



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT I MANTENIMENT DE L'APLICATIU DE COMPTABILITAT SICALWIN I GPA PER L'AJUNTAMENT DE CALELLA

1. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec és establir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei de suport, manteniment i actualització de l'aplicació de gestió econòmica i pressupostària SICALWIN i GPA, actualment implantades a l'Ajuntament de Calella.

Aquest contracte inclou:

- Subscripció a l'aplicació AytosFactura:
 - o El dret d'ús de l'aplicació durant la vigència del contracte.
 - o El servei de suport i manteniment.
- El servei de suport i manteniment de l'aplicació Sicalwin i GPA.
- L'accés a actualitzacions i noves versions publicades pel fabricant.

Queden excloses les prestacions no expressament previstes en aquest Plec.

2. Característiques del servei

El servei de suport i manteniment ha de permetre l'ús correcte dels sistemes d'informació per obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, resolució de consultes o dubtes dels usuaris, resolució d'incidències tècniques i assistència mitjançant sistema telefònic i telemàtic.

2.1. Espai de client

L'Ajuntament de Calella disposarà d'accés a una plataforma electrònica que disposa dels següents serveis:

- Registre i seguiment de tickets

L'Espai de client ha de permetre registrar consultes o incidències aportant la màxima informació per poder solucionar les peticions. Addicionalment, permetre registrar qualsevol trucada telefònica com un ticket en el sistema i fer-ne el 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'entitat per telèfon.

- Gestió de les dades de contacte

Tots els usuaris que tinguin accés a aquest Espai de Clients podran modificar i actualitzar les seves dades en qualsevol moment. Només l'Administrador podrà canviar o eliminar dades de tots els usuaris registrats per l'Ajuntament de Calella, a més de gestionar les altes i baixes dels usuaris.



- Formació

L'Ajuntament de Calella disposarà 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 son:

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

- Disponibilitat d'accés a les actualitzacions publicades

El servei ha d'incloure els manteniments actualitzats de la plataforma següents:

- Manteniment funcional, per tal de millorar les solucions dia a dia, aportant funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat, amb les versions corresponents.
- Manteniment legal, per tal que davant el possibles canvis normatius i legals d'obligat compliment, la plataforma es desenvolupi de conformitat amb les adaptacions pertinents en el producte i es posarà a disposició de l'Ajuntament de Calella les versions adaptades.

En tot cas, quan es prevegi la modificació de la normativa interna de l'Ajuntament, s'informarà al contractista amb antelació mínima de tres mesos a la data d'entrada en vigor prevista, per poder avaluar l'impacte en el producte, els canvis necessaris, en el seu cas, i la viabilitat dels mateixos

- Manteniment correctiu, per tal de corregir les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin a l'ús normal de l'aplicatiu.

2.2. Servei telefònic

L'Ajuntament de Calella disposarà d'un servei telefònic de consulta amb les següents condicions:

- Accés

Una vegada implantada l'aplicació, el contractista facilitarà un usuari i clau per poder accedir a la plataforma de clients; així mateix caldrà disposar d'un telèfon de contracte per tal contactar dintre del calendari laboral, excepte Setmana Santa i Nadal següent:

- Horari d'estiu (entre 16 de juny a 15 de setembre):
De dilluns a divendres: 8:00 a 15:00 hores.
- Horari d'hivern: (entre 16 de setembre i 15 de juny):
De dilluns a dijous: de 8:00 a 18:30 hores en horari ininterromput.
Divendres: de 08.00 a 15.00 hores.



- Enquestes

Després de cada trucada rebuda es realitzarà una enquesta de satisfacció del client per valorar el servei rebut pel part dels agents de l'empresa contractista.

- Gravació de les trucades

Per motius de millorar la qualitat del servei prestat les trucades seran gravades.

- Servei d'Assistència Remota

L'empresa contractista podrà accedir remotament als sistemes municipals a través d'un servei d'assistència remota, caldrà que es realitzi amb eines de gestió habilitades a tal efecte, i realitzar la verificació del comunicat a través d'un servei de suport, o explicar de manera pràctica el mode d'operar quan la seva explicació sigui complexa a través d'un altre via.

- Sol·licitud de modificacions funcionals

L'Ajuntament de Calella podrà fer arribar les propostes de millora o modificacions funcionals a través del servei de suport sobre les aplicacions contractes. Caldrà registrar totes les propostes perquè puguin ser analitzades en les futures evolucions que es plantegin, i també informar sobre les millores incorporades en cada versió del software.

2.3. Serveis addicionals

L'empresa contractista podrà oferir serveis addicionals, subjectes a tarifes i termes separats, següents:

- 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.

Calella, a la data de la signatura electrònica

L'Interventor municipal de l'Ajuntament de Calella

Lluís Peralta i Masjuan