



**PLEC DE DESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LES APLICACIONS DEL FABRICANT T-SYSTEMS.**

**1.Objecte del contracte: Servei de manteniment per les aplicacions instal·lades als
equips de l'ajuntament del fabricant T-SYSTEMS:**

Per al període anual d'aquest 2024 tenim instal·lats els següents mòduls, que podran variar en posteriors períodes incrementant-ne amb la compra de nous, o per la baixa d'altres.

- Gestió tributaria
 - Gestió Tributaria
- Comptabilitat
 - GEMA
 - Inventari Municipal
 - Elaboració del Pressupost
 - Factura electrònica (FACE)
 - Control Intern – Fiscalització
 - TAO Firma-Gema
- Gestió de padró Habitants
 - ePob
- Tramitació electrònica
 - Registre Entrada i Sortida
 - Buroweb
 - ePac
 - Censos
 - Notificació electrònica
 - eDicta
 - Integració PID_Via oberta
 - Integració MUX-EACAT
 - Tao-Mobile
 -



- Document electrònic
 - Document electrònic base
 - Document electrònic àmbit registra i expedients
 - Documentum
- Reporting
 - Actuate
- Interoperabilitat
 - Conecta NUCLI
 - Conecta REGISTRA
 - Conecta EPAC
 - Conecta PMH

Actualment s'estan desplegant els mòduls de SIGA (arxiu electrònic), Notifica Dehú i Carpeta Ciutadana MyGob. Es preveu que entrin en manteniment cap al Juliol de 2025.

2. Descripció dels serveis.

2.1. El servei de manteniment consisteix en:

- La reposició, en cas d'accident, del producte objecte de manteniment, en l'equip informàtic que designi l'ajuntament en un termini màxim d'un mes. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre que no pugui presumir-se per part de l'empresa contractada, que es vulneren les normes de protecció de la propietat del programari; així com i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cada un dels productes, encara que l'ajuntament no la tingui instal·lada encara. Queda així mateix exclosa de tal prestació la reposició motivada pel mal ús o manipulació indeguda del producte.
- La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la vigència d'aquest, es pogués observar en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions. L'esmentada prestació no inclou les reparacions motivades per la manipulació indeguda del producte, per part de l'ajuntament o de persona que d'ell depengui. L'ajuntament s'obliga a no facilitar, ni permetre, la utilització o manipulació del



producte a persones que no hagin rebut la formació o preparació mínima indispensable per a l'ús del producte objecte de manteniment.

- El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per Llei d'àmbit estatal, facilitant, en tal cas, la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella. L'ajuntament disposarà d'un període de sis mesos per a la instal·lació de les noves versions. Una vegada transcorregut aquest període l'empresa contractada, podrà considerar exclosa la prestació del manteniment de les versions anteriors l'última alliberada. No es considerarà nova versió aquelles prestacions opcionals (no exigides per llei) que augmentin la funcionalitat del producte. En aquests casos, el "nou producte" o "mòdul complementari" serà instal·lat prèvia satisfacció del cost diferencial, o s'atendran els compromisos adquirits segons alguna modalitat de contractació de serveis addicionals.
- Servei de consulta telefònica, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert. L'ajuntament haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà interlocutors no habituals. En qualsevol cas l'ajuntament s'obliga a què els interlocutors del servei de consulta telefònica tinguin els coneixements necessaris per realitzar un ús adequat del producte. En cas de no ser així, l'empresa contractada proposarà a l'ajuntament el procés de formació i l'assistència tècnica mínima que consideri necessària, i aquest haurà de prendre les mesures per resoldre la situació en el termini més breu possible. Així mateix es compromet a la instal·lació d'un sistema de comunicacions a fi de poder resoldre, de forma més ràpida i eficaç (sense necessitat de desplaçaments) qualsevol problema que pugui sorgir.
- Iniciar la tramitació d'una incidència a les 4 hores de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris comunicats a l'Ajuntament. L'horari per les consultes telefòniques serà de 9:30 a 14:30 hores i de 16:00 a 17:30 hores, excepte els mesos de juliol i agost que serà de 8:30 a 15:00 hores. L'ajuntament podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant el sistema Extranet proporcionat a tal efecte.
- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari. El límit estarà en el criteri del consultor que determinarà si telefònicament pot ajudar a l'ajuntament a superar la seva situació, o alternativament ha de contractar una consultoria particular.
- Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències per Ajuntament.



