



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE EUROMUS DE PATRIMONI CULTURAL, PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT (EXPEDIENT 2025/13465)

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI O PRESTACIONS	2
3.	ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL	4
4.	ENTREGA DELS TREBALLS I/O REALITZACIÓ DELS SERVEIS	4
5.	OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS	5

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 419925981bc344c397c7affcb76cc39b001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest procediment de contractació el servei de manteniment, suport tècnic i subministrament d'actualitzacions periòdiques del software EUROMUS per la gestió i explotació de la venda d'entrades i articles dels diferents espais de Patrimoni: Ciutadella Ibèrica, Castell, Confraria i Casa Barral.

El software Euromus és un programa especialitzat en la gestió i explotació de vendes en museus i centres culturals implantat a les recepcions dels diferents espais del patrimoni històric de titularitat municipal des de l'any 2011. Per garantir el seu correcte funcionament és necessari disposar d'un manteniment bàsic.

El programa informàtic EUROMUS, dissenyat pel Centre de Càlcul de Girona (CCALGIR), és utilitzat per la gestió de vendes d'entrades, venda d'articles, gestió de reserves i generació de dades estadístiques de freqüentació i de coneixement específic del públic assistent.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DEL SERVEI O PRESTACIONS

El contracte es centra en el manteniment i llicències d'ús del software Euromus, per a la gestió i explotació de les vendes dels diferents espais de patrimoni en els tres punts de venda habitual (Ciutadella, Castell, Confraria i Casa Barral).

Inclou els següents conceptes:

- ✓ Manteniment i suport remot anual de les aplicacions.
- ✓ Gestió de museus EUROMUS.
- ✓ Llicència Multientitat Euromus.
- ✓ Suport telefònic i registre d'incidències.
- ✓ Suport remot.
- ✓ Actualitzacions i millores de versió.
- ✓ Substitució o reposició del software a última versió vigent en cas d'error o sinistre.
- ✓ Compliment del temps de resposta segons tipus d'incidència (crítica, urgent i normal).

SUPPORT DE SOFTWARE

Signatura 1 de 1
Jezabel Ruiz
18/12/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	419925981bc344c397c7affcb76cc39b001
Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1. Suport telefònic: Aquest suport ofereix les següents funcionalitats:
 - a. Recepció i registre de totes les incidències relacionades amb el software de CCALGIR.
 - b. Suport telefònic davant de problemes o consultes relacionades amb la llicència i versió del software de CCALGIR, contractada per l'Ajuntament. En cap cas CCALGIR estarà obligat a donar suport sobre qualsevol altre software o hardware.
 - c. Distribució de les incidències que necessitin suport presencial a tècnics de CCALGIR.
 - d. Mantenir informat a l'Ajuntament sobre l'estat i circumstàncies de les seves sol·licituds de servei.

L'horari de servei de la línia de suport serà de 8.30 a 14.00 i de 15.30 a 18.00 de dilluns a divendres laborables llevat de festiu local.

2. Suport remot efectuat per tècnics de CCALGIR. És imprescindible disposar de connexió internet en la xarxa dels nostres programes i del consentiment de l'Ajuntament per poder accedir-hi.
3. Sistema de Gestió d'incidències: CCALGIR disposa d'un sistema de Gestió d'incidències utilitzat per:
 - a. Tècnics de suport.
 - b. Tècnics d'assistència tècnica presencial.
 - c. Tècnics del Departament de Programació.
 - d. Departament Comercial.

Aquest sistema ofereix, entre altres, les prestacions següents:

- Altes, baixes i modificacions d'incidències.
- Consultes d'incidències actives.
- Consulta d'incidències tancades.
- Calendari de reserves.

Signatura 1 de 1
Jezabel Ruiz
18/12/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 419925981bc344c397c7affcb76cc39b001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Bases de dades de clients.
 - Generació de cartes de pagament.
 - Llistats estadístics.
4. Consultes personals als locals propis de CCALGIR, derivades de la utilització dels programes de CCALGIR.
 5. Actualitzacions gratuïtes sobre la versió del software o softwares de CCALGIR unilateralment i per iniciativa pròpia, per introduir-hi millores o modificacions. Per actualització s'entén modificacions o millores bàsiques sobre una mateixa versió del programari.
 6. Substitució o reposició dels programes, per motius d'incorrecta utilització per part de l'Ajuntament, accident o sinistre o per problemes derivats de contaminació per virus. Es substituirà o reposarà el software a la última versió vigent contractada a CCALGIR per l'Ajuntament. Aquesta substitució o reposició no inclou les bases de dades. Per Versió s'entén que el programari conté una sèrie de canvis o millores que configuren un nou programari i que CCALGIR distribueix amb una nova numeració.
 7. L'acord de Nivell del Servei de Suport i Manteniment estableix el temps de resolució de incidències notificades per l'Ajuntament, a comptar des de la notificació de la incidència fins la seva resolució:
 - Incidència Crítica: Fins les 6 hores següents a l'avís.
 - Urgent: Fins les 24 hores següents a l'avís.
 - Normal: Fins les 72 hores següents a l'avís.

3. ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

En virtut d'aquest contracte es pretén regular el possible accés a dades de caràcter personal per part de CCALGIR i/o qualsevol del seu personal, en ocasió de la prestació de Serveis a favor de l'Ajuntament.

El possible accés a dades de caràcter personal per part de CCALGIR, no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, si no de simple accés als mateixos com a element necessari o accidental en la realització dels serveis establerts.

4. ENTREGA DELS TREBALLS I/O REALITZACIÓ DELS SERVEIS

Signatura 1 de 1
Jezabel Ruiz
18/12/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	419925981bc344c397c7affcb76cc39b001
Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte. El responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar a l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'elevant, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclamés per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

5. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art.24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació que es refereix l'art.7 del Reial decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a:

Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel

Signatura 1 de 1
Jezabel Ruiz
18/12/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 419925981bc344c397c7affcb76cc39b001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





responsable del contracte i haurà de presentar el document a través de la mateixa plataforma.

Signatura 1 de 1
Jezabel Ruiz
18/12/2025



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 419925981bc344c397c7affcb76cc39b001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

