

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE SICALWIN, SUBVENCIONS, GPA, I ELS SEUS CORRESPONENTS CAPES D'INTEGRACIÓ IMPLANTADES A L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1.- Objecte del contracte.

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment de les aplicacions informàtiques Sicalwin, Accede_Subvenciones i GPA implantades a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el manteniment de les capes d'integració o DLLs dels productes expressats, a través dels que es dona suport a aplicatius realitzats o gestionats pel Servei d'Informàtica d'aquest Ajuntament, mitjançant l'obtenció de les dades de Sicalwin de forma automatitzada. Les prestacions d'aquest servei han de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació d'aquest ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics del mateix.

CPV: 72267100-0 Manteniment de programari de Tecnologia de la informació.

2.- Definició del servei

El Servei de Suport i Manteniment objecte del contracte, ha de facilitar a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'ús correcte dels sistemes d'informació contractats obtenint el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents serveis:

- Servei de suport.
- Plataforma Web amb Àrea de Clients personalitzada.
- Actualització del Programari Contractat.

2.1 Servei de suport Nivell Estàndard

Caldrà que el proveïdor ofereixi una atenció especialitzada mitjançant un Servei de Suport podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament, o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos. Caldrà que el contractista ofereixi un centre de suport del contractista accessible mitjançant el número de telèfon establert per a això o a través d'un l'Àrea web de gestió.

El servei d'assistència telefònica ha de ser atès per experts en cada solució informàtica en el següent horari:

- Horari d'estiu (comprès entre 16 de juny a 15 de setembre): De 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres.
- Horari d'hivern: De 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres; i de 16:30 a 20:00 de dilluns a dijous.

En alguns casos caldrà per a dur a terme la resolució d'una incidència utilitzar còpies de seguretat de les bases de dades. L'empresa prestadora del servei haurà d'habilitar un espai segur per a poder pujar els fitxers necessaris.

Caldrà que els tècnics del contractista puguin connectar-se, sota supervisió de tècnics municipals als sistemes de l'Ajuntament de forma remota per a poder donar suport en front a incidències o bé per a resoldre algun dubte d'usuari que així ho requereixi.

2.2 Àrea Web de Client

EL contractista haurà de posar a disposició de l'Ajuntament una àrea web de clients on es puguin realitzar les mateixes comunicacions que es poden fer a través del Servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o del web. Des d'aquesta plataforma es s'haurà de poder:

1. Fer alta d'incidències
2. Consultar Informació de l'estat de les incidències registrades.
3. Comunicació del canvi d'estat de les incidències.
4. Accedir a actualitzacions de programari, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ'S
5. Gestió de les dades de contacte de l'entitat i dels usuaris associats a l'entitat.

2.3 Actualització de Programari

Caldrà que el contractista actualitzi les diferents solucions software objecte de manteniment en el contracte des dels següents punts de vista:

- a. Manteniment funcional. Millores relatives a funcionalitats dels aplicatius per a fer-les més eficients i millorar la usabilitat.
- b. Manteniment legal. Cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, caldrà que el contractista desenvolupi les adaptacions pertinents en el producte les posi a disposició de l'Ajuntament.
- c. Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

4.- Drets sobre el maquinari, programari i infraestructures de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El contractista no adquireix cap dret sobre el maquinari, programari i infraestructures propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet excepte el de l'accés indispensable al mateix per al compliment de les tasques que es desprenguin de les obligacions demanades a l'objecte del contracte.

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Raul Castells Calvo
Coordinador del servei de sistemes d'informació