

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT DEL PROGRAMARI D'ABSIS / BERGER-LEVRAULT DE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA.

1. Objecte del contracte

El Servei de Suport i Manteniment 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:

1. Espai clients.
2. Servei de Suport telefònic.
3. Actualització del Software Contractat.
4. Servei d'informació periòdica.

Aplicacions informàtiques amb les quals treballa l'Ajuntament de Tàrraga durant l'anualitat 2025:

- SIMPLIFICA 3.0
 - Expedients
 - Registre Entrades i Sortides
 - Acords i Resolucions
 - Seu Electrònica
 - Gestor documental i notificacions
- Firm@
 - Signatura electrònica
- Connectors AOC o Mux
 - eNOTUM
 - Valld
 - Connectors de padró
- Padró d'habitants
- Comptabilitat CGAP
 - Registre de factures
 - eFACT
 - Patrimoni
 - Pressupostos o Proposta de despesa
- Gestió tributària
 - Plusvàlues
 - Padrons
 - Liquidacions
 - Recaptació Voluntària
 - Rebuts
 - Mòduls de gestió tributària (Aigua, IBI, Vehicles, Contribucions especials, ...)
 - BIHabitatges

Durant l'anualitat 2026, es posarà en marxa la nova eina de Berger Levrault PMH Online per al compliment legal obligatori del Real Decreto 141/2024 en el que la norma exigeix la interconnexió directa amb l'INE abans del 31 d'agost del 2026.

2. Prestacions incloses a l'objecte del contracte.

Espai de Clients

A través de l'Espai de Clients <http://espacioclientes.berger-levrault.es/>, l'Entitat tindrà a la seva disposició els següents serveis:

1. Registre i seguiment de tickets

Permet registrar consultes o incidències aportant la màxima informació per poder solucionar les peticions.

Addicionalment, qualsevol trucada telefònica quedarà registrada com un ticket en el sistema i es podrà fer seguiment a través d'aquesta eina.

Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats es comunicarà via correu electrònic i en cas de ser necessari, es contactarà amb l'entitat per telèfon

2. Gestió de les dades de contacte

Tots els usuaris que tinguin accés a aquest Espai de Clients podran modificar i actualitzar les seves dades en qualsevol moment. Només l'/els Administrador/s de l'Entitat podran canviar o eliminar dades de tots els usuaris registrats per la seva organització, a més de gestionar les altes i baixes dels usuaris.

3. Formació

Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació.

- Estendre les millors pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei de Relació Client.
-

L'Entitat disposarà de les gravacions dels webinars impartits i de documentació com FAQ o manuals d'usuari, vídeos, microcàpsules i tutorials.

Els objectius de la formació continuada són:

Servei de Suport Telefònic

El servei d'assistència telefònica és atès per ordre d'entrada de trucades, i segons el seu nivell de manteniment. El primera cop que accedeixi s'haurà d'identificar amb el seu usuari i clau, que serà lligada al telèfon des del que es realitza la trucada, per successives ocasions.

1. Disponibilitat d'accés a les actualitzacions publicades

- Manteniment funcional.** ABS Informàtica treballa per millorar les seves solucions dia a dia, aportant funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. Es posarà a disposició de l'Entitat les versions corresponents.
- Manteniment legal.** Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, ABS Informàtica desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.

En tot cas, quan es prevegi la modificació de la normativa interna del client, aquest haurà de posar en coneixement d'ABS Informàtica el projecte normatiu amb antelació mínima de tres mesos a la data d'entrada en vigor prevista, per poder avaluar l'impacte en el producte, els canvis necessaris, en el seu cas, i la viabilitat dels mateixos.

- Manteniment correctiu.** Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

Servei Telefònic

1. Accés

El primer cop que accedeixi haurà d'identificar-se amb usuari i clau que seran proporcionades després de la implantació de l'aplicació contractada i podran ser consultades en l'Espai de Clients.

- Telèfons de contacte: 934 864 601 / 955 283 621.
- Calendari laboral en el que es consideren festiu només els nacionals.
- Horari peninsular.

2. Enquestes

Després de cada trucada rebuda es realitzarà una enquesta de satisfacció del client per valorar el servei rebut pel part dels nostres agents.

3. Gravació de las trucades

Per motius de millorar la qualitat del servei prestat les trucades seran gravades.

4. Servei d'Assistència Remota

A través del Servei d'Assistència Remota, amb les nostres eines de gestió habilitades a tal efecte, els tècnics d'ABS Informàtica podran connectar-se a les instal·lacions de l'Entitat, i realitzar la verificació del comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica el mode d'operar quan la seva explicació sigui complexa a través d'un altre via.

5. Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Entitat podrà fer arribar les seves propostes de millora o modificacions funcionals a través del servei de suport sobre les aplicacions contractes. Totes aquestes quedaran registrades en el nostre sistema perquè puguin ser analitzades en les futures evolucions que es plantegin. Ens comprometem a informar sobre les millores incorporades en cada versió del software.

3.Serveis no inclosos

Queden exclosos de la present proposta els serveis següents:

- La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa o migracions de dades realitzades per personal no autoritzat expressament per ABS Informàtica.
- La correcció d'anomalies atribuïbles exclusivament als equips informàtics utilitzats, així com avaries per causes de la xarxa general o deficiències de l'entorn de treball i que no guardin cap relació de causalitat amb el programa.
- La reparació causada per l'acció de virus o altres agents infecciosos, o per instal·lació de nous programes per part del client i que siguin aliens a ABS Informàtica.
- Substitució del programa original per un de nou que sigui objecte d'una millora de nivell que impliqui up-grade o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
- L'adaptació dels productes ABS Informàtica a les circumstàncies excepcionals del client, a noves necessitats sorgides de l'ús dels seus productes o al canvi del seu sistema informàtic, entenent com a tal el sistema operatiu del seu servidor o clients, el sistema de gestió de bases de dades, la topologia i infraestructura de la seva xarxa o la

incorporació de nous dispositius perifèrics no contemplats en el projecte inicial.

- Les consultes de tipus legal o d'interpretació de la legislació o de la seva normativa.
- Les consultes d'operacions alienes a les derivades de l'operatòria del producte.
- Les consultes sobre configuració d'instal·lacions informàtiques o els problemes derivats d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a avaries de la xarxa general de corrent alterna, o variacions de la mateixa, que no guardin cap relació amb la qualitat dels productes.
- Activitats que hagi de realitzar un usuari administrador que es proporciona a cada entitat. Configuració d'aplicacions després de la implantació.
- Manteniment d'entorns de preproducció.
- Formació a nous usuaris que s'incorporin a l'entitat o a usuaris ja existents.
- La realització de serveis fora de l'horari establert.
- Configuracions noves, creacions de noves entitats
- Gestió i manteniments de bases de dades
- Manteniment, actualització i instal·lació de nous certificats.
- Gestió de Firewall, antivirus i proxys.

4. Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte la informació prèvia o les dades que no essent públiques o notòries estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'Ajuntament.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment als requeriments referits en aquest apartat.

5. Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys el següent:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingui coneixement.

b) ~~Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Tàrraga.~~

6. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic.

Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes.

Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los.

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma ABSIS.

7. Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament totes les dades i documentació generades durant el servei, emmagatzemades als mòduls prèviament contractats de la seva plataforma, en formats oberts i a la seva costa.