



Expediente n.º: 741/2024
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Se deberá establecer un servicio de mantenimiento y soporte al cliente para atención especializada de las incidencias relativas a la aplicación informática Sicalwin, aytoFactura y GPA, principalmente:

- Servicio de asistencia telefónica, en los horarios siguientes:
Horario de verano (comprendido entre 16 de junio a 15 de septiembre):
de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.
Horario de invierno de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes; y de 16:00 a 19:30 de lunes a jueves.
- Actualización de software:
Mediante descargas vía web, tras registrar alta en área de clientes.
- Mantenimiento legal:
Cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento, se desarrollarán las adaptaciones pertinentes en el Producto y se pondrá a disposición del Ayuntamiento de Frigiliana las versiones adaptadas.
- Mantenimiento correctivo:
Se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.
- Revisión y corrección:
De posibles inconsistencias en los datos provocados por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o, en su caso, derivadas de la migración de datos.
- FAQ's, manuales, novedades de producto y revisiones:
Mediante descargas vía web, tras registrar alta en área de clientes.

En Frigiliana, a fecha de firma electrónica
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

El Alcalde,
D. Alejandro Herrero Platero

