



Expedient núm.: 2675/2025

Procediment: Licitació manteniment productes Absis

Àrea/Servei: INFORMATICA

Signat per: Albert Carreras Ramon

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE CONTRACTE DE MANTENIMENT APLICATIUS ABSIS

Clàusula 1. Objecte del contracte i abast del servei

El present plec té per objecte la regulació del servei de manteniment i suport tècnic del conjunt d'aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa Absis Berger-Levrault, detallades a la clàusula 8.

Aquest servei de manteniment permetrà mantenir les aplicacions degudament actualitzades i oferirà un servei de resolució de dubtes que puguin sorgir en l'ús de la mateixa. Els motius que justifiquen la necessitat i idoneïtat de la present contractació, són els següents:

- Atès que és un software propietari i per tant que aquest servei de suport i manteniment només el pot subministrar l'empresa que disposa del codi font, que és l'empresa Absis Berger-Levrault.

- Al tractar-se d'un programari informàtic imprescindible per la gestió administrativa de l'ajuntament

- S'ha de preveure modificacions en el contracte per possibles canvis tecnològics per necessitats de l'Ajuntament de Lliçà de Vall.

- Dret de l'Ajuntament de Lliçà de Vall de disposar de les noves versions que el proveïdor Absis Berger-Levrault. elabori sobre la base de l'aplicació objecte del manteniment, amb la finalitat de que aquest es trobi permanentment actualitzada i adaptada a la normativa legal i vigent aplicable a la mateixa. Les esmentades innovacions poden venir donades per:

- Iniciativa del proveïdor, amb la finalitat de millorar les prestacions de l'aplicació existent, o bé esmenar defectes detectats a la mateixa.
- Necessitat d'adaptar l'aplicació a les modificacions legals que es produeixin. En aquest darrer supòsit, el proveïdor ha d'actualitzar l'aplicació en un termini suficient per garantir la correcta operativitat de la norma modificada. Si el canvi de normativa tingués una incidència substancial a l'estructura i base de l'aplicació, el proveïdor podrà optar per dissenyar una nova aplicació que substitueixi a l'anterior, supòsit cobert pel present contracte.

Signatura 1 de 1
Albert Carreras Ramon
09/07/2025
TÈCNIC INFORMATICA

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web			
	Codi Segur de Validació	b649f8269b834abb90816a8f3767804e001	Data document: 02/06/2025	
	Url de validació	https://seu.lissadevall.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002		
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

- Assessorament i suport a l'usuari o administrador de l'aplicació, sobre els dubtes que puguin plantejar-se en relació a l'ús de l'aplicació.
- Reparació dels defectes de funcionament de l'aplicació, així com de vicis ocults que puguin detectar-se a la mateixa, de manera que, aquest manteniment garanteix el funcionament correcte de les aplicacions, conforme al disseny de prestacions establertes pel proveïdor, per cadascuna d'elles. Inclou la restauració de fitxers de bases de dades malmeses pel mal funcionament de les aplicacions.
- Informació constant via correu electrònic de les novetats en l'aplicació i del contingut de noves versions, així com dels canvis legals que es prevegi incorporar i les solucions que adoptarà.

El present plec té per finalitat la regulació del servei objecte del contracte de manteniment i suport tècnic de les aplicacions informàtiques adquirides a l'empresa Absis Berger-Levrault (ABSIS) i dels seus diversos mòduls i components, en funcionament per a l'Ajuntament de Lliçà de Vall. Concretament seran:

APLICACIONS
Comptabilitat Sicalwin i AytosFactura
Expedients Web
Òrgans col·legiats i acords
Registre E/S
VidSigner
Administració electrònica
Connectors AOC (valid, enotum, mux)
Firma @
iArxiu
Gestió tributària

Clàusula 2. Prestacions incloses en el servei

El proveïdor es compromet a prestar el servei de manteniment i suport tècnic en les condicions següents:

- a. Modificació de mòduls necessaris per a adaptar els programes a les exigències legals sorgides durant la vigència del contracte sense cost per l'ajuntament.

- b. Subministrar versions amb les millores bàsiques actualitzades dels programes objecte d'aquest contracte, a través d'internet i/o de suport magnètic llegible pel sistema informàtic de l'Ajuntament.
- c. Proporcionar servei d'atenció i informació per correu electrònic a través d'un compte de correu electrònic i per telèfon.
- d. Formacions continuades, sigui presencials o mitjançant Webinars.

Més concretament el Servei de Manteniment i suport tècnic ha d'incloure:

