

DOSIER ZK. - Nº EXPEDIENTE:

2022/CO_NSER/0010

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

Expediente : 2022/CO_NSER/0010

Título : Soporte de los componentes de la plataforma electrónica

Departamento : UDAL ADMINISTRAZIOA ETA ERALDAKETA DIGITALA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL(TI)

Código CPV : 72514300

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PEREDA CHAVARRI, MARIA BEGOÑA (Jefatura De Unidad De Desarrollo Para Tramitación De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4	Data eta Ordua Fecha y Hora	16/03/2022 13:52:39
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4



6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA NECESIDAD DE TRAMITACIÓN DEL SOPORTE DE LOS COMPONENTES DE LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA.

1. Justificación de la necesidad

La línea estratégica de administración electrónica en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, está sustentada en la plataforma de tramitación electrónica basadas en la suite G-ONCE, que incluye:

1. G-Registro
2. Eco-Valija
3. Portafirmas
4. Herramienta de administración G-ONCE, HAG.
5. Agenda de Tramitación
6. Oficina virtual

Además, la plataforma de Contratación Electrónica, hace uso de los cuatro primeros componentes citados, e incorpora su propia Agenda de Tramitación actualmente integrada con el Portal de Fiscalización y con el Sistema Contable de esta corporación.

La previsión de crecimiento del número de procedimientos a implantar en la suite de G-ONCE es ascendente hasta alcanzar la totalidad de la tramitación actual en este ayuntamiento y el nivel de integración de los componentes citados con aplicaciones propias corporativas es bastante alto.

Las obligaciones normativas en materia de notificación, representación y registro también obligarán a modificar los sistemas ya implantados.

Por todo ello, es imprescindible para el buen funcionamiento de la organización, el mantenimiento de la suite de G-Once a nivel tecnológico, y una respuesta adecuada a las necesidades presentes y futuras, garantizando una prestación continua de los servicios incorporando las siguientes perspectivas:

- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Perfectivo
- Mantenimiento Adaptativo
- Mantenimiento Evolutivo

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PEREDA CHAVARRI, MARIA BEGOÑA (Jefatura De Unidad De Desarrollo Para Tramitación De Administración Municipal)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4	Data eta Ordua Fecha y Hora	16/03/2022 13:52:39
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4


6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4

2. Alcance

El alcance del presente pliego consistirá en la prestación de los siguientes servicios.

a) Servicios de mantenimiento evolutivo y perfectivo de la suite G-Once.

Se entienden por servicios de mantenimientos de los componentes de administración electrónica G-Once presentes y futuros desplegados en el Ayuntamiento de Vitoria, incorporando: nuevas versiones de componentes, análisis del impacto en su despliegue, pruebas de integración, actividades de migración de dichas soluciones software y garantía de la compatibilidad e integridad de todos los procedimientos desplegados.

También se incluyen aquellas mejoras solicitadas por el Ayuntamiento sin que su desarrollo afecte al "core o núcleo del producto".

Es propio del mantenimiento perfectivo las acciones llevadas a cabo para prevenir la ocurrencia de incidencias y problemas mejorando la calidad interna de los componentes en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, optimización, rendimiento y eficiencia, e incluyen:

- La monitorización del sistema para analizar logs e indicadores.
- Análisis de estadísticas sobre estabilidad del sistema, disponibilidad y niveles de uso.
- Análisis del código fuente para mejorar la calidad.

b) Servicios de mantenimiento evolutivo y perfectivo de procedimientos.

Se incluyen en este apartado toda modificación o mejora suscitada por un cambio de reglamento, ordenanza o ley que afecte a un procedimiento o conjunto de procedimientos desplegados en la suite de componentes de G-Once.

c) Servicios de carácter adaptativo.

Comprenden las actividades necesarias de modificación de las aplicaciones derivadas de los cambios de las infraestructuras tecnológicas desplegadas en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

d) Servicios de soporte a la explotación.

Apoyo en la definición e implantación de arquitecturas de ejecución y desarrollo, plataformas o herramientas vinculadas a los componentes citados.

Apoyo a la configuración, parametrización, de todos los componentes así como las recomendaciones de buenas prácticas y el soporte operativo de la plataforma.

e) Servicios de soporte a desarrolladores e integradores.

Asistencia técnica en nuevos desarrollos que necesiten integrar con los componentes de la suite G-Once.

f) Servicios de mantenimiento correctivo.

Comprenden la corrección de errores detectados en la ejecución, incluyendo vicios ocultos de la programación, que no estén cubiertos por la garantía de los productos ni por la línea de desarrollo del fabricante.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PEREDA CHAVARRI, MARIA BEGOÑA (Jefatura De Unidad De Desarrollo Para Tramitación De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4	Data eta Ordua Fecha y Hora	16/03/2022 13:52:39
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/4
			
6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4			

Incluye la resolución de incidencias tanto funcionales como técnicas, que se detecten en el uso diario del sistema, y necesiten de modificaciones/adaptaciones/nuevos desarrollos para resolver el fallo.

En la resolución de incidencias se incluyen los trabajos de análisis que podrán derivar en actuaciones de carácter técnico, revisiones de configuración, modificaciones de datos e integridad.

El proceso en la corrección de los defectos funcionales y técnicos es:

- Diagnóstico de la incidencia a cargo del responsable funcional del ayuntamiento.
- Análisis y diseño de la solución propuesta.
- Desarrollo de las modificaciones, programación y configuración.
- Despliegue en desarrollo, pruebas unitarias y de integración.
- Aprobación por parte del responsable funcional del Ayuntamiento.
- Indicaciones de despliegue en el sistema de producción.
- Implantación.
- Mantenimiento de la documentación funcional técnica, y entrega al responsable funcional.

g) Servicios de soporte a los técnicos del CAU.

En los casos de incidencias de funcionamiento detectadas por los técnicos del CAU del Ayuntamiento de Vitoria, y cuando la incidencia no pueda resolverse desde la visión del responsable funcional del procedimiento, la empresa ofrecerá un soporte telefónico al personal del CAU para la resolución de la misma.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	PEREDA CHAVARRI, MARIA BEGOÑA (Jefatura De Unidad De Desarrollo Para Tramitación De Administración Municipal)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	16/03/2022 13:52:39
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/4



6QVTZXDCEUTAUQYNF6JARUUHU4