



Ajuntament de
la Canonja



Departament de
**NOVES
TECNOLOGIES**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE MANTENIMENT DELS PRODUCTES DE PROGRAMARI INFORMÀTIC PROPORCIONAT PER L'EMPRESA AYTOS





Ajuntament de
la Canonja



Departament de
**NOVES
TECNOLOGIES**

ÍNDEX

- 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS**
 - 2.1. Servei de suport i manteniment**
 - 2.2. Plataforma web amb àrea de clients**
 - 2.3. Actualitzacions de programari**
- 3. CONDICIONS DEL CONTRACTE**
 - 3.1. Període del contracte**
 - 3.2. Import de licitació**
- 4. CRITERIS DE VALORACIÓ**





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és fixar les especificacions tècniques i administratives particulars mínimes que hauran de regir la contractació del servei de manteniment dels productes de programari informàtic: Accede GT, AytosFactura, Sicalwin i GP, del fabricant Aytos.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

2.1 Servei de suport i manteniment

El servei de suport i manteniment ha de facilitar l'ús dels sistemes d'informació per garantir un funcionament correcte i obtenir el màxim rendiment de les aplicacions objecte del contracte, així com la resolució de consultes o dubtes dels usuaris .

El model de gestió de les peticions haurà de basar-se en metodologia ITIL i l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al servei d'atenció als clients, per tal d'atendre i gestionar les peticions de suport i assistència.

Aquest servei de suport ha d'acceptar peticions, com a mínim, per dos mitjans d'accés:

- Servei de suport telefònic en horari d'obertura de les oficines de l'ajuntament: de dilluns a divendres de 8h a 15h.
- Servei de suport telemàtic 24x7 mitjançant un portal web que permeti l'obertura i consulta de sol·licituds i incidències.

2.2 Plataforma web amb àrea de clients

L'empresa adjudicatària del contracte ha de proporcionar una plataforma web amb àrea de clientes amb, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Servei d'assistència remota on els tècnics de l'empresa puguin connectar-se remotament als sistemes d'informació de l'ajuntament per realitzar les actuacions necessàries per tal de resoldre una incidència de funcionament.
- Formació on-line mitjançant continguts multimèdia per tal realitzar formació a nous usuaris o bé actualitzar els coneixements sobre les aplicacions en l'horari que sigui més convenient als usuaris de l'ajuntament.
- Documentació tècnica sempre disponible pels usuaris de l'ajuntament que inclogui: manuals, butlletins de novetats dels productes, actualitzacions i revisions, etc.





2.3 Actualitzacions de programari

L'empresa adjudicatària del contracte ha de realitzar actualitzacions periòdiques de totes les aplicacions objecte del contracte per tal d'acomplir, com a mínim, els següents manteniments:

- Manteniment funcional amb millores constants per tal de què les aplicacions siguin més eficients, amb una imatge més moderna i millorant la seva usabilitat.
- Manteniment legal per tal d'adaptar les aplicacions a les noves disposicions legals d'obligat compliment que puguin sorgir.
- Manteniment correctiu amb l'objectiu de corregir incidències o errors en les aplicacions que impedeixin o afectin l'ús normal de les mateixes.

3. CONDICIONS DEL CONTRACTE

3.1 Duració del contracte

El contracte tindrà vigència de 4 anys i el servei de manteniment s'iniciarà amb la formalització del contracte.

3.2 Import de licitació

L'import de licitació del present contracte és de 40.000€, IVA no inclòs.

4. CRITERIS DE VALORACIÓ

La valoració total del projecte s'ha establert en 100 punts i l'únic criteri a valorar serà l'import de licitació.

L'oferta més econòmica obtindrà el màxim de punts i la resta d'ofertes es valoraran en base a la següent fórmula: $(A \times \text{PUNTS MÀXIM}) / B$, on A és l'oferta més econòmica i B és l'oferta que es valora.

El Tècnic TIC,

La Canonja, document signat electrònicament a la data del marge.

