

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS
OL/mc

Exp.901064/2025
21.02.2025

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DE L'APLICACIÓ GOS

1. OBJECTE

L'objecte del present concurs és fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment negociat sense publicitat per raons d'exclusivitat per a la contractació del manteniment del programari i del servei de suport tècnic de la Gestió Operativa de Sancions (GOS) mitjançant els quals Serveis Jurídics d'AMB realitza la gestió dels expedients sancionadors de bus i metro.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS

2.1. ABAST

2.1.1. Manteniment del programari GOS

El programari instal·lat als equips d'AMB del qual s'ha de renovar el manteniment de les llicències afecta als productes següents:

- Registre d'entrada i sortida
- Procediment sancionador tributari
- Gestió tributària i recaptació GOS
- Recaptació executiva GOS
- Notificacions tributàries GAN

El servei de manteniment consisteix en:

- a) La reposició, en cas d'accident, del programari GOS, a l'equip informàtic que designi AMB en un termini màxim d'un mes. L'esmentada prestació s'efectuarà sempre que l'empresa propietària no pugui presumir que es vulneren les normes de protecció de la propietat del programari, i sempre sobre la base que es reposarà l'última versió alliberada de cadascun dels productes que conformen el GOS.



- b) La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la seva vigència, es pogués observar en el comportament del programari, de conformitat amb les seves pròpies especificacions.
- c) El lliurament de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per Llei d'àmbit estatal. En aquest cas es facilitarà la documentació relativa a tal innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella.

c)1.2. Suport tècnic al programari GOS

Suport tècnic per a la resolució d'incidències i implementació d'adaptacions a l'aplicació GOS.

c).2. REQUERIMENTS

c).2.1. Manteniment del programari GOS

La modalitat del servei de manteniment inclou els següents requeriments:

- Tramitació d'una incidència a les 4 hores de la seva comunicació, dins de la jornada laboral. L'horari per les consultes telefòniques serà de 9:30 a 14:30 i de 16:00 a 17:00 hores, excepte els mesos de juliol que serà de 8:30 a 15:00 hores.
- Els usuaris podran fer un seguiment de les incidències mitjançant un sistema Extranet proporcionat a tal efecte.
- Possibilitat d'atendre consultes tècniques o funcionals.
- Proporcionar estadístiques de la resolució d'incidències.
- Atendre incidències de l'entorn d'explotació de l'aplicació GOS, com per exemple: sistemes operatius, bases de dades, entorn d'impressió, etc.
- Formació sobre els continguts diferencials de les versions lliurades a un tècnic d'AMB, a les oficines de T-Systems.
- Incorporar millores en el programari segons criteris d'universalitat.
- Lliurar sense cost addicional els mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsolets.
- Lliurar sense cost addicional els nous productes amb tecnologia web que puguin substituir els anteriors.
- Registrar les peticions de manteniment rebudes, per tal de portar-ne el control i proporcionar a AMB 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 d'aquests canvis.

- L'empresa utilitzarà la connexió remota que facilitarà AMB perquè pugui accedir a l'entorn de producció del programari.

c).2.2. Suport tècnic al programari GOS

Aquest servei inclou el suport d'un tècnic de l'empresa per incidències, adaptacions i similars del programari GOS. Aquest suport podrà ser en remot o presencial, segons les necessitats. S'ha previst 40 hores de consultoria remota i 40 hores de consultoria presencial anuals.