

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL “CONTRACTE PER EL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA EDITRAN”

EXP.: 2025/00017067C

Departament: Gestió Tributària i Cadastral

1. Objecte del Contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació informàtica Editran, implantada al Consell Comarcal de la Selva, per garantir-ne el correcte funcionament, disponibilitat i adequació a les necessitats de l'organització i als canvis normatius o tecnològics que es puguin produir durant la vigència del contracte.

2. Abast del servei

El servei comprèn les següents modalitats de manteniment:

2.1 Manteniment correctiu: resolució d'incidències, errors de funcionament o disfuncions detectades en el programari que impedeixin o limitin el seu ús normal

2.2 Manteniment evolutiu: incorporació de millores, actualitzacions i adaptacions necessàries per garantir la compatibilitat amb noves versions d'entorns operatius, bases de dades o altres sistemes, així com per donar compliment a novetats legals o normatives.

2.3 Assistència tècnica remota: suport tècnic als usuaris o als administradors del sistema per a la detecció i resolució d'incidències o dubtes relacionats amb l'ús o el funcionament de l'aplicació.

El servei es prestarà íntegrament de manera remota, sense necessitat d'assistència presencial.

3. Condicions tècniques del servei

El servei de manteniment haurà d'assegurar, com a mínim, el compliment dels següents acords de nivell de servei (ANS):

- Servei d'atenció per canal telefònic i telemàtic en horari d'oficina (9:00h – 14:00h de dilluns a divendres, excepte festius).
- Diagnòstic dels problemes i consultes reportades en un temps màxim de 8 hores a partir de la notificació.
- Resolució dels errors i problemes que impedeixin el funcionament establert, en un temps màxim de 48 hores, a partir de la notificació quan aquestes no depenguin del fabricant.
- Avís per part de l'adjudicatari i confirmació del Consell Comarcal de la Selva per donar pas a les actualitzacions del fabricant.

La gestió de peticions, resolució d'incidències i consultes al fabricant quedaran centralitzades pel servei de manteniment que actuarà com a primer nivell.

4. Requisits de seguretat i confidencialitat

El contractista haurà de garantir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte, complint la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació.

No podrà fer-ne ús per a cap altra finalitat ni comunicar-la a tercers sense autorització expressa de l'administració contractant.

5. Durada del contracte

La durada del contracte serà de dos anys, comptats des de la data de formalització del mateix, i de dues pròrrogues d'un any cadascuna.

6. Criteris d'adjudicació

L'adjudicació es farà per criteris automàtics, d'acord amb el que estableixin els plecs administratius.

7. Control i seguiment del servei

El Consell Comarcal de la Selva designarà un responsable tècnic encarregat de supervisar el compliment del contracte. Qualsevol desviació respecte als nivells de servei establerts podrà donar lloc a penalitzacions o, en cas de reiteració, a la resolució del contracte, d'acord amb l'apartat Q del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives Particulars del Contracte.

Santa Coloma de Farners,

Tresorera del Consell Comarcal de la Selva