a després realitzar el pas a producció.

L'adjudicatari proposarà les accions de formació indispensables a realitzar, per garantir el correcte funcionament de l'aplicació, indicant les jornades que es consideri idoni realitzar i les hores necessàries per cada jornada, així com la forma com s'impartirà aquestes jornades formatives.

En el cas que es prevegi haver de realitzar desplaçaments a la seu de la Diputació, l'empresa adjudicatària haurà de preveure les despeses de desplaçament necessàries, les quals s'entenen incloses en els costos d'instal·lació i per tant dins del preu de licitació.

L'aplicació haurà d'executar-se preferiblement en un entorn web accessible des dels principals navegadors existents al mercat (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, ...). Disposarà d'una part servidora que haurà d'estar instal·lada als servidors de la Diputació de Tarragona.

També s'acceptarà que l'aplicació en qüestió no sigui web, i que es compongui d'una aplicació client / servidor en Windows.

En ambdós casos, caldrà tenir en consideració els següents requeriments:

- L'aplicació haurà de ser una aplicació instal·lada **on premise**; això vol dir que haurà de residir als servidors del CPD de la Diputació de Tarragona.



- La part servidora de l'aplicació residirà preferiblement en un servidor Red Hat Enterprise Linux. En cas que això no sigui possible i la seva execució només pugui garantir-se en un altre sistema operatiu (ex: Windows Server), l'adjudicatari haurà d'assumir el cost de les llicències necessàries i proporcionar-les a la Diputació de Tarragona per a la instal·lació corresponent. En aquest sentit, s'hauran de proporcionar les llicències necessàries per crear una màquina virtual amb aquest sistema operatiu amb 2 processadors amb 16 cores cadascun. Caldrà proporcionar una altra llicència de les mateixes característiques per a l'entorn de PRE-producció.
- El sistema gestor de bases de dades que utilitzarà l'aplicació haurà de ser Oracle 19c.
- L'aplicació no requerirà de cap instal·lació de Microsoft Office a la part servidora per funcionar.
- Existiran, com a mínim, dos entorns on l'aplicació haurà d'estar instal·lada: l'entorn de pre-producció i l'entorn de producció.
- Els tècnics de l'empresa adjudicatària tindran accés a l'entorn de PRE-producció via VPN i podran realitzar les tasques d'actualització de versió necessàries, proves, etc. Un cop finalitzades aquestes tasques, hauran de documentar els passos que s'han seguit per tal que els tècnics de Sistemes de Diputació puguin reproduir els mateixos canvis a l'entorn de producció.

4.2 Autenticació de l'aplicació

Pel que fa a l'**autenticació de l'aplicació** si es tracta del mode **client / servidor en Windows**:

L'aplicació haurà de permetre l'autenticació dels usuaris de la Diputació integrant-se amb el directori LDAP de la Corporació. Aquest directori és accessible mitjançant el protocol v3 de LDAP i la forma d'autenticar l'usuari serà fent una cerca per *uid* sobre la *baseDN*: ou=dtgna, ou=People, dc=altanet, dc=org i realitzant una operació de *bind* amb el *DN* de l'usuari i la contrasenya proporcionada. Si aquesta operació és exitosa se li permetrà l'accés, altrament no.

En referència a l'**autenticació de l'aplicació** si aquesta és **web**:

S'utilitzaran com a identificadors dels usuaris, els identificadors corporatius. L'autenticació dels usuaris es delegarà al sistema de *Single-Sign-On* **Apereo CAS** de què disposa la Diputació. L'aplicació haurà doncs d'integrar-se amb aquest sistema.

Serà responsabilitat d'aquest sistema *Single-Sign-On* CAS l'autenticació d'usuaris utilitzant el seu codi d'usuari i contrasenya corporatives o el seu certificat de treballador públic. La integració de l'aplicació amb aquest sistema serà la de redirigir qualsevol accés no autenticat cap al CAS (seguint amb l'especificació oficial del protocol CAS 2 o bé alternativament utilitzant OAuth, OpenID Connect (OIDC) o bé SAML 1.1) i un cop l'usuari s'hagi autenticat amb el CAS, obtenir, a través del *ticket* proporcionat pel CAS, les dades de l'usuari autenticat (nom, NIF, correu electrònic, etc.)

