

DOCUMENT CONTRAT_Plec Tècnic: 03 - Plec prescripcions tècniques Manteniment Aytos	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 1OODP-91ZS5-IU8W2 Pàgina 1 de 3	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Coordinador de l'Àmbit de Ciutat del Coneixement de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 15/05/2024 09:34 2.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 02/07/2024 12:18	ESTAT SIGNAT 02/07/2024 12:18



Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès



Cerdanyola
Ciutat del
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ ECONÒMICA, GESTIÓ DE PATRIMONI I SUBVENCIONS DE L'AJUNTAMENT DE Cerdanyola del Vallès.

1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest plec de condicions es la definició dels requeriments per a la prestació de serveis destinats al servei manteniment del sistema informàtic de gestió econòmica (incloent Aytos Factur@), patrimoni i subvencions de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

Per al correcte funcionament intern d'aquest programari informàtic i oferir el millor servei a l'ajuntament, es requereix disposar d'un servei continuat d'alta qualitat i que permeti,

- Actualització de versions i millores del producte, com a conseqüència de la incorporació de noves funcionalitats, o millores del rendiment de l'aplicació. L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA enviarà sense càrrec per a l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès les noves versions del producte en les que s'incorporin millores o processos destinats a facilitar la gestió. Aquestes millores podran haver estat demanades per la mateixa entitat o bé per altres entitats amb contracte de manteniment (*).

- Lliurament de les successives actualitzacions o noves versions de la documentació d'usuari conforme es vagin elaborant.

- Adaptacions per canvis en la normativa. Cada vegada que es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa adjudicatària desenvoluparà les adaptacions pertinents en el Producte i posarà a disposició de l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès les versions adaptades.

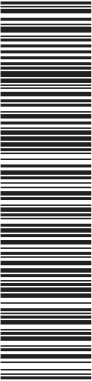
- Connexió via telemàtica, per a la resolució de problemes en línia. La connexió per a la resolució de problemes i dubtes, i per ampliar les consultes realitzades accedint directament al sistema amb la corresponent autorització del client, es realitza utilitzant l'eina de inquiero, <http://www.ntr.es>

- Assistència telefònica per a la resolució de dubtes, o incidències de caràcter simple. Servei d'assistència telefònica des de les 8:30 a les 15:00 hores i de 16:30 a 19:00 hores en horari d'hivern. En horari d'estiu (comprès entre 16 de juny a 15 de setembre) l'horari serà de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres. Es disposa d'una aplicació de gestió d'incidències que permet el seguiment de les mateixes. Aquest sistema és l'anomenat AESAD desenvolupat per l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

OBSERVACIONS:

Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 1/7/2024.

DOCUMENT CONTRAT_Plec Tècnic: 03 - Plec prescripcions tècniques Manteniment Aytos	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 1OODP-91ZS5-IU8W2 Pàgina 2 de 3	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Coordinador de l'Àmbit del Coneixement de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 15/05/2024 09:34 2.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 02/07/2024 12:18	ESTAT SIGNAT 02/07/2024 12:18



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 5030221_1OODP-91ZS5-IU8W2-BDD1824E24DD00BD59A2EA3534A94719832878E3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.

_ Sobre el servei de suport telefònic. El servei d'assistència telefònica és atès per ordre d'entrada de trucades i segons el seu nivell de manteniment. El primera cop que accedeixi s'haurà d'identificar amb el seu usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions

A través del Servei de Suport es podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. Els experts en cada matèria atendran la trucada, per donar una solució específica adaptada a la incidència. Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats es comunicarà via correu electrònic.

L'Ajuntament podrà sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Entitat, justificant el motiu del refús.

Les trucades que accedeixin al sistema de Suport seran dividides segons el seu nivell de manteniment. Seran ateses en primer lloc les de nivell Exclusiu, seguides de les Premium y per últim les Estàndard, encara que cada un dels nivells compta amb el seu propi equip d'atenció al client.

El Nivell Exclusiu, al minut d'estar en espera en una trucada, genera una locució indicant que, a partir d'aquest moment, pot decidir seguir en espera o triar que es retorni la trucada. La trucada li serà retornada, un cop trïi la opció de retorn de trucada, en un màxim de 4 hores.

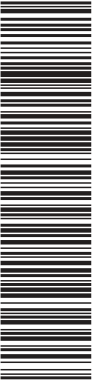
L'equip de desenvolupament i manteniment del producte, està connectat permanentment a aquest sistema rebent i gestionant les incidències que li arriben, filtrades, comprovades i si és el cas documentades pel personal de suport encarregat de rebre i atendre en primera instància les trucades.

- Site Web per al seguiment de les incidències. L'empresa adjudicatària està desenvolupant un sistema de gestió a través del web, connectat amb AESAD, que permetrà a tots els seus clients consultar l'estat de les seves incidències o registrar noves incidències o consultes. Aquest sistema es posarà a disposició de tots els clients de manera gradual per garantir l'atenció més immediata possible a través d'aquest mitjà. Es comunicarà a l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès en el moment que s'habiliti aquest servei per a aquesta, facilitant el seu codi d'usuari i contrasenya.

- Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

OBSERVACIONS:
Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 1/7/2024.

DOCUMENT CONTRAT_Plec Tècnic: 03 - Plec prescripcions tècniques Manteniment Aytos	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADES Codi per a validació: 1OODP-91ZS5-IU8W2 Pàgina 3 de 3	<table><tr><td>SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Coordinador de l'Àmbit de Ciutat del Coneixement de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 15/05/2024 09:34 2.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 02/07/2024 12:18</td><td>ESTAT SIGNAT 02/07/2024 12:18</td></tr></table>	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Coordinador de l'Àmbit de Ciutat del Coneixement de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 15/05/2024 09:34 2.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 02/07/2024 12:18	ESTAT SIGNAT 02/07/2024 12:18
SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Coordinador de l'Àmbit de Ciutat del Coneixement de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 15/05/2024 09:34 2.- Secretària General de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 02/07/2024 12:18	ESTAT SIGNAT 02/07/2024 12:18		



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 5030221_1OODP-91ZS5-IU8W2_BDD1824E24DD00BD59A2EA3534A94719832878E3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.

- Revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un incorrecte funcionament de qualsevol dels mòduls del producte, o si escau derivades de la migració de dades.

Els mòduls a cobrir en aquest contracte de manteniment son els següents:

- Sicalwin (modalitat Exclusiu)
- GPA
- Ayto Factur@
- Subvencions

2.- GENERALITATS

No s'admetrà la presentació de variants o alternatives i no es valoraran aquelles ofertes que no presentin solucionada la problemàtica que es demana. Les característiques tècniques i funcionals que es descriuran en aquest plec tècnic tenen el caràcter de mínims.

Cerdanyola del Vallès, en data de signatura del document electrònic

El Coordinador d'Àmbit Ciutat del Coneixement

Miquel Morales Roldan

OBSERVACIONS:
Nota de Secretària General (Aurora Corral García): DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de Govern Local de data 1/7/2024.