ANEXO II

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL MUNICIPAL.

OBJETO DEL CONTRATO…….. 2

APLICATIVOS DE GESTIÓN…….. 3

MANTENIMIENTO DE APLICACIONES…….. 4

SEGURIDAD DE LOS DATOS…….. 5

EVOLUCIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS APLICACIONES…….. 5

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación vrJR-BCfY-WBYu-Mh4u

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de un sistema informático de gestión integral municipal y de otros entes locales ya implantado con una duración de siete (7) meses desde la firma de aceptación por el contratista de la resolución de la adjudicación.

Todo esto, con el objetivo de mantener y prestar los servicios necesarios para la plena operatividad funcional de dicho sistema informático para las entidades locales de Álava que forman parte en la actualidad de este proyecto.

Estas Entidades Locales son:

- Cuadrillas (Cuadrilla de Añana, Cuadrilla de Ayala, Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa, Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa y Cuadrilla de Llanada Alavesa)

- Consorcios de: Asparrena, Elguea, Zigoitia, La Lomba, Ribera Alta, Consorcio de Estribaciones del Gorbea, Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa, Urbide, Valdegovía, Iruña de Oca y Valle de Arana.

- Juntas administrativas de: Legutio, Ribabellosa, Alegría-Dulantzi, Barriobusto, Labraza, Zambrana, Nanclares de la Oca, Pipaón, Bernedo, Villaverde, Atauri, Sabando, Quintana, Urturi, Bergüenda, Molinilla, Espejo, Leciñana de la Oca, Puentelarrá, Manzanos.

- Organismos municipales: Urkabustaizko Musika Eskola, Laudioko Euskategia, Casa Cultura de Amurrio, Patronato Municipal de Turismo de Valdegovía, Aramaioko Argindar Banatzailea (AAB)

- Municipios del Territorio Histórico de Álava, excepto Vitoría-Gasteiz (50 en total)

Las características técnicas y funcionales del sistema que se van a describir en este documento tienen el carácter de mínimas. Los distintos licitadores deberán especificar en sus propuestas, de forma detallada, las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados.

APLICATIVOS DE GESTIÓN

El aplicativo de gestión ya instalado es modular y permite la configuración en modo multientidad, para dar servicio a todas las entidades locales indicadas en el punto anterior, cada una con sus necesidades propias.

Las aplicaciones instaladas y que deben ser objeto de mantenimiento son:

- Módulo de gestión de Ingresos.
- Módulo de recaudación.

Las licencias de todas estas aplicaciones fueron adquiridas por la Diputación Foral de Álava en el año 2017 al proveedor Aytos Soluciones Informáticas SLU.

Mientras dure el contrato, el adjudicatario será absolutamente responsable de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas.

Son objeto del presente contrato, los servicios necesarios para garantizar:

- El mantenimiento y actualización de las licencias de los aplicativos.
- Las resoluciones de problemas o indisponibilidades del software de gestión.

El mínimo de horas a prestar por todos los servicios será de 100.

Horario operativo del soporte. El adjudicatario deberá garantizar un servicio de atención desde las 8:00 h. hasta las 15:30 h.

Se deberá nombrar una persona responsable del mantenimiento y de la ejecución de este lote de los aplicativos de gestión

Si hablamos específicamente del mantenimiento de las aplicaciones de gestión, entendemos los dos siguientes escenarios:

A) Mantenimiento no planificable.

Se encuadra en este punto el mantenimiento correctivo, que consiste en la solución de errores producidos en una aplicación, interrumpiendo su actividad.

La resolución de estos errores tiene como origen los propios usuarios de las aplicaciones dirigiéndose al **Servicio de Atención a Usuarios Nivel 1 (no incluido en este contrato)**.

El tipo de incidencias que puede dar lugar a este mantenimiento se divide a su vez en dos subgrupos:

1. **Errores bloqueantes o críticos**: la operativa del sistema se ve interrumpida, siendo necesaria una rápida intervención que corrija el programa, y eventualmente los datos, con objeto de desbloquear el sistema.

2. **Errores no bloqueantes:** el resultado es erróneo, incompleto o no conforme con las especificaciones del sistema, pero no es paralizante, siendo necesaria una acción correctiva en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, la solución propuesta a las incidencias que se produzcan, ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.

Todos los medios necesarios para la correcta prestación del servicio de mantenimiento correrán por cuenta del adjudicatario y, en concreto, las líneas de conexión en caso de que fueran necesarias.

B) Mantenimiento planificable.

Se incluye dentro de este mantenimiento planificable el mantenimiento evolutivo, que consiste en la implementación del software necesario para la puesta en marcha de mejoras, y la actualización y adecuación de las aplicaciones.

El tiempo necesario para llevar a cabo este tipo de mantenimiento dependerá de la disponibilidad de recursos para realizarlo en relación con la demanda de solicitudes de ese mantenimiento evolutivo.

b.1) Mantenimiento adaptativo.

Se realizan en este apartado aquellas actividades de mantenimiento destinadas a la adaptación del producto a los cambios tecnológicos, cambios legislativos, modificaciones en los procedimientos operacionales, etc.

b.2) Mantenimiento evolutivo.

Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora del producto, por inclusión de nuevas funcionalidades, mejora en las interfaces hombre-máquina, etc.

b.3) Mantenimiento perfectivo (o proactivo).

Recoge las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los aplicaciones debido a reestructuraciones de código, optimización del rendimiento y eficiencia, etc.

Generalmente, las actividades a realizar en el ámbito del mantenimiento adaptativo y evolutivo vienen originadas por peticiones del cliente/usuario consensuadas en el Comité de Seguimiento.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

La seguridad de datos en cuanto a alteraciones, pérdida o acceso no autorizado será responsabilidad, según los casos, de cada entidad local en todo momento, de la veracidad de la información por ella almacenada, y de su propiedad.

EVOLUCIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS APLICACIONES

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá en condiciones de operatividad y funcionalidad plena los aplicativos suministrados, incorporando las mejoras que, de manera “estándar”, haya desarrollado él mismo, y las que, de manera específica, propongan las entidades o sean aprobadas por el Comité de Seguimiento. Todo ello, siempre orientado a la realización efectiva del modelo de gestión administrativa decidido. Toda mejora incorporada deberá ser adecuadamente difundida al usuario, garantizando que es asumida por éste.

El adjudicatario deberá dar una respuesta a la evolución que las nuevas tecnologías ofrecen, garantizando la integración entre los aplicativos y la formación de una única base de terceros. Así como el cumplimiento del bilingüismo en la emisión de informes y documentos.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2025.02.12 08:23:47 Z