

Contracte de serveis pel manteniment de part del programari corporatiu pel període de 2025 al 2028 al Consell Comarcal de la Selva.**Plecs de Prescripcions Tècniques****1 Objecte del contracte**

El Consell Comarcal de la Selva, d'ara endavant el Consell, disposa de programaris informàtics especialitzats per a la seva gestió corporativa. El correcte funcionament d'aquests programaris requereixen serveis de manteniment i suport. Aquests serveis es taxaran amb un cost anual per cada un dels mòduls dels quals està format el programari.

De forma puntual es requereixen també serveis associats als mateixos programaris informàtics, concretament serveis d'anàlisi, instal·lació, personalització, desenvolupament i/o formació que necessàriament, pel coneixement previ que es requereix, de forma igual als serveis de manteniment, han de realitzar-se per la mateixa empresa. Aquests serveis, i en cas que tinguin cabuda en aquest mateix contracte de manteniment, s'hauran de concretar i comunicar al Consell Comarcal de la Selva, d'igual manera que indica l'apartat 5.e per tal de ser valorat. En tot cas, caldrà indicar el motiu pel qual l'adjudicatari raona el fet que no tingui cabuda en aquest contracte de manteniment.

2. Programaris de gestió corporatius.

Els mòduls de programari subjectes a aquest contracte són els següents:

Plataforma TAO1 - de gestió tributària i cadastral
Gestió Tributària i Recaptació (GT-WIN)
IBI
IAE
Recaptació Executiva
IIVT-Plusvàlues
Sancions de trànsit
Sancions de Convivència
GAN Gestió notificacions tributàries SICER
Procediment inspecció tributari
Procediment sancionador tributari
GITC-GT_PVEST_PLA DE PAGAMENTS
Mòduls Gestió Tributària: DOG-DGC/ Filtres Dinàmics
PTRIB 2.0: Expedient electrònic
DEV NOSTRA-eNOTUM
PAC-REC (expedients de Recaptació)
Carpeta Ajuntaments

Plataforma TAO2 - de gestió documental, registre i expedient electrònic, plataforma telemàtica i arxiu
ePAC
REGISTRA TAO 2.0
eDICTA Decrets
eDICTA Sessions
eTAULER
Notificacions electròniques ERP TAO
SIGA: Gestió Arxiu
TEU: Tablón edicta único
Firma Biomètrica
Firma mòbil (TAO Mobile)
Conecta GD (gestor documental)
Conecta Registra
Documentum
Carpeta del Ciutadà TAO 2.0
Autoliquidacions
Expedició de documents
STA-Registre electrònic
Actuate Reporting TAO 2.0 Registra (25 usuaris)
Document electrònic base
Document electrònic extensió registra i expedients

A l'inici d'execució del contracte pot ser que es vagin incorporant nous manteniments de productes a mesura que es vagin posant en marxa i acabi el seu període de garantia.

El Consell podrà modificar el contracte afegint nous mòduls o bé, eliminant algun dels mòduls indicats en el cas que es deixin d'utilitzar, previ acord amb l'adjudicatari. També es podrà modificar el contracte per afegir nous mòduls o per substituir mòduls per d'altres funcionalment equivalents però amb un canvi substancial de tecnologia.

3. Serveis de manteniment.

El manteniment consistirà en les tasques indicades a continuació.

3.1 Actualització de versions.

L'adjudicatari ha d'entregar noves versions dels programaris periòdicament quan calgui corregir potencials problemes de seguretat, adaptació a canvis tecnològics, noves imposicions legals o millores funcionals que es vagin incorporant.

Les actualitzacions de versions les implementaran els mateixos tècnics informàtics del Consell Comarcal de la Selva sempre que l'adjudicatari entregui junt amb cada actualització el procediment per fer-ho, que ha d'estar totalment documentat i provat, o prou formació per fer la implementació al personal tècnic que el Consell Comarcal de la Selva determini. En cas contrari l'actualització ha d'implementar-la l'adjudicatari sense cost i en el temps que sigui necessari, per tal d'evitar problemes de seguretat, per canvis tecnològics o per imposicions legals.

3.2 Correcció d'errors.

El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tant de funcionament com de seguretat dels programaris, així com d'integració amb altres programaris.

Aquest servei de manteniment s'aplicaran als serveis i productes que s'han descrit en el punt de Programaris de gestió corporatius.

4. Serveis de suport.

El suport ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part del Consell Comarcal de la Selva o la persona que aquest determini.

L'adjudicatari ha de disposar d'un servei de consulta telefònica sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte, dins de l'horari establert en la clàusula 5.f del present document.

El Consell Comarcal de la Selva haurà de tenir un interlocutor fix per producte. Només excepcionalment s'atendrà a interlocutors no habituals. En qualsevol cas el Consell Comarcal de la Selva s'obliga al fet que 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'adjudicatari proposarà al Consell Comarcal de la Selva 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.

