

ACTA DE NEGOCIACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES D'ABSIS/BERGER-LEVRAULT DE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA.

A Tàrraga, el dia 4 de desembre de 2025, a les 14 h, es reuneixen virtualment, per part de l'Ajuntament, la Mesa de contractació formada pels membres següents:

PRESIDENT	Sra. Alba Pijuan Vallverdú , Alcaldessa.
VOCALS	Sr. Ramon Morell Gassó, Secretari General
	Sra. Imma Balagué Brichs, Interventora
	Sra. Mari Luz Madrid, Tècnica d'Administració Electrònica.
SECRETÀRIA	Sra. Marta Maspons Sala, Administrativa de Contractació.

I per part de l'empresa ABS INFORMÀTIQUES, SLU, per impossibilitats de representació d'una persona de l'empresa, només es té en compte la representació del senyor Bienvenido Espinosa Cano.

La secretària de la Mesa informa que el dia 2 de desembre de 2025, es va obrir l'arxiu electrònic configurat com a sobre únic, presentat per l'empresa ABS INFORMÀTIQUES, SLU, el qual contenia la documentació preceptiva d'acord amb el PCAP.

Una vegada examinada la proposició presentada per l'empresa, i d'acord amb la clàusula 12.4 del PCAP, hi ha determinats aspectes a negociar per part d'ambdues parts:

- 1.- Persones que podran efectuar consultes i reportar incidències.
- 2.- Horari per atendre les consultes i reportar incidències.
- 3.- Termini mínim i màxim de resposta a les consultes i incidències.
- 4.- Persones que podran accedir a l'Àrea de Clients.
- 5.- Persones que podran accedir a les webinars.
- 6.- Previsió anual de webinars que l'empresa pot efectuar.

Les conclusions finals a les que s'ha arribat són les següents:

- 1.- Persones que podran efectuar consultes i reportar incidències.
Totes les persones registrades a l'espai de clients.
- 2.- Horari per atendre les consultes i reportar incidències.
 - Horari d'estiu (comprés de 16 de juny a 15 de setembre aproximadament): De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.
 - Horari d'hivern: De 8:00 a 18:30 hores, de dilluns a dijous; i, de 08:00 a 15:00 hores, divendres.

- Excepcions:
Setmana Santa: De 08:00 a 14:00 hores, dilluns, dimarts i dimecres.
Nadal: De 08:00 a 14:00 hores, dia 24 i 31 de desembre, i 5 de gener; de 08:00 a 15:00 hores des del 27 de desembre al 4 de gener.

3.- Termini mínim i màxim de resposta a les consultes i incidències.

Per les consultes, el $\geq 60\%$ de les crides realitzades pel client seran ateses abans de 10 minuts.

Per les incidències, el 80% de les crides es corregeixen en el termini màxim establert segons s'indica a continuació:

Paralitzants: 8 hores laborables des del moment de la comunicació.

Crítiques: 5 dies laborables.

Normals: 45 dies laborables.

4.- Persones que podran accedir a l'Àrea de Clients.

Totes les persones registrades a l'espai de clients.

5.- Persones que podran accedir a les webinars.

Totes les persones registrades a l'espai de clients.

6.- Previsió anual de webinars que l'empresa pot efectuar.

No es pot determinar número de webinars, aquests es realitzen segons criteris de departament d'atenció al client i segons les novetats en les versions.

Ambdues parts estan d'acord amb aquestes conclusions de la negociació.

Per deixar constància del present acte procedeix a signar-la electrònicament.

Alba Pijuan Vallverdú
Alcaldeessa

Bienvenido Espinosa Cano
ABS INFORMÁTICAS, SLU

Ramon Morell Gassó
Secretari General

Mari Luz Madrid
..Tècnica d'Administració Electrònica

Marta Maspons Sala
Secretària de la Mesa