4.3 Interoperabilitat de l'aplicació

L'aplicació de l'adjudicatari haurà de proporcionar preferiblement una API REST d'accés a les seves principals funcionalitats de cara a permetre la seva integració amb altres aplicacions inicialment no previstes en l'àmbit d'aquest plec de prescripcions tècniques.

4.4 Comunicació d'errors

L'entitat adjudicatària facilitarà les dades de contacte de personal de la seva entitat a les quals s'ha d'adreçar els usuaris en el cas d'incidències tècniques que impedeixin el funcionament dels sistemes implantats.

En cas de detectar un possible error en els sistemes, la Diputació ha de facilitar suficient informació referent a l'origen de l'error i les circumstàncies sota les quals s'han produït, i en cas que es necessités algun ordinador per la identificació d'un problema, la Diputació acorda proporcionar-lo sense cap cost, i, d'acord amb les seves disponibilitats, en el moment més d'acord amb aquestes.

5. CONDICIONS DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'execució del contracte es farà d'acord amb aquest plec de condicions tècniques.

L'adjudicatari haurà de complir amb tot el que especifica el present Plec de prescripcions tècniques i el Plec de Clàusules Administratives, la memòria justificativa al igual que amb la legislació i qualsevol normativa vigent que afecti al desenvolupament del contracte, estant al seu torn obligat a adoptar totes les mesures necessàries per respectar la legalitat en cas de produir-se noves normatives.

5.1 Mitjans personals

De conformitat amb el que estableix l'article 76.2 de la LCSP, els licitadors es comprometran a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients per fer-ho.

La Diputació designarà a una persona responsable per la supervisió, coordinació, vigilància i comprovació del correcte funcionament del servei objecte de la present licitació.

Alhora, l'adjudicatari haurà de designar també a un responsable, que serà qui realitzi les funcions de gestió i control del projecte i actuï d'interlocutor entre l'empresa i la Diputació.

Les jornades de formació tindran com a destinatari el personal de l'àrea de TIC, de la Tresoreria de Diputació, BASE i Patronat de Turisme.

Els mitjans personals que s'adscriguin a la gestió del projecte hauran de disposar dels coneixements necessaris per la implantació i disposin de certificació en les tecnologies que componen la solució tècnica proposada. Per acreditar la qualificació dels mitjans personals i dels professionals que s'adscriguin al projecte, cal presentar Currículum Vitae en els quals s'haurà d'especificar com s'han adquirit els coneixements requerits (cursos de formació, treballs realitzats...)

5.2 Accés a les instal·lacions de la Diputació

La Diputació facilitarà l'accés als locals del personal de l'empresa adjudicatària degudament documentat per a això, per a la realització dels serveis contractuals.

Aquest personal quedarà sotmès a les normes de seguretat que la Diputació tingui establertes en aquest moment per a l'accés i permanència a les seves instal·lacions, realitzant els serveis acordats amb el degut rigor i professionalitat, sent responsable de la reparació dels serveis que no s'haguessin produït amb aquest nivell de qualitat.

5.3 Seguretat i confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda obligada expressament a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura al plec de prescripcions tècniques, ni tampoc cedir a altres ni tan sols als efectes de conservació

L'adjudicatari queda obligat a tractar les dades de caràcter personal amb la finalitat exclusiva de la realització de les prestacions objecte del contracte. En conseqüència, les dades esmentades no podran ser objecte de cap tractament destinat a fins diferents a la prestació del contracte.

Totes les dades facilitades, en qualsevol tipus de suport, es trobaran protegits, amb estricta aplicació de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, l'adjudicatari quedarà obligat a aplicar a les dades personals les mesures de seguretat del nivell que correspongui.

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures oportunes per assegurar la confidencialitat i integritat de les dades amb les quals treballa i de la documentació facilitada.

6. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT DELS PRODUCTES

6.1 Suport tècnic

La contractació dels serveis de suport tècnic en la utilització dels productes subministrats haurà de contemplar les següents prestacions:

- El funcionament d'un Centre d'Atenció Permanent a l'usuari, oferint durant tot l'any, suport a les incidències informades pel client preferentment a través d'una eina de tiquets, o en el seu defecte, per Telèfon o per correu electrònic.
- L'adjudicatari ha d'oferir un servei de suport davant de qualsevol anomalia en el funcionament del sistema, i s'han d'especificar les condicions en les quals es proporciona aquest suport: la forma d'accedir (pot ser presencial, telefònica o per via telemàtica, depenent del tipus d'incidència), el temps de resposta, el temps estimat de resolució i el procés que se seguiria, etc.
- La correcció d'errors o defectes del programari (Software) que impedeixin que aquest compleixi les especificacions establertes per a aquest. Aquestes correccions es documentaran degudament. En qualsevol cas, l'empresa es

reserva el dret de decidir, d'acord amb la naturalesa del problema, el mètode per solucionar-lo el més aviat possible.