5. Condicions dels serveis de manteniment i suport.

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

- a) Connexió remota del sistema del Consell Comarcal de la Selva amb el sistema de l'empresa adjudicatària. A aquest efecte el Consell Comarcal de la Selva 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 adjudicatària 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 al Consell Comarcal de la Selva, l'empresa adjudicatària disposarà una factura addicional amb les despeses de missatgeria, desplaçament i dietes ocasionades per un servei del Contracte de Manteniment.
- d) La plataforma informàtica sobre la qual ha de funcionar el programari d'aplicació objecte d'aquest contracte serà la indicada pel Consell Comarcal de la Selva.
- e) En cas que, durant la vigència del Contracte, les parts desitgin ampliar i/o modificar l'abast i/o els detalls del servei objecte d'aquest, 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 escau; i el preu i les condicions de facturació acordades.
- f) L'adjudicatari haurà d'iniciar la tramitació d'una incidència a les 8 hores de la seva comunicació, dins de la jornada laboral segons horaris comunicats al Consell Comarcal de la

Selva. L'horari per les consultes telefòniques haurà de ser de 9:30 a 14:30 hores i de 16:00 a 17:30 hores, excepte els mesos de juliol i agost que és de 8:30 a 15:00 hores. El Consell Comarcal de la Selva podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant un sistema extranet proporcionat a tal efecte.

- g) Atendre les consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari. El límit estarà en el criteri de l'empresa adjudicatària que determinarà si telefònicament pot ajudar el Consell Comarcal de la Selva a superar la seva situació, o alternativament haurà de contractar una consultoria particular.
- h) Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències. S'haurà de proporcionar el registre de les peticions de manteniment rebudes, a fi de portar el control de les mateixes i de proporcionar al Consell Comarcal de la Selva dades estadístiques de peticions rebudes o ateses en un determinat període, sistemes o subsistemes que s'han vist afectats pels canvis, en quina mesura i el temps emprat en la resolució dels esmentats canvis. l'empresa adjudicatària portarà un catàleg de peticions de manteniment sobre els sistemes d'informació, en el qual es registraran una sèrie de dades que permetran disposar de la informació abans esmentada.
- i) Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions de les aplicacions indicades. Ens referim a situacions puntualment anòmales i que puguin ser resoltes mitjançant la consulta telefònica produïda 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.
- j) Proporcionar sense costos addicionals la formació a un representant del Consell Comarcal de la Selva com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials d'aquestes.
- k) Incorporar millores en els programes segons criteris d'universalitat de la solució.

6. Protecció de dades i esquema nacional de seguretat i gestió de les dades.

Les dades emmagatzemades en els programaris objecte d'aquest contracte són propietat del Consell Comarcal de la Selva.

L'adjudicatari, en qualitat d'encarregat de les dades de caràcter personal objecte del contracte, únicament tractarà aquestes dades de conformitat amb les instruccions donades pel Consell Comarcal de la Selva, i en cap cas les utilitzarà o aplicarà per a una finalitat diferent a la qual fa referència el contracte, ni les comunicarà a tercers persones, ni tan sols per a la seva conservació, exceptuant aquells casos en què sigui obligatori per llei.

L'adjudicatari garanteix la confidencialitat i seguretat de les dades emmagatzemades en els servidors, el programari i la base de dades, per tal que només siguin accessibles als usuaris autoritzats pel Consell Comarcal de la Selva, així com l'adopció de les mesures de seguretat adients a les dades de caràcter personal de les quals els fa el tractament, i tot això de conformitat amb la vigent legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Com a encarregat del tractament de les dades de caràcter personal l'adjudicatari està subjecte a les disposicions sobre protecció de dades establertes en el Reglament Europeu de Protecció de dades Personals, Reglament 2016/679, de 27 d'abril, com també en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari ha d'atendre també a les disposicions de seguretat establertes en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

7. Infraestructura tecnològica.

Accés a la infraestructura per part de l'adjudicatari

El Consell Comarcal de la Selva donarà accés als tècnics autoritzats per l'adjudicatari, de forma telemàtica o presencial, a la diversa infraestructura tecnològica en la qual es basa el funcionament dels programaris, per tal de donar els serveis especificats en aquest contracte.

Entorn de preproducció.

En cas que sigui possible es mantindrà un entorn de preproducció per permetre provar el funcionament de noves versions, o reproduir incidències que es produeixin en l'entorn de producció per analitzar-les i trobar-hi la solució.

8. Garantia

La garantia de tots els serveis contemplats en aquest contracte serà de 3 mesos des de la data en què es doni per executat.

9. Aspectes tècnics objecte de negociació

La negociació del contracte es farà en relació amb el preu del mateix.

Santa Coloma de Farners,

Firmant