- Atendre les incidències de l'"entorn" d'explotació de solucions de l'empresa contractada. Ens referim a situacions puntualment anòmals i que puguin ser resoltes mitjançant la consulta telefònica produïdes en la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc. Aquestes incidències hauran d'estar relacionades amb els productes objecte de manteniment.
- Proporcionar sense costos addicionals la formació -a les oficines de l'empresa contractada- a un representant de l'ajuntament com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials de les mateixes.
- Incorporar 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- Lliurar sense cost addicional, els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes. S'entén per Mòdul aquells programes que requereixen un producte base -objecte del Manteniment modalitat Or amb dos anys d'antiguitat-, no podent funcionar sense el mateix (no s'inclouen procediments concrets de workflow).
- Lliurar, sense cost addicional, els nous productes amb tecnologia web que substitueixin a productes llicenciats anteriorment i coberts per contracte de manteniment modalitat Or almenys amb dos anys d'antiguitat.

2.2. El servei de manteniment serà prestat d'acord amb el següent:

- a) Connexió remota del sistema de l'ajuntament amb el sistema l'empresa contractada. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per a la connexió.
- b) Tramesa postal, missatgeria o via telecomunicacions.
- c) Desplaçament dels tècnics de l'empresa contractada que sigui precís, en aquells casos en els quals no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda. En els esmentats CASOS, sempre que la causa sigui imputable a l'ajuntament, la empresa contractada disposarà una factura addicional amb les despeses de missatgeria, desplaçament i dietes ocasionades per un servei del Contracte de Manteniment



2.3. La plataforma informàtica sobre la qual ha de funcionar el programari d'aplicació objecte d'aquest contracte serà l'indicada per l'ajuntament.

2.4. En cas que, durant la vigència del Contracte, les parts desitgin ampliar i/o modificar l'abast i/o els detalls del servei objecte del mateix, hauran de firmar una nova Oferta Comercial o document vinculant equivalent, que serà incorporat en aquest Contracte a tall d'Annex. L'esmentada Oferta Comercial o document vinculant equivalent haurà de contenir, almenys, la descripció i l'abast dels serveis addicionalment contractats; la determinació dels nivells de qualitat que li fossin aplicables, si procedeix; i el preu i les condicions de facturació acordades.

3. Durada del servei.

La duració del servei de manteniment serà de quatre anys a partir del dia 1 de novembre de 2024, o si no és possible signar el contracte abans d'aquesta data, a partir del dia següent de la signatura del contracte.

4. Preu i forma de pagament

El preu anual del manteniment dels mòduls descrits anteriorment s'estableix de la següent manera:

- 2024 període de l'1 de Novembre al 31 de Desembre:
11.056,57 € IVA inclòs
- 2025 de l'1 de Gener al 31 de Desembre:
73.488,45 € IVA inclòs
- 2026 de l'1 de Gener al 31 de Desembre:
81.186,56 € IVA inclòs
- 2027 de l'1 de Gener al 31 de Desembre:
84.434,02 € IVA inclòs
- 2028 de l'1 de Gener al 31 d'Octubre:
73.176,14 € IVA inclòs

Aquest preu anual es podrà veure afectat per les possibles variacions de mòduls que poguessin haver (adquisició de nous mòduls o desistiment d'altres), o per la revisió del preu del servei per mòdul, que es podrà incrementar anualment respecte l'any anterior com a màxim l'IPC segons publicació Institut Nacional de Estadística a Gener de l'any en qüestió.



El pagament es farà efectiu per períodes trimestrals (a trimestre vençut), excepte per aquest primer any 2024 que es farà per el període comprés des de la signatura del contracte fins a 31 de desembre de 2024.

Les factures trimestrals es presentaran 30 dies abans de la finalització de cada període.

L'ajuntament farà efectiu el pagament de cada factura als trenta (30) dies de la seva data de Registre a l'ajuntament mitjançant transferència bancària al compte i entitat que consti al document de factura, d'acord amb l'article 216 del Text refós de la Llei de contractes del Sector Públic, aprovat per Real decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre.

En el cas que es produeixi una demora Regirà l'establert en la Llei 3/2004, de 29 de desembre.

5. Garanties

La garantia del servei de manteniment té un termini de cobertura de tres (3) mesos, des del moment en què s'hagi produït la intervenció per part de l'empresa contractada.

La garantia del servei no cobreix en cap cas el programari que s'hagi perdut, robat o fet malbé de forma accidental, hagi utilitzat indegudament o hagi modificat sense autorització.

En SANT PERE DE RIBES a 30 de Maig de 2024