- 1. Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu)
- 2. Elaboració de noves versions de les aplicacions d'absis, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte o a exigències tècniques dels connectors amb tercers, sense cost per l'ajuntament.
- 3. Millores a les aplicacions. (manteniment evolutiu): Incorporació de les millores a l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzin als programes, ja sigui per iniciativa d'ABSIS BERGER-LEVRAULT o per suggeriments dels propis usuaris, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.
- 4. Resolució d'errades (manteniment correctiu): Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de les aplicacions contractades.
- 5. Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail): Mitjançant correu electrònic s'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors del client dels següents àmbits:
 - a. Novetats i comunicacions "d'última hora".
 - b. Publicació i contingut de noves versions.
 - c. Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran
 - d. Dates previstes d'entrega.
- 6. Servei de descàrrega i actualització de versions: El servei d'actualització permet disposar de la última versió de l'aplicatiu. Per a tal efecte, haurà d'estar registrat a la web d'usuaris –accés protegit- i seguir les instruccions per a descarregar la última versió. A més a més, podrà sol·licitar, sense cap cost, l'enviament en suport compatible.
- 7. Servei de notificació d'incidències (BUGS): El servei ha d'incloure l'atenció de les incidències o errades de funcionament que no permetin seguir treballant o executant l'aplicació en ús. L'Ajuntament podrà reportar les errades a través de correu electrònic o telefònicament.
- 8. Servei de resolució de problemes: El servei de resolució de problemes podrà ser mitjançant un sistema d'intervenció remota, amb suport telemàtic i suport telefònic en horari, com a mínim, de dilluns a divendres de 8:30 a 15:00 i tanmateix, com a

mínim, en horari d'hivern de dilluns a divendres de 8:30 a 15:00 i de 16:00 a 19:30 hores, de dilluns a dijous.

La comunicació dels problemes, resolució d'incidències o consultes conceptuals i d'operatòria es podrà comunicar i resoldre a través del servei de correu electrònic o plataforma destinada a aquest servei.

9. Formació continuada: Cursos periòdics de reciclatge (col·lectius), organitzats per ABSIS BERGER-LEVRAULT, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització de les aplicacions contractades i difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades als productes.

10. Actualització de versions: Suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

11. Horari i temps de primera resposta (SLA): El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dintre de les 8 hores laborables.

12. Accions en l'àmbit de sistemes:

El proveïdor, sota autorització, revisarà el dimensionament dels servidors i farà propostes de millora

El proveïdor alertarà de la degradació dels serveis i si té autorització prèvia farà els ajustos necessaris

El proveïdor donarà suport en la reinstal·lació dels aplicatius i serveis per canvis de servidor

Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, sempre que siguin imputables a ABSIS BERGER-LEVRAULT, es gestionaran dintre de les 8 hores laborables

Clàusula 3. Prestacions no incloses en el servei

a. La correcció d'errades imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat per l'adjudicatari.

b. Les tasques necessàries per a restablir la situació anterior derivades d'operacions incorrectes per part de l'Ajuntament, que ocasioni pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.

c. L'adaptació del programa a circumstàncies especials de l'Ajuntament, ja sigui degut al sistema informàtic o a noves necessitats sorgides.

d. Correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a averies en la xarxa general de corrent elèctric o a variacions en la mateixa i que, per tant, no guarden cap relació de causalitat amb el programa.

e. La reparació de danys causats per virus o defectes d'altres programes no inclosos en l'objecte del contracte.

Clàusula 4. Serveis complementaris

Es contemplen els següents serveis complementaris, l'import dels quals estan valorats a la memòria.

Descripció
Tancament comptable
Rendició de comptes
Implantació lArxiu
Manteniment lArxiu

Respecte l'aplicació lArxiu es preveu la seva possible implantació durant l'any 2026, en tant en quan és una nova aplicació només es procedirà a la seva facturació una vegada s'hagi efectivament implantat, i es facturaran els costos de manteniment en la proporció corresponent al període.

Pels serveis excepcionals que siguin fora del manteniment i per tasques relacionades amb implantació de nous productes, s'estableixen els següents preus màxims (IVA no inclòs) (els quals s'hauran de facturar en proporció a les hores o part de les mateixes invertides en la prestació de l'objecte contractual):

Descripció	Import
Preu hora remota	700 €
Sessions presencials (8h)	1.150 €

Per la facturació d'aquests serveis, l'empresa adjudicatària, elaborarà un informe detallant la realització dels serveis prestats així com la dedicació destinada, al qual l'Ajuntament haurà de donar la seva conformitat.

Clàusula 4. Interlocutor de l'empresa adjudicatària

L'empresa designarà un interlocutor per tractar qualsevol aspecte que afecti a ambdues parts en la prestació completa del servei establert en aquest plec de condicions.

Clàusula 5. Programes i mòduls inclosos

L'Ajuntament Lliçà de Vall disposa dels següents aplicatius/mòduls de l'empresa ABSIS BERGER-LEVRAULT i que tots ells formen part del manteniment a contractar:

APLICACIONS
Comptabilitat Sicalwin i AytosFactura
Expedients Web
Òrgans col·legiats i acords



Registre E/S
VidSigner
Administració electrònica
Connectors AOC (valid, enotum, mux)
Firma @
iArxiu
Gestió tributària

Clàusula 7. Confidencialitat de les dades

L'adjudicatari i l'Ajuntament compliran adequadament i en tot moment la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la normativa de desenvolupament així com les disposicions contingudes en el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) UE-2016/679 així com el Reial Decret 1720/2007 pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i a qualsevol altre norma vigent o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest contracte. D'acord amb l'article 133.2 LCSP, l'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència. D'acord amb l'article 32 del RGPD l'encarregat del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries. Aquestes premisses quedaran reflectides i desenvolupades en les clàusules contractuals en el moment de la signatura del contracte.

Lliçà de Vall, document signat electrònicament al marge