

ÀREA/Servei: Àrea d'Economia i Serveis Centrals / Servei d'Economia

Assumpte: Contracte del servei de suport i manteniment de l'aplicació informàtica ACCEDE (GT)

Expedient: 288/2025

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA ACCEDE (GT) DE L'AJUNTAMENT DE BADIA DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte administratiu és la contractació del servei de suport i manteniment de l'aplicació informàtica ACCEDE (GT) implantat a l'Ajuntament de Badia del Vallès, essent la seva codificació CPV 70037100-0 (Manteniment de programa de tecnologies de la informació).

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària i les característiques i condicions del servei a prestar són aquelles recollides en el present plec així com en el Plec de Clàusules administratives particulars que regeixen la present licitació.

2. DESCRIPCIÓ

Actualment l'Ajuntament de Badia del Vallès fa servir el programa AccedeGT per la gestió tributària i recaptació voluntària dels ingressos municipals, essent d'aquesta mena més eficient en la gestió dels impostos, taxes, preus públics i contribucions especials dels tributs que no estan delegats a l'ORGT.

Aquest programa s'integra plenament amb el programa de Sicalwin, realitzant la comptabilització automàtica dels ingressos (càrrecs, cobraments, baixes,...).

En tractar-se d'un programari informàtic imprescindible i atès que l'Ajuntament de Badia del Vallès té previst continuar utilitzant el programa de comptabilitat Sicalwin i gestionant els tributs locals amb l'aplicació AccedeGT, és necessària la contractació d'un servei de suport i manteniment del mateix, que inclou suport i atenció telefònica especialitzada, plataforma web amb àrea de clients personalitzada i actualitzacions del software contractat.

Atès que l'aplicació informàtica objecte d'aquesta licitació, el servei i suport i manteniment de la qual es col·labora a contractar, és del tipus programari de propietat, pertanyent el codi de font a l'empresa que l'ha desenvolupat o té adquirits els drets de propietat del mateix, l'Ajuntament de Badia del Vallès no pot executar les prestacions objecte del contracte, ni tampoc disposa de la infraestructura, ni dels mitjans materials adequats, per tant, té la necessitat de recórrer a la contractació d'un tercer especialitzat en l'àmbit de poder executar els serveis a través de mitjans tècnics especialitzats.

D'acord amb allò que disposa l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP), la contractació que es proposa és necessària, des d'un punt de vista tècnic, donat que és necessari que el manteniment del programari es realitzi per qui tingui la propietat intel·lectual i drets exclusius del programari, ja que és l'únic que pot accedir al codi font i que disposa dels coneixements tècnics necessaris per a realitzar aquest manteniment.



3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

És necessari contractar el servei de suport i manteniment de l'aplicació Accede GT per facilitar l'ús correcte dels sistemes d'informació i obtenir el màxim rendiment de l'aplicació i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris mitjançant l'Espai de Clients.

Aquest Espai de Clients ha d'incloure:

3.1. Registre i seguiment de tickets

Ha de permetre registrar consultes o incidències aportant la màxima informació per poder solucionar les peticions. Addicionalment, qualsevol trucada telefònica ha de quedar 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'Ajuntament per telèfon.

3.2. Gestió de les dades de contacte

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

3.3. Formació

L'Ajuntament ha de disposar 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:

- Actualitzar el coneixement dels usuaris a les novetats incorporades en l'aplicació.
- Estendre les millores pràctiques de l'aplicació que, al llarg del temps, s'identifiquen des del propi servei de relació client.

3.4. Servei de Suport Telefònic

Haurà d'incloure suport telefònic per a realitzar consultes.

3.5. Disponibilitat d'accés a les actualitzacions publicades

Haurà de garantir un manteniment funcional, posant a disposició de l'Ajuntament les versions corresponents, un manteniment legal, haurà d'adaptar-se als canvis de les noves disposicions legals d'obligat compliment, i un manteniment correctiu que permeti corregir les incidències o errors en l'aplicatiu que impedeixin o afectin el seu ús normal.

3.6. Servei d'Assistència Remota

El tècnic de l'aplicatiu han de poder connectar-se a les instal·lacions de l'Ajuntament amb l'objecte de 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'una altra via.



3.7. Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Ajuntament ha de poder proposar millores o modificacions funcionals a través del servei de suport sobre l'aplicació contractada.

4. ALTRES CARACTERÍSTIQUES

S'han d'oferir serveis addicionals, subjectes a tarifes i tèrmins separats, com, d'entre altres:

- Integracions amb sistemes externs.
- Formació addicional per usuaris o administradors.
- Consultoria per projectes especials o personalitzats.
- Contractació d'un Service Manager per un servei especialitzat de valor afegit.

5. RESPONSABLE TÈCNIC DEL CONTRACTE

La responsable del contracte al que correspondrà l'execució, d'acord amb allò previst a l'article 62 de la LCSP serà Montserrat Sarrión Arquillo, Cap de Serveis de l'àrea d'Economia i Serveis Centrals.

6. ALTRES CONSIDERACIONS

La competència per a l'aprovació d'aquest contracte recau en l'Alcaldia, d'acord amb allò previst a l'apartat primer de la Disposició Addicional segona de la LCSP. No obstant, de conformitat amb el Decret d'Alcaldia número 2025-1878, de data 9 d'octubre de 2025, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 10 d'octubre de 2025, aquesta competència ha estat delegada a la Tinenta d'Alcalde segona de l'àrea d'Economia i Serveis Centrals.

Badia del Vallès, document signat electrònicament
Montserrat Sarrión Arquillo
Cap de Serveis d'Economia i Serveis Centrals

