

CODI DE VERIFICACIÓ	 1X50 5K4K 1W6Y 711S 0WFU				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2023/7	DOCUMENT NÚM.	TIC171002I	DATA	25-01-2023
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Servei per al manteniment del programari de Control horari WCRONOS				

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PER AL MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE CONTROL HORARI WCRONOS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és definir les condicions tècniques per a la contractació del servei de manteniment i assistència del programari de control horari instal·lat a l'Ajuntament de Sabadell.

2. TERMINI

El termini del contracte serà de tres anys. La data d'inici serà el 26 de juny de 2023 o la data d'acceptació de la resolució d'adjudicació, si aquesta fos posterior.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ENTORN

L'any 2012, l'Ajuntament va adquirir el programari de Control horari de l'empresa ABACO C.E. INFORMÁTICOS, S.L.

El programari instal·lat i en funcionament actualment es compon dels següents productes :

- 1 LLICÈNCIA D'ÚS DE "WCRONOS" PER 5 USUARIS DE RECURSOS HUMANS
- 1 LLICÈNCIA D'ÚS DE "WCRONOS" DE VISUALITZACIÓ PER DIRECCIÓ
- 40 LLICÈNCIES "WCRONOS GESTIÓ DEPARTAMENTAL"
- 1 LLICÈNCIA "WCRONOS PUNT D' INFORMACIÓ WEB"
- 1 LLICÈNCIA "WCRONOS PUNT DE FITXAGE EN WEB"
- 1 LLICÈNCIA "WCRONOS GESTIÓ DE PERMISOS DEPARTAMENTALS WEB"

4. SERVEIS

Els serveis que es requereixen en la present contractació són els següents:

4.1. Manteniment del software



4.1.1. Manteniment adaptatiu

Inclou noves versions, com a conseqüència de la modificació dels programes i mòduls adquirits, per adaptar-los a modificacions legislatives o tecnològiques.

4.1.2. Manteniment evolutiu

Incorporació de millores dins l'àmbit funcional i d'usabilitat, ja sigui per iniciativa d'ABACO C.E. INFORMÁTICOS, S.L o per suggeriments dels propis usuaris, sempre i quan siguin d'aplicació general.

4.1.3. Manteniment correctiu

Correcció d'errades que impedeixin el correcte funcionament de l'aplicació.

4.2. Suport

L'empresa adjudicatària establirà un sistema multicanal per atendre les incidències i consultes:

- Telèfon d'atenció al client (sense tarificació especial)
- Web corporativa amb accés específic per clients
- Correu electrònic general de l'empresa i tècnic assignat

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

5.1. Horari d'atenció

El servei d'atenció telefònica ha d'estar disponible tots els dies laborables de dilluns a divendres de 08:30 a 14:30 h y de 17:00 a 19:15 h. (Horari d'estiu de 8:00 a 15:00 h)

Les actuacions que suposin una aturada dels serveis, sempre que no siguin extremadament urgents, s'efectuaran en horaris de menys activitat a l'Ajuntament.

5.2. Temps de resposta i resolució

El temps de primera resposta es realitzarà de manera immediata dins de l'horari d'atenció indicat.

La resolució d'incidències originades única i exclusivament pel programari, es realitzarà en funció de la gravetat de l'error:

- Errors lleus: aquells que NO impedeixen el funcionament substancial del sistema, es resoldran en un temps màxim de 8 dies laborables.
- Errors greus: aquells que impedeixen el funcionament del sistema, es resoldran en un temps màxim de 3 dies laborables des de la recepció de la incidència.

5.3. Seguretat

En el cas en que el suport tècnic requereixi d'una intervenció per part de l'empresa dins de l'entorn de l'Ajuntament, s'actuarà d'acord amb els següents procediments:

CODI DE VERIFICACIÓ	 1X50 5K4K 1W6Y 711S 0WU				
EXPEDIENT NÚM.	TIC/2023/7	DOCUMENT NÚM.	TIC171002I	DATA	25-01-2023
ÀREA	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Impuls Administratiu				
UNITAT	Tecnologia i Sistemes d'Informació				
ASSUMPTE	Servei per al manteniment del programari de Control horari WCRONOS				

5.3.1. Revisió d'incidències que requereixin accedir a un equip Pc de l'Ajuntament :

- L'Ajuntament facilitarà l'accés remot a un nombre limitat d'equips.
- La connexió remota es realitzarà amb presència del tècnic/usuari de l'equip de l'Ajuntament.
- La configuració remota es realitzarà amb les autoritzacions corresponents al perfil de l'usuari de l'Ajuntament que intervé. En cas de requerir altres privilegis s'acordarà la resolució amb el servei d'Informàtica.
- La connexió remota es realitzarà amb eines que garanteixin la privacitat de la connexió punt a punt, quedant sota criteri del servei d'Informàtica la idoneïtat de les mateixes.

5.3.2. Revisió d'incidències que requereixin l'enviament de dades corporatives:

La resolució d'incidències basada en l'enviament de dades corporatives de l'Ajuntament es considera una opció molt excepcional.

En el cas en que no es trobi una solució alternativa, es requerirà que el servei responsable de la informació autoritzi l'enviament i serà responsabilitat de l'empresa garantir la confidencialitat i la destrucció de les dades una vegada resolta la incidència.

5.4. Confidencialitat

Les dades obtingudes en qualsevol de les actuacions, es tractaran d'acord amb les instruccions previstes en el contracte de lliurament de dades amb l'Ajuntament, i quedarà sota l'exclusiva responsabilitat de l'empresa qualsevol ús no autoritzat en aquestes instruccions.

L'empresa haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades, sistemes i equips que intervinguin en el tractament de les dades de caràcter personal, com també el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament, d'acord amb les previsions establertes en la Llei.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica.

Carbonell Martinez, Nuria
CAP SECCIÓ CONSULTORIA I PROJECTES
30/01/2023 11:37