

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS PROGRAMES DE COMPTABILITAT SICALWIN I AYTOFACTURA (eFact) AIXÍ COM DE LES CAPEES D'INTEGRACIÓ DE SICALWIN I ACCEDE, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

1. Objecte

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (d'ara endavant CASG) utilitza un programa de comptabilitat adaptat a l'administració local (Sicalwin) i del servei AytosFactura que integra el servei eFact del Consorci AOC i Sicalwin per rebre automàticament les factures electròniques en aquest programa de comptabilitat. A hores d'ara, Sicalwin és la única aplicació que disposa d'integració oferta pel proveïdor amb el gestor d'expedients Firmadoc que és el BPM utilitzat al CASG.

L'objecte del contracte és el servei de manteniment i suport de Sicalwin i d'Aytos Factura així com el servei d'actualització d'aquestes eines.

Així doncs, és necessària la contractació del servei de suport i manteniment de Sicalwin, que facilita l'ús correcte dels sistemes d'informació i garanteix obtenir el màxim rendiment de les aplicacions, i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les següents prestacions: suport i atenció telefònica especialitzada, plataforma web amb àrea de clients personalitzada i actualitzacions del software contractat.

2. Serveis de manteniment i suport inclosos

a) Descripció dels serveis

Adaptació de canvis legals (manteniment adaptatiu)

Elaboració de noves versions de les aplicacions d'absis, com a conseqüència de la modificació dels programes i els seus mòduls per a adaptar-los a les exigències de modificacions legislatives durant la vigència del present contracte.

Millores a les aplicacions. (manteniment evolutiu)

Incorporació de les millores en l'àmbit funcional i d'usabilitat que es realitzen en els programes, ja sigui per iniciativa d'ABSIS Berger-Levrault o per suggerències dels propis usuaris, sempre que aquestes siguin d'aplicació general.

Resolució d'errades (manteniment correctiu)

Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de les aplicacions contractades.

Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail)

Mitjançant correu electrònic s'informarà als usuaris certificats i/o interlocutors del client dels següents àmbits:

- Novetats i comunicacions "d'última hora".
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran

Servei de descàrrega i actualització de versions

El servei d'actualització permet disposar de les últimes versions de les aplicacions, així com de la documentació i manuals associats. A tal efecte haurà d'estar registrat a la web d'usuaris – accés protegit- i seguir les instruccions per descarregar la última versió.



Servei de notificació d'incidències

Atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació web, telèfon o correu electrònic.

Una vegada rebuda la incidència serà confirmada la seva recepció. Qualsevol altre tipologia de consultes tindrà el tractament específic contemplat en el contracte de suport. El nostre servei telefònic està disponible tots els dies laborables, excepte festius nacionals i causes de força major, en el següent horari: de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30.

Servei d'atenció telefònica

Servei d'atenció telefònica que permet al client disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.

Servei de teleassistència

Servei per al diagnòstic i solució de problemes mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors d'ABSIS en els equips del client amb una plataforma tecnològica d'atenció virtual on-line.

Servei de correu electrònic

Utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre ABSIS i els seus clients en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.

Formació continuada

Cursos periòdics de reciclatge (col·lectius), organitzats per ABSIS, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització dels productes contractats i per difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades en els productes.

Actualització de versions

Suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

b) Vies de suport al client

- Atenció telefònica
- Servei d'Atenció a Usuaris (SAU) amb gestió de tiquets (petició de servei) a partir del mail dels clients
- Web d'Usuaris (Wusu) que inclou els serveis de Teleassistència, enviament d'arxius de grans dimensions, Informació i descàrrega en línia de noves versions i novetats i avisos d'interès per als usuaris de les aplicacions.

3. Acord a nivell de servei

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

Temps de resposta

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al Responsable de l'Acord (RA) i al Responsable Funcional de l'Aplicació (RFA), una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.



En aquest cas, plantejem que davant la criticitat del servei, al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui màxim

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)				
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	% compliment (Etapa transició)	De de	% compliment (Servei establitzat) De
Temps màxim de resposta	<8 hores	> 80%		> 85% i 100% <16 h

Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un work-around. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguen altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part del Consorci o sol·licitant.

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)				
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	% compliment (Etapa transició)	De de	% compliment (Servei establitzat) De
Temps màxim de resposta d'una incidència molt greu	< 8 hores	> 80%		> 85% i 100% <16 h
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 16 hores	> 75%		> 85% i 100% <32h
Temps màxim de resposta d'una incidència lleu	< 48 hores	> 75%		> 85% i 100% <72 h

Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos que no li són imputables.

Les incidències poden ser tipificades de la següent forma:

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.



- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del servei.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que afecten molt significativament al funcionament dels serveis TIC, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques dels usuaris i la plantilla del CASG.

4. Seguretat

La seguretat del sistema vindrà definida amb l' establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes del CASG, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

6. Documentació que cal presentar

Documentació administrativa i oferta econòmica

7. Interlocució

L'empresa adjudicatària proporcionarà un correu per les consultes i demandes per part del personal del CASG.

8. Responsable del contracte

El Responsable es: Carme Aumatell Julià

Àrea que supervisarà l'execució del contracte: departament d'informàtica del CASG

9. Finançament

Amb càrrec a la partida: 00 231 2279902 "Suport informàtic – Llicències"



10. Duració del contracte

La durada del contracte s'estableix pel termini de 1 any, essent la data d'inici dels efectes del contracte a 30 de setembre de 2026. No es preveuen pròrrogues

11. Forma de pagament

A l'efecte del pagament, el contractista presentarà una factura per l'import d'adjudicació corresponent a l'adquisició i funcionament de les llicències de la solució de signatura biomètrica.

A més, el licitador presentarà cada any de durada del contracte, una factura en concepte de llicència anual de manteniment. Aquesta llicència es facturarà doncs per anualitats anticipades de servei.

13. Classificació Estadística

Codi CPV:

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software

14. Condicions del contracte

En aplicació del procediment negociat sense publicitat, podrà ser demanada oferta a l'empresa següent:

BL España Software, SLU
Carrer Doctor Zamenhof, 36 Madrid
CP: 28027 (Madrid)
NIF. B-41632332
Correu electrònic: monica.franch@berger-levrault.com

15. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.

16. Criteris de negociació

Com sigui que en el present cas i davant el fet que la prestació que el CASG pretén contractar està perfectament definida i no és possible variar els terminis, ni introduir modificacions, l'aspecte a negociar serà únicament el preu.

17. Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el tècnic d'administració electrònica mitjançant els següents canals de comunicació disponibles en horari de 8 a 15:00 hores, per el canal electrònic: dmasgrau@casg.cat o bé al telèfon 972 26 66 44

La responsable del contracte.





Olot, la Garrotxa, a data de la signatura electrònica

