



Ajuntament de Lleida

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ I ADREÇAMENT DE CIUTADANS QMATIC A LES OFICINES OMAC I OGAT MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES

1. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL MANTENIMENT

- El manteniment inclou el sistema de gestió i adreçament de clients (software) i el manteniment del hardware d'elements propis del sistema Qmatic. Queden exclosos el manteniment de PC's i monitors.
- El manteniment inclou l'accés a l'actualització de la plataforma d'acord a les darreres versions del software que vagin sorgint.
- Cada versió ha de ser compatible amb la versió anterior, no es poden garantir la compatibilitat en cas de sistema adaptat.
- Es prestarà servei per a la versió actual del software i a una anterior.
- El manteniment inclou l'accés a les millores tècniques (upgrades) del software.
- El manteniment del hardware, l'empresa adjudicatària escollirà si fer la reparació in situ, en les seves instal·lacions o si substituir la peça. Els costos de transport en cas que siguin necessaris, els d'anada a les instal·lacions seran assumits per l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària assumirà els costos de transport del hardware reparat o substituït, llevat aranzels, impostos o altres taxes específiques.
- Quedaria exclosa de la garantia desperfectes fruit d'un mal ús, per manca de manteniment recomanat, per modificacions incorrectes, per desgast normal de les peces funcionals o consumibles o danys en el transport.
- Es garantirà en alta disponibilitat la prestació del servei en ambdues oficines d'atenció de l'Ajuntament de Lleida.

2. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

- L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte.
- Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.
- Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Aquestes reunions podran ser presencials o telemàtiques.
- La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i il·limitada dins dels límits raonables en aquests casos, i sempre en horaris comercials (no és necessària una dedicació a temps complet ni d'altíssima disponibilitat).

3. SUPORT

- El suport de la solució es farà en remot a través de telèfon, correu electrònic o via web (tràmit de missatges de Qmatic)
- El suport en remot és il·limitat.





Ajuntament de Lleida

- El suport inclou:
 - Assessorament i orientació per respondre a les incidències
 - Identificació d'errors
 - Diagnòstic de les incidències i problemes
 - Interrogació d'informació incorrecta coneguda i accions d'anul·lació quan procedeixi
 - Aportació de solucions (mitjans alternatius) en la mesura del possible.
 - Resposta a les incidències
 - Respecte, a les accions programades per al manteniment o actualització del sistema, seran coordinades amb el personal de l'Ajuntament de Lleida.

Nivells de servei:

Nivell de resposta	Temps de reacció (gravetat, hores)	Temps de resposta (gravetat, hores)	Temps de resolució (gravetat, hores)
Plus	1-4, 2 hores	1-2, 8 hores	1, 24 h
		3, 12 hores	2, 36 h
		4, 16 hores	3, 42 h
			4, 50 h

- Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores i dies laborables.
- El temps de reacció comprèn el temps que tarda l'empresa en confirmar la recepció de la incidència i el temps de resposta comprèn el temps que tarda l'empresa a assignar un responsable per treballar en la seva resolució.
- El temps de resolució és el temps de resolució immediata de l'error. En aquest temps no computa el temps d'espera de les respostes per part dels socis del servei i el temps necessari per corregir definitivament un error (llevat gravetat de tipus 1).
- S'entén per:
 1. **Incidència crítica:** Quan les funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions essencials
 2. **Incidència urgent:** Quan les funcionalitats del sistema queden fora d'ús i hi ha una solució alternativa parcial però la capacitat de desenvolupar les funcions essencials es troba molt limitada
 3. **Important:** Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat
 4. **Menor:** Consultes sobre funcions o configuracions particulars; millores o si hi ha un funcionament incorrecte de servei però que no té repercussions sobre el desenvolupament del servei.

4. RECURSOS HUMANS EMPRATS

- L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis contractats durant tot el període de vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal a càrrec



Ajuntament de Lleida

seu, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir durant l'execució del servei.

- La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, o dels seus subcontractats i l'Ajuntament de Lleida.

-

5. CESSIÓ

- Els adjudicataris només podran cedir vàlidament els drets i obligacions que neixen del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament de Lleida, i de conformitat amb els requisits senyalats per la Llei de Contractes del Sector Públic.

6. OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

- Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.
- L'Ajuntament de Lleida queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.
- Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

7. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

- En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.
- Així mateix, respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.
- Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.
- Igualment, en cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries tindran l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament; temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària mantenir en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

En la data de la signatura electrònica
El Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia