

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE L'EMPRESA AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U.

1. Objecte, necessitat del contracte i idoneïtat de la contractació

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir la contractació del manteniment i suport tècnic del conjunt de les aplicacions informàtiques adquirides a l' empresa ABS Informàtica, S.L. actualment amb nom **Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U.**

Els motius que justifiquen la necessitat i idoneïtat de la present contractació, són els següents:

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa del programari informàtic de Gestió Tributària, Comptabilitat, Geoportal i TIG i d'Administració Electrònica; Simplifica 3.0 que engloba:

- ✓ Registre d'entrada i sortides,
- ✓ Expedients,
- ✓ Acords i resolucions,
- ✓ Carpeta Ciutadana,
- ✓ mòdul firma @,
- ✓ connectors amb programari de l'AOC Muxv3, eNotum, FUE i eTauler)

És un software propietari, i per tant aquest servei de suport i manteniment només el pot subministrar l'empresa que disposa del codi font.

Es tracta d'un programari informàtic imprescindible per la gestió administrativa de l'ajuntament, requereix un manteniment constant per adaptar les aplicacions a les necessitats de de l'Ajuntament i als canvis normatius que es van produint.

2. Característiques tècniques particulars de les prestacions

2.1 Servei de manteniment i suport

El servei de manteniment permetrà mantenir les aplicacions actualitzades, a la vegada que oferirà un servei de resolució de consultes o dubtes puntuals en operar amb els programes, a través de les prestacions següents:

El servei de manteniment permetrà mantenir les aplicacions actualitzades, a la vegada que oferirà un servei de resolució de consultes o dubtes puntuals en operar amb els programes, a través de les prestacions següents:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.
- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.

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

- **Registre i seguiment de tickets:** Permet enregistrar consultes o incidències aportant la màxima informació per poder solucionar les peticions. Addicionalment, qualsevol trucada telefònica quedarà registrada com un tiquet al 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 que sigui necessari, es contactarà amb l'entitat per telèfon.
- **Formació:** l'adjudicatari posarà a disposició dels enregistraments dels webinar impartits i de documentació com ara FAQ o manuals d'usuari, vídeos, microcàpsules i tutorials.
- **Disponibilitat d'accés a les actualitzacions publicades.**
- **Manteniment Adaptatiu (Adaptació als canvis legals):** Davant el canvi de noves disposicions legals de compliment obligat, l'adjudicatari desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
- **Manteniment Evolutiu (Millores de les aplicacions):** Incorporació de les millores a l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzin als programes, ja sigui per iniciativa de l'adjudicatari o per suggeriments dels propis usuaris, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.
- **Manteniment Correctiu (Resolució d'errades):** Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació.

2.2 Servei Telefònic

La primera vegada que hi accediu s'haurà d'identificar amb usuari i clau que seran proporcionades després de la implantació de l'aplicació contractada i podran ser consultades a l'Espai de Clients.

Telèfons de contacte: 955 283 621/934 864 601.

Calendari laboral en què es consideren festius només els nacionals

Horari d'estiu (comprès entre 16 de juny a 15 de setembre aproximadament):
De dilluns a divendres: de 8.00 a 15.00 hores.

Horari d'hivern:
De dilluns a dijous: de 8.00 a 18.30 hores en horari ininterromput.
Divendres: de 08.00 a 15.00 hores.

Excepcions

Setmana Santa (dilluns, dimarts i dimecres) amb horari de 8.00 a 14.00 hores.

Nadal: 24 i 31 de desembre i 5 de gener amb horari de 8.00 a 14.00 hores.
Des del 26 de desembre al 4 de gener amb horari de 8.00 a 15.00 hores.

2.3 Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Entitat podrà fer arribar les propostes de millora o modificacions funcionals a través del servei de suport, sobre les aplicacions contractades. Totes elles quedaran registrades als sistemes de suport perquè puguin ser analitzades en les futures evolucions que es plantegin. L'adjudicatari haurà d'informar sobre les millores incorporades a cada nova versió del programari.

2.4 Acords de Nivell de Servei (ANS)

En front de la interrupció de la prestació del Servei de Suport i Manteniment, total o parcial, per causes directament imputables, l'empresa adjudicatària es compromet a restablir-ne la prestació en un termini no superior a 4 hores des del moment en què es produeixi l'incident.

No són causes imputables la interrupció del servei provocada per problemes als serveis de telecomunicacions contractats amb terceres parts (telefonía i internet) que habiliten l'accés de l'ajuntament al Servei de Suport i Manteniment.

Servei de Suport Telefònic

Indicador	Descripció	Valor objectiu de l'indicador
Temps de resposta	Temps que un usuari autoritzat de l'Ajuntament s'ha de mantenir a l'espera després d'accedir al Centre de Suport (mitjançant el número de telèfon establert per accedir a aquest servei) i haver sol·licitat el tipus d'assistència que es vol, abans de ser atès per un tècnic/consultor	$\geq 60\%$ de les trucades realitzades per l'Ajuntament ha de ser atesa abans de 10 minuts.

Manteniment Correctiu

Indicador	Temps de correctiu
Descricció	Temps màxim de resposta perquè una trucada es tanqui amb una solució satisfactòria o s'envii al Client perquè en confirmi l'acceptació . Aquest indicador només s'aplica a les trucades que es classifiquin com a Incidència (correcció d'un mal funcionament del producte). Les trucades classificades com a incidències seran categoritzades en funció de la gravetat de les mateixes en els següents tipus: Paralitzants: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o a una funcionalitat bàsica per a tots els usuaris. Crítics: quan la incidència suposa la detenció total del sistema o afecta una funcionalitat bàsica per a un o més usuaris. Normals o Baixes: quan no impacta en el desenvolupament normal de l'activitat de l'entitat. S'entén per detenció total del sistema la impossibilitat d'accedir al producte o a tots els mòduls autoritzats a l'usuari afectat per la incidència.

Valor objecte de l'indicador	El 80% de les trucades es corregeixin en el termini màxim establert segons s'indica a continuació: Paralitzants: 8 hores laborables des del moment de la comunicació Crítics: 5 dies laborables Normals: 45 dies laborables
------------------------------	---

2.5 Penalitzacions per incompliment

Si en els períodes de revisió del grau de compliment del nivell de servei, un o més indicadors presentaran un valor que representi un incompliment del valor objectiu previst en la seva definició, aquest es categoritzarà en lleu o greu, segons la taula següent:

Indicador	Desviació Lleu	Desviació greu
Continuïtat	Valor de l'indicador: $\geq 80\%$	Valor de l'indicador: $< 80\%$
Temps de resposta	Valor de l'indicador: $\geq 55\%$ i $< 60\%$	Valor de l'indicador: $< 55\%$
Tancament d'una trucada	Valor de l'indicador: $\geq 85\%$ i $< 90\%$	Valor de l'indicador: $< 85\%$
Temps de correcció	Valor de l'indicador: $\geq 75\%$ i $< 80\%$	Valor de l'indicador: $< 75\%$

En funció del tipus d'incompliment que es registri a cadascun dels indicadors, es generarà un dret de compensació a favor del Client segons la taula següent:

Indicador	Desviació Lleu	Desviació greu
Continuïtat	1% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat	4% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat
Temps de resposta	2% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat	3% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat
Tancament d'una trucada	1% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat	2% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat
Temps de correcció	3% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat	5% de descompte del cost anual de manteniment del producte contractat

La penalització acumulada en un període de revisió mai no podrà superar un 10% del cost total anual del contracte de manteniment en aquest període.

3. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es fa de forma telemàtica i es realitzarà des de les dependències del licitador Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U.