

Exp: 418/2025
Contracte serveis support i manteniment aplicacions informàtiques
CF/ST

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE L'EMPRESA ABS INFORMÀTICA S.L.

1. Introducció

Des de fa alguns anys aquest Ajuntament treballa amb aplicacions informàtiques de l'empresa ABS Informàtica S.L.U..

2. Descripció de la situació actual

El programari informàtic utilitzat des de fa anys és el de l'empresa ABS Informàtica S.L.U.. Aquest software és propietat de l'empresa esmentada i és imprescindible per la gestió administrativa de l'Ajuntament almenys a dos anys vista.

3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei de manteniment i suport de les aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa ABS Informàtica S.L.U. i només el pot subministrar aquesta empresa que és qui disposa del codi font.

Les aplicacions necessàries per la gestió administrativa són les següents:

Àrea	Aplicació
Gestió tributària	Recaptació voluntària Plus SQL
	Rebutis varis Plus
	Vehicles Plus SQL
	IBI urbana Plus SQL
	Exportació Dip. Girona (XALOC)
	Importació Dip. Girona (XALOC)
	IBI Rústica Plus SQL
	Plusvàlues Plus SQL
	BDT Plus SQL
	NGT Plus SQL
	Taxes habitatges i locals
	IAE Plus SQL
	CGAP
Comptabilitat	Registre de Factures, eFact
Subscripció signador Mobile	

4. Servei de Suport i Manteniment

El Servei de Suport i Manteniment, que ABS Informàtica S.L.U. ofereix des de la posada en marxa de les seves solucions, facilita l'ús correcte dels sistemes de informació 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.

El model de gestió de les peticions està alineat amb la metodologia ITIL i es basa en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells de servei establerts.

4.1 Equip de treball

Es disposarà d'un equip de treball especialitzat i dedicat exclusivament al Servei d'Atenció als Clients, l'activitat dels quals es centra en atendre les peticions rebudes en base als nivells de servei definits. A partir d'aquestes premisses s'estableixen les pautes per oferir un servei de qualitat i optimitzar la gestió de les peticions rebudes.

4.2. Servei de Suport Telefònic

Horari i temps de primera resposta:

El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dintre de les 8 hores laborables des de la consulta formulada pels usuaris del programari o el responsable del contracte, ja sigui pel canal telefònic o, preferiblement, per correu electrònic.

Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, sempre que siguin imputables a ABS INFORMATICA SLU, es gestionaran dintre de les 6 hores laborables des de la comunicació de la incidència formulada pels usuaris del programari o el responsable del contracte, ja sigui pel canal telefònic o, preferiblement, per correu electrònic.

Horari: caldrà respectar l'horari d'oficines de 8 a 15 h.

Consultes i incidències: A través del Servei de Suport d'ABS Informàtica SLU, 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.

4.3. Sol·licitud de modificacions funcionals: L'Ajuntament de Llança 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'Ajuntament, justificant el motiu del refús.

4.4. Servei de Suport Telemàtic

Caldrà poder realitzar les mateixes comunicacions que es poden fer a través del Servei de Suport telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cada una de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

Registre de consultes:

S'han de poder registrar al web que posin a disposició, les consultes o incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma, la qual ha de ser atesa per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que les trucades telefòniques.

Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes notificats es comunicarà via correu electrònic.

Informació de l'estat de les consultes registres:

S'ha de veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.

Gestió de les dades de contacte i dels usuaris associats a l'Ajuntament de Llança:

Tots els usuaris que tinguin accés a la plataforma web d'ABSIS podran modificar i actualitzar les seves dades en qualsevol moment. Només els Administrador de l'Ajuntament podran canviar o eliminar dades de tots els usuaris registrats de l'Ajuntament.

4.5. Àrea de Clients de la web

A través de l'Àrea de Clients de la Web, caldrà disposar dels serveis següents:

Servei d'Assistència Remota:

A través del Servei d'Assistència Remota, els tècnics d'ABS Informàtica SLU podran connectar-se a les instal·lacions de l'Ajuntament de Llança i realitzar la verificació d'allò comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la manera d'operar quan la seva explicació és complexa per altres vies.

Formació on-line continuada:

L'Ajuntament disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de manera que es podrà accedir-hi en el moment que sigui de major conveniència per a l'usuari.

Els objectius de la formació continuada han de ser:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades a 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 a Clients.

Les Formacions continuades On-line s'han de complementar amb les presencials.

4.6. Actualizació del software

Actualizació de producte

- Manteniment funcional. L'empresa ABS Informàtica SLU efectuarà millores en les actualitzacions.
- Manteniment legal. Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, ABS Informàtica SLU desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.
- Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

Revisions i correccions

ABS Informàtica SLU realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

4.7. Servei d'informació periòdica

Mitjançant correu electrònic, s'informarà l'Ajuntament sobre els àmbits següents:

- Novetats i comunicacions.
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'hi adaptaran.

Llança, març de 2025

Aprovat per la Junta de Govern Local
de data 20/03/2025

El Secretari