



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ, PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LES APLICACIONS AYTOS

Expedient 2023F035000028

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la contractació és el servei de manteniment i de suport de diverses aplicacions que actualment disposa l'Ajuntament de Salt que faciliti modificacions de funcionalitats provocades per canvis legislatius i un servei de suport remot (telefònic o telemàtic) per resoldre possibles incidències i per realitzar consultes de funcionament.

L'objecte del contracte és el següent:

Servei de manteniment i de suport de les aplicacions AYTOS

Els mòduls d'aquesta aplicació a data d'avui són els següents:

- GPA
- Firmadoc SICALWIN
- SIGEP
- Firmadoc Mobile
- AytosFactura

L'Ajuntament de Salt disposa de diverses aplicacions que utilitzen diferents departaments per a desenvolupar competències que tenen assignades. Aquests programaris requereixen contractar un manteniment per a garantir el servei continuat dels Sistemes d'Informació als usuaris de l'Ajuntament i als ciutadans, així com assegurar les actualitzacions als canvis normatius o d'errades de funcionament i disposar de suport remot.

És necessari contractar un manteniment de programari d'aquestes aplicacions que ens faciliti modificacions de funcionalitats provocades per canvis legislatius i un servei de suport remot (telefònic o telemàtic) per resoldre possible incidències i per realitzar consultes de funcionament.

2. MANTENIMENT I SUPORT

El present contracte de manteniment i suport ha de garantir per una banda l'actualització de les aplicacions descrites per adaptar-les a la legislació vigent i per a resoldre possibles errors de funcionament.

El servei de manteniment ha d'incloure:

- Actualització del programari base respecte de noves versions.
- Desenvolupament de les adaptacions pertinents i incorporació a les noves versions davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment.
- Desenvolupament d'afegits i modificacions respecte del programari base que millorin la seva usabilitat i garanteixin un funcionament més eficient (millores correctives i evolutives).
- Desenvolupament d'actualitzacions de producte que corregeixin errors o incidències que afectin l'ús habitual del programari.



El servei de suport ha d'incloure:

- Resolució de problemes i les incidències que apareguin en la utilització dels mòduls contractats.
- Servei de suport remot, telefònic i telemàtic, per a resoldre possibles incidències i per a realitzar consultes de funcionaments
- Servei de suport remot, telefònic i telemàtic, als tècnics de l'Ajuntament durant la instal·lació d'actualitzacions de productes, per a consultes puntuals que puguin sorgir en el procés.
- Sol·licitud de modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades.

Les condicions d'aquest suport han de ser com a mínim:

- Horari de cobertura: de les 08h a les 15h

- Temps de resposta: s'estableix un temps de resposta diferent en funció de la criticitat de la incidència:

1. *Incidències greus*: en els casos on les aplicacions no funcionin o tinguin errors crítics que dificultin processos sotmesos a terminis (signatures, pagaments, nòmines...): en aquesta situació el temps de resposta ha de ser de menys de 24h.

2. *incidències lleus*: en la resta de casos, s'espera una resposta en un marge de 24h, però pot ser superior.

- Registre històric de les consultes i les actuacions de suport amb la informació assequible.