



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A CONTRACTE DE SERVEIS DE
MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA GESTIÓ TRIBUTÀRIA
ADQUIRIDA A L'EMPRESA ABS INFORMÀTICA, SLU, PER PROCEDIMENT
NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT**

Expedient núm.: 8492/2024

Plec de Clàusules Administratives Particulars

Procediment: Contracte de Serveis per Procediment Negociat sense publicitat

Assumpte: Contracte per al servei de manteniment de l'aplicació informàtica de gestió tributària

Document signat per: Tècnic Informàtic

CLÀUSULA PRIMERA. Objecte i abast del servei

El present plec té per objecte la regulació del servei de manteniment de l'aplicació informàtica de gestió tributària en funcionament a les dependències de l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès, per garantir una implantació efectiva, obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

Aquest servei de manteniment permetrà mantenir l'aplicació degudament actualitzada i oferirà un servei de resolució de dubtes puntuals que puguin sorgir en l'ús de la mateixa.

Serà objecte d'aquest contracte:

1. Dret de l'Ajuntament de disposar de les noves versions que el proveïdor ABS INFORMÀTICA, SLU, elabori sobre la base de l'aplicació objecte del manteniment, amb la finalitat de que aquest es trobi permanentment actualitzada i adaptada a la normativa legal i vigent aplicable a la mateixa. Les esmentades innovacions poden venir donades per:

- a. Iniciativa del proveïdor, amb la finalitat de millorar les prestacions de l'aplicació existent, o bé esmenar defectes detectats a la mateixa.



b. Necessitat d'adaptar l'aplicació a les modificacions legals que es produeixin. En aquest darrer supòsit, el proveïdor ha d'actualitzar l'aplicació en un termini suficient per garantir la correcta operativitat de la norma modificada. Si el canvi de normativa tingués una incidència substancial a l'estructura i base de l'aplicació, el proveïdor podrà optar per dissenyar una nova aplicació que substitueixi a l'anterior, supòsit cobert pel present contracte.

c. Tots els llistats i exportacions del programa i dels seus mòduls han de poder exportar-se a format ODT, ODS (lliureOffice) o PDF.

2. Assessorament i suport a l'usuari o administrador de l'aplicació, sobre els dubtes que puguin plantejar-se en relació a l'ús de l'aplicació.

3. Reparació dels defectes de funcionament de l'aplicació, així com de vicis ocults que puguin detectar-se a la mateixa, de manera que, aquest manteniment garanteix el funcionament correcte de les aplicacions, conforme al disseny de prestacions establertes pel proveïdor, per cadascuna d'elles. Inclou la restauració de fitxers de bases de dades malmeses pel mal funcionament de les aplicacions.

4. Informació constant via correu electrònic de les novetats en l'aplicació i del contingut de noves versions, així com dels canvis legals que es prevegi incorporar i les solucions que adaptarà.

Àrea de Clients de la Web:

L'empresa ABS INFORMÀTICA, SLU harà de tenir a la disposició els següents serveis:

1. Servei d'Assistència Remota A través del Servei d'Assistència Remota els tècnics d'ABSIS Berger-Levrault es podran connectar a les instal·lacions de l'Entitat, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la forma d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.



2. Formació on-line continuada L'Entitat disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de forma que es podrà accedir a elles en el moment que sigui de major conveniència per l'usuari. L'objectiu de la formació continuada és:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació durant l'últim exercici.
- Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei d'Atenció Clients.
- Reunir a usuaris de diversos llocs per promoure l'intercanvi d'impressions.

Les Formacions Continuada On-line es complementen amb les presencials.

3. Documentació tècnica: Es podrà accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte, i enquestes.

El contracte definit té la qualificació de contracte administratiu de serveis d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

L'objecte del contracte no es pot dividir en lots, atès que l'empresa ha de prestar el servei de manteniment i actualització de totes les aplicacions informàtiques.

L'objecte del contracte s'identifica amb els codis següents:

CPV: 72267100-0 manteniment de software de tecnologia de la informació

CLÀUSULA SEGONA. Prestacions incloses en el servei

El proveïdor es compromet a prestar el servei de manteniment en les condicions següents:

a. Modificació de mòduls necessaris per a adaptar els programes a les exigències legals sorgides durant la vigència del contracte.



b. Subministrar versions amb les millores bàsiques actualitzades dels programes objecte d'aquest contracte, a través d'internet i/o de suport magnètic llegible pel sistema informàtic de l'Ajuntament.

c. Proporcionar servei d'informació per correu electrònic a través d'un compte de correu electrònic.

CLÀUSULA TERCERA. Prestacions no incloses en el servei

Les prestacions no incloses en el servei són les següents:

a) La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat expressament per ABS INFORMÀTICA, SLU.

b) La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic usat, així com averies per causes de la xarxa general o deficiències de l'ambient de treball i que no guardin relació de casualitat amb el programa.

c) La reparació causada per l'acció de virus o altres agents infecciosos, o per instal·lació de nous programes per part del client i que siguin alienes a ABS INFORMÀTICA, SLU

d) Substitució del programa original per un de nou que sigui objecte d'una millora de nivell que impliqui up-grade o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).

e) L'adaptació dels productes d'ABS INFORMÀTICA, SLU a les circumstàncies excepcionals del client, a noves necessitats derivades de l'ús dels seus productes o al canvi del seu sistema informàtic, entenent com a tal el sistema operatiu del seu servidor o clients, el sistema de gestió de bases de dades, la topologia e infraestructura de la seva xarxa o la incorporació de nous dispositius perifèrics no contemplats en el projecte inicial.

f) Les consultes de tipus legal o d'interpretació de la legislació o de la seva normativa.

g) Les consultes d'operacions alienes a les derivades de la operatòria del producte.

h) Les consultes sobre configuració d'instal·lacions informàtiques o els problemes derivats d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com averies de la xarxa general de corrent alt.



CLÀUSULA QUARTA. Programes i mòduls inclosos

L'Ajuntament de les Franqueses del Vallès disposa del següent aplicatiu de l'empresa ABS INFORMÀTICA, SLU, i que tots ells formen part del manteniment a contractar:

Àrea de Gestió Tributària

CLÀUSULA CINQUENA. Confidencialitat de les dades

L'adjudicatari i l'Ajuntament compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes en el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) UE-2016/679 així com el Reial Decret 1720/2007 pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i a qualsevol altre norma vigent o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte. D'acord amb l'article 133.2 LCSP, l'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

D'acord amb l'article 32 del RGPD l'encarregat del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries.

Aquestes premisses quedaran reflectides i desenvolupades en les clàusules contractuals en el moment de la signatura del contracte.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

