



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NIF: P0812300B

Transformació digital

Expedient 152727X

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE
MANTENIMENT DE LES OFICINES ELECTRÒNIQUES
D'AUTOSERVEI DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL
VALLÈS**

Expedient núm. **152727X**
COSE/25019



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE LES OFICINES ELECTRÒNIQUES D'AUTOSERVEI DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT
3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI
4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ
 - 3.1 Termini
 - 3.2 Import màxim
 - 3.3 Facturació
5. CONFIDENCIALITAT
6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE LES OFICINES ELECTRÒNIQUES D'AUTOSERVEI DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte la prestació del servei de manteniment de les oficines electròniques d'autoservei.

La finalitat de la contractació és la prestació del servei de manteniment del programari i maquinari per tal de garantir el bon funcionament i disponibilitat de les quatre oficines electròniques d'autoservei de què disposa l'Ajuntament.

Atesa la naturalesa de l'objecte del contracte, no és possible la seva execució amb mitjans propis. La solució implantada només pot ser mantinguda per un tercer, en aquest cas, l'empresa Axialtic Soluciones Tecnológicas SL amb NIF B87716510 que és el subministrador únic de la solució i que realitza el manteniment en exclusiva mitjançant els seus serveis tècnics.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari resta obligat a la prestació d'un servei de suport i manteniment que inclourà els següents requeriments:

L'adjudicatari assumeix durant tota la vigència del contracte l'obligació de mantenir tots els elements subministrats, incloent ma d'obra, desplaçaments i substitució dels dispositius i consumibles que siguin necessaris, essent aquests de característiques iguals o superiors als subministrats inicialment.

L'adjudicatari assegurarà que el funcionament dels serveis de les diferents oficines electròniques és el mateix i revisarà periòdicament el correcte funcionament i estat dels elements de maquinari i programari.

En cas d'avaries repetides o freqüents d'algun dels elements o perifèrics de les oficines electròniques, l'Ajuntament en podrà requerir la substitució sense cost.

Les tasques de manteniment i suport es realitzaran amb coordinació amb els tècnics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, establint les reunions de seguiment que siguin necessàries a fi i efecte de garantir la millor sincronització possible dels treballs de manteniment.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un servei de suport d'assistència telefònica amb horari de matí no inferior a 8 hores diàries així com una adreça de correu electrònic o sistema similar per tal de poder comunicar les incidències.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari proporcionarà l'assistència tècnica necessària als tècnics municipals per a la gestió i ús de les oficines electròniques.

3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

3.1 Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al responsable funcional una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, es planteja que el nivell de prioritat quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui inferior a les 12 hores.

3.2 Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució. En el temps de resolució no s'inclou el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament.

En aquest cas, es planteja que el nivell de prioritat quant al temps de resposta sigui inferior a les 24 hores.

- En cas d'incidències greus (amb parada de funcionament) el contractista garanteix resposta dins de les 18 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 24 hores, així com la recuperació total dins les primeres 72 hores.

- En el cas d'incidències lleus, és a dir, que no suposen una aturada del funcionament principal: el temps de resolució es fixa en un màxim de 8 dies.

4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ

4.1 Termini

La durada de la contractació dels serveis descrits en el present plec, és de 2 anys des de la signatura del corresponent contracte, prorrogable 1 any més.

4.2 Import màxim

El preu base de licitació del contracte, per 2 anys, és de 19.680,22 € IVA no inclòs. Que es desglossa de la següent manera:

Concepte	Data inici	Data fi	Preu Base	IVA 21%	Total
Manteniment 1r any	01/01/2025	31/12/2025	9.840,11 €	2.066,42 €	11.906,53 €
Manteniment 2n any	01/01/2026	31/12/2026	9.840,11 €	2.066,42 €	11.906,53 €
Total import màxim	01/01/2025	31/12/2026	19.680,22 €	4.132,84 €	23.813,07 €

4.3 Facturació

La facturació serà anual a la meitat del període.

5. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal a les que pugui tenir accés, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar i realitzar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar a disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel responsable funcional de l'Ajuntament, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.