DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2024/CO_NSUM/0003

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

Expediente: 2024/CO_NSUM/0003

Titulo: Licencias ZENDESK para la plataforma de omnicanalidad

Departamento: GOBERNU IREKIA ETA GIZARTE ETXEAK
GOBIERNO ABIERTO Y CENTROS CÍVICOS

Código CPV: 48218000

PLIEGO TÉCNICO DE CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE OMNICANALIDAD.

1. OBJETO

Contrato de mantenimiento de la plataforma de Omnicanalidad del Ayuntamiento para atención ciudadana. La plataforma incluye el servidor en el que está ubicado el servicio de conexión telefónica con la centralita del teléfono 010, así como las licencias necesarias para su mantenimiento.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

- Mantenimiento del servidor en la nube con el software de conexión entre Ivoz y Zendesk.
- 16 licencias de Zendesk Suit Professional.

3. CARACTERISTICAS TÉCNICAS

El software de conexión Ivoz-Zendesk se albergará en un servidor de la empresa y dará servicio ininterrumpido al menos de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes y de 8:00 a 14:00 los sábados.

La empresa deberá mantener la conexión correcta con Zendesk.

16 licencias de Zendesk Suit Professional, 14 de ellas desde el 1 de julio de 2024 al 31 de mayo de 2025 y 4 del 1 de septiembre de 2024 al 31 de mayo de 2025

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

Servidor on Saas: Hasta el 31 de mayo de 2025.

Licencias: 14 de ellas desde el 1 de julio de 2024 al 31 de mayo de 2025 y 4 del 1 de septiembre de 2024 al 31 de mayo de 2025.

5. PAGO

Egiaztatzeko 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 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/05/2024 10:38:34
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/3

ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4

El pago del importe referente al servidor y las 12 primeras licencias se efectuará al inicio del contrato previo visto bueno de la Jefatura del Servicio de Transparencia y Atención Ciudadana. El resto previo a la puesta en marcha de las 4 licencias restantes.

El pago se realizará previa presentación de la factura correspondiente por el servicio prestado, indicando el precio global en el que se desglosará el IVA.

6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO

La persona o equipo adjudicatario deberá presentar, en el plazo de diez días hábiles a partir de la notificación de la adjudicación, la siguiente documentación:

- D.N.I. del representante legal de la empresa adjudicataria.
- Certificado de la Diputación Foral de Álava (o de Entidad pública que corresponda) de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Certificado de la Seguridad Social de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social.
- Certificado de encontrarse de alta en el IAE.
- Si se trata de una persona jurídica, asociativa o societaria, habrá de incluirse escritura de constitución y de apoderamiento, a favor de la persona representante con facultades para contratar con la Administración.
- Declaración de no hallarse bajo ninguna de las prohibiciones de contratar del art. 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. ANEXO I de este pliego.

Egiaztatzeko 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 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/05/2024 10:38:34
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/3

ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4

ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN JURADA

D.....,con domicilio en .....,calle ....., y provisto de DNI .....,en nombre propio o en representación de ....., con domicilio en ....., calle .....Tfno .....y NIF.....,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

Que ni él ni la empresa a la que representa, ni ninguno de sus miembros se hayan incursos en ninguna de las prohibiciones para contratar con la Administración del art. 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Que él y la empresa a la que representa se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la seguridad social impuestas por las disposiciones vigentes, así como de las obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

(FECHA Y FIRMA)

Egiaztatzeko 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 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/05/2024 10:38:34
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/3

ASVUK3ESIQQYC2PQLBFVFISLZ4