- Especificar, també, els protocols per a resoldre incidències que puguin sorgir en el temps de validesa relacionades amb defectes de disseny, fabricació i/o instal·lació. La prestació d'aquest servei s'ha de donar tant via telefònica, com presencial o per control remot, i l'adjudicatari ha de nomenar un responsable coordinador de les incidències, amb el qual s'ha de mantenir una relació directa i assequible.

6.2 Manteniment dels productes

El servei de manteniment serà gratuït durant el període de treball per a la realització de l'objecte del contracte, i un cop l'aplicació informàtica estigui plenament configurada, els usuaris degudament formats i entri en ple funcionament, es signarà una acta de recepció parcial del contracte, i a partir d'aquest moment, s'iniciarà un període de garantia de 6 mesos en el qual el cost de manteniment no tindrà cap cost, i inclourà l'obligació a subministrar per part del licitador, de qualsevol versió del programari que inclogui manteniments correctius per la resolució d'incidències i errors, o bé derivats de canvis legals que impliquin canvis en les funcionalitats del programa. Un cop esgotat aquest període de 6 mesos, s'aplicarà l'import anual de manteniment adjudicat en aquesta licitació durant els dos anys posteriors.

La prestació de manteniment implica dur a terme totes les tasques de manteniment descrites a continuació. A nivell general, i per a totes les fases del manteniment, s'han de fer les tasques següents:

- Actualitzar i incloure les noves funcions o millores que el producte contempli durant l'evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i la documentació. Qualsevol actualització del programari haurà de garantir la continuïtat funcional de les integracions objecte d'aquest contracte, i l'empresa haurà subministrar documentació revisada relativa a noves versions del producte.
- Corregir les incidències i els problemes que es presentin imputables al programari, inclosa la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Resoldre consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica o telemàtica com per assistència presencial, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic.
- Resoldre totes les incidències directament relacionades amb el producte que derivin del mal funcionament. El temps de resolució d'incidències crítiques bloquejants del normal funcionament de l'aplicació ha de ser inferior a 48 hores. S'entén per incidència crítica i bloquejant la que suposa la inoperativitat del sistema i és directament imputable a errors de l'aplicació. El temps de resposta per la resta d'incidències que siguin limitatives d'ús (impedit el treball en algun aspecte funcional) ha de ser inferior a 5 dies.
- Assessorar sobre sistemes informàtics i innovació tecnològica i, en general, comprometre's a actualitzar els entorns funcionals i tecnològics que formen part d'aquest contracte.

- Adaptar el programari als estàndards de seguretat fixats i fer-lo compatible amb l'entorn informàtic (maquinari i programari) de la Diputació.
- Detallar els aspectes de manteniment i suport del projecte per a garantir-ne el funcionament correcte, en els mateixos termes, com a mínim, dels compresos en el període de garantia i amb una durada mínima d'un any.
- El manteniment inclourà el lliurament per part de l'empresa proveïdora sense cap cost afegit de totes aquelles actualitzacions del software que incloguin accions de manteniment correctiu o de manteniment adaptatiu, en especial es considerarà adaptatiu el derivat de canvis legals. Així mateix l'empresa subministradora posarà a disposició diversos mecanismes de comunicació d'incidències (línia telefònica, aplicació web, altres,...) dels quals quedi constància de la constatació de la problemàtica i se'n pugui fer un seguiment per part del client de l'estat de la seva resolució i la versió en què es trobi resolta o forma equivalent de resolució.

En el cas de finalització del contracte actual sense que s'hagi tramitat acord per la realització d'un nou contracte de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir a la Diputació l'ús i les actualitzacions derivades de canvis legals i la resolució d'incidències per a garantir la continuïtat del servei pels seus mitjans fins mentre la Diputació estigui tramitant el nou contracte de manteniment.