



Innovació

PLEC TÈCNIC: SERVEIS DE MANTENIMENT ANUAL DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DELS RESULTATS ELECTORALS.

Exp.: 5219/2023

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la contractació del manteniment de la plataforma de gestió dels resultats electorals.

2. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'Ajuntament disposa d'una plataforma de gestió dels resultats electorals desenvolupada per SPAI INNOVA ASTIGITAS, SL. La plataforma està en ple funcionament i dona servei als/les representants municipals a les taules electorals, a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, a Secretaria i informació en línia a la ciutadania.

Els principals beneficis que aporta aquesta plataforma de la policia local són:

- Agilitza la gestió dels resultats electorals.
- Facilita l'enviament dels resultats des de terminals mòbils.
- Es redueix la possibilitat d'errors en la gestió dels resultats.
- Permet l'elaboració d'informació estadística.
- Permet la informació mitjançant una web a mesura que avança el recompte dels resultats.

3. PROPOSTA

És per tot això que proposem serveis de manteniment i suport des de l'inici del contracte fins al seu acabament (incloent-hi les futures pròrrogues que s'activin), de tots els elements que formen la plataforma de gestió dels resultats electorals indicats en aquest plec, amb les condicions que exposem a continuació.

4. MANTENIMENT I SUPORT

L'adjudicatari haurà de contemplar en els serveis de manteniment i suport el següent:

1. Actualització i millora de l'aplicació: el servei de manteniment ha d'incloure la posada a disposició del client, sense càrrec addicional, de les successives versions del producte. Cada nova versió incorpora el resultat de la correcció de les incidències i el desenvolupament de les millores sol·licitades i dels suggeriments formulats pel mateix client, que rebrà també, les millores realitzades en el producte a proposta d'altres entitats. Correspon a l'empresa proveïdora establir la prioritat en el desenvolupament de totes les millores sol·licitades pel conjunt de clients, en funció de la importància de cada millora pel mateix client i valorant també l'interès general.

2. Adaptació als canvis normatius: les reformes legislatives que es donin en cada matèria s'han d'integrar en el producte a través d'una constant labor de revisió per part de l'empresa proveïdora, possibilitant el compliment puntual de les obligacions legals del client. L'empresa proveïdora estarà al corrent d'aquests canvis accedint a les fonts i publicacions oficials, sense perjudici de la qual cosa, el client podrà comunicar a l'empresa proveïdora qualsevol informació de què tingui coneixement referent a canvis





Innovació

normatius, facilitant la seva anàlisi o abast per poder implementar les modificacions necessàries en el producte.

3. Suport funcional i operatiu de l'aplicació: els consultors de l'empresa proveïdora han d'oferir un suport telefònic d'assessorament directe en el desenvolupament dels procediments i registre d'operacions, afavorint l'explotació de totes les funcionalitats del producte, amb l'únic propòsit d'agilitzar la gestió per l'usuari. Aquest suport es realitzarà via telefònica, o a través de la web de consultes i incidències que l'empresa proveïdora posarà a disposició del client.

4. Suport tècnic informàtic: ajuda telefònica o mitjançant connexió remota al personal informàtic en el procés d'actualització del sistema.

5. Correcció d'errors i resolució d'incidències: bé a través del servei de suport telefònic, o bé mitjançant connexió remota prèvia autorització del client, l'empresa proveïdora corregirà qualsevol incidència en el producte, incloent-hi els possibles errors provocats en les dades si fos el cas. En els supòsits de major complexitat, quan no sigui possible per aquests medis o la resolució de la incidència es consideri molt urgent, l'empresa proveïdora desplaçarà un tècnic al domicili del client.

L'empresa proveïdora durà a terme la prestació dels serveis anteriorment exposats segons els següents criteris:

- Les notificacions d'incidències, sol·licituds d'actualització o millora, així com qualsevol petició o consultes es realitzaran mitjançant una de les vies o recursos habilitats per l'empresa proveïdora, a elecció del client, que podrà optar, alternativament, per qualsevol de les següents vies:
 - Suport Hot-Line il·limitat. Servei d'assistència telefònica durant tota la jornada de treball, de dilluns a dijous des de les 8 a les 20 hores; divendres de 8 a 15 hores.
 - Adreça web de consultes i peticions. El client pot registrar la seva sol·licitud de suport a través de l'adreça web proporcionada per l'empresa proveïdora, en l'Àrea de Clients, complimentant les dades oportunes.
 - Consultes telemàtiques. Les consultes tècniques de poca complexitat i que no siguin urgents podran ser comunicades directament als nostres consultors, mitjançant l'adreça de correu electrònic que proporcionarà l'empresa proveïdora. El client haurà d'especificar, almenys, l'objecte de la consulta, la persona que la formula i el departament en què es produeix.
 - Les peticions o consultes seran tractades i resoltes, com a norma, mitjançant via telefònica o telemàtica i al més aviat possible, amb possibilitat de FTP dels corresponents programes quan es requereixi alguna actualització.
 - L'accés a la web de consultes estarà disponible durant 24 hores al dia, 365 dies l'any. Aquest servei permetrà a l'usuari registrar una consulta i fer un seguiment en qualsevol moment, així com comprovar l'estat de tramitació de la sol·licitud, quan aquesta fos formulada per via telefònica.
 - Quan per les circumstàncies o complexitat, es requereixi un tractament més personal de la incidència o consulta, l'empresa proveïdora i el client, valoraran la





Innovació

conveniència de realitzar assistència en línia mitjançant connexió remota, que requerirà en tot cas autorització expressa del client, o assistència presencial a la seu física del client.

- En cas que fos necessària l'assistència presencial -in situ-, el client la sol·licitarà amb una antelació mínima de 48 hores.

Parets del Vallès, amb data de la signatura electrònica

