



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

EXPEDIENTE: 2025/CO_NSER/0001

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL DERECHO DE USO PARA TRES USUARIOS Y LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MÓDULO CANAL DE DENUNCIAS DE LA HERRAMIENTA “ARANZADI FUSION INSTITUCIONES” PARA LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Udal Administrazio eta
Eraldaketa Digitalaren Saila
Informazioaren Teknologia
Departamento
de Administración Municipal y
Transformación Digital
Tecnologías de la Información

Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua
Servicio de Secretaría Técnica

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu 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 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	FRANCISCO ELIAS OLAVE SASIGAIN (Jefatura de Servicio de Desarrollo de Servicios de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4	Data eta Ordua Fecha y Hora	04/02/2025 13:06:26
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4



2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. SITUACIÓN ACTUAL	3
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO	3

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>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.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	FRANCISCO ELIAS OLAVE SASIGAIN (Jefatura de Servicio de Desarrollo de Servicios de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2V64HICRV4SL46PDJDBWBQQTk4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/02/2025 13:06:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/4
 2V64HICRV4SL46PDJDBWBQQTk4			



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación del derecho de uso para tres usuarios y los servicios profesionales para la implantación del módulo Canal de Denuncias de la herramienta “ARANZADI FUSION INSTITUCIONES” para la Gestión del Canal de Denuncias en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La contratación de este servicio tiene como objetivo garantizar el buen funcionamiento del producto mediante:

- Nuevas versiones o actualizaciones del producto
- Parches para corrección de errores conocidos
- Parches de seguridad
- Base de datos de conocimientos oficial y documentación
- Atención y gestión de incidencias

2. SITUACIÓN ACTUAL

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene implantado el Canal de Denuncias según requiere a Ley 2/2023 (RCL 2023\323), reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Asimismo, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz lleva utilizando la plataforma “ARANZADI FUSION INSTITUCIONES” para la gestión de su Canal de Denuncias desde hace dos años y está muy satisfecho con su funcionamiento porque se adecua completamente a sus necesidades.

Con el objeto de mantener su herramienta de trabajo, evitando todas las tareas de configuración, migración, formación y adaptación de los usuarios a una nueva herramienta, se hace necesaria la contratación de la misma plataforma, asegurando de esta manera la continuación del servicio.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO

- Se requiere la adquisición de:

3 de 4

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>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.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	FRANCISCO ELIAS OLAVE SASIGAIN (Jefatura de Servicio de Desarrollo de Servicios de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/02/2025 13:06:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/4
 2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4			



- Módulo Canal de Denuncias de “Aranzadi Fusión Instituciones”.
- 3 licencias de usuario del Canal de Denuncias.
- El Canal de Denuncias debe dar servicio a los diferentes roles necesarios:
 - Rol Denunciante
 - Pantalla de inicio
 - Formulario de denuncia
 - Acuse de recibo
 - Formulario de consulta
 - Rol Responsable de la Gestión
 - Gestión de denuncias: Bandeja de gestión de denuncias
 - Buscador y acciones de gestión rápida
 - Asociación con expediente judicial o sancionador
- Además se incluirá en las tareas de mantenimiento ya contratadas de “Aranzadi Fusión Instituciones” ya implantada en el Ayuntamiento:
 - Programación de copia de seguridad automática.
 - Servicio de Mantenimiento. Incluye:
 - Soporte Telefónico y online.
 - Formación online servicio N'Progress.
 - Actualización de la versión contratada.
 - Atención al cliente en la modalidad 8x5. Servicio telefónico, por email o vía chat.
 - Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación.
 - Servicio técnico y de soporte remoto a través de internet
 - Se deberá proporcionar descripción detallada del soporte, acceso al portal y las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y proporcionados por el fabricante.

4 de 4

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>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.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	FRANCISCO ELIAS OLAVE SASIGAIN (Jefatura de Servicio de Desarrollo de Servicios de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/02/2025 13:06:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/4
 2V64HICRV4SL46PDJDBWBQTK4			