

CÓDIGO EPEDIENTE:	2025ZAUN0075
ÁREA PROMOTORA:	Gobierno Abierto y Atención Ciudadana
TIPO EPEDIENTE:	Procedimiento negociado sin publicidad

CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA APLICACION DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN Pliego de Prescripciones Técnicas

1.- Objeto del contrato

Este documento pretende definir las condiciones y características del servicio de soporte y mantenimiento, para un periodo máximo de 4 años (2 años más 2 eventuales prórrogas anuales), de los productos informáticos TAO de Gestión Tributaria y Recaudación que viene utilizando el Ayuntamiento de Irun, en virtud de la contratación abierta efectuada el año 2007, en la que la solución adjudicataria fue el software desarrollado por la empresa T-Systems ITC Iberia, S.A.U.

En concreto, los módulos contratados son los siguientes:

- TRB/BASICO
- TRB/PADRONES
- IBICS
- IAECS
- TRB/REC+LIQU
- EJECUTIVA
- GTW AVANZADO

Dicha aplicación se encuentra instalada actualmente en la arquitectura de servidores del Ayuntamiento de Irun (en un servidor Windows Server y base de datos en SQL Server).

La aplicación requiere del correspondiente contrato de mantenimiento para garantizar su correcto funcionamiento y su actualización permanente. Por un lado, se requiere un servicio de atención por parte del fabricante de la solución, para poder dar respuesta a las incidencias que puedan surgir en el normal uso de las aplicaciones. Y, por otro, es necesario contar con un soporte evolutivo de los productos, para garantizar su renovación tecnológica, de manera que se puedan incorporar mejoras realizadas por la empresa fabricante en el código y estructura de la aplicación, adaptaciones a las novedades de los sistemas operativos, que faciliten al Ayuntamiento las versiones, más modernas tecnológicamente y funcionalmente, que vayan generándose a lo largo del tiempo.

Se trata, por lo tanto, de disponer de un mantenimiento evolutivo y de un mantenimiento correctivo, con el soporte necesario para la resolución de las incidencias que surgen en el funcionamiento normal de los equipos, servidores, comunicaciones y demás elementos de la aplicación, soporte que debe tener como destinatarios tanto a los técnicos del Servicio de Informática Municipal como a las personas usuarias de la aplicación.

2.- Justificación

La necesidad se justifica en que el Ayuntamiento de Irun debe contratar el soporte y mantenimiento de las aplicaciones informáticas de Gestión Tributaria y de Recaudación adquiridas en su día y que se encuentran actualmente en uso en el Área de Hacienda, no siendo posible realizar ese mantenimiento con recursos propios, al tratarse de un desarrollo de realización y totalidad externa.

3.- Descripción del servicio de mantenimiento

El objeto del contrato es el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación informática de “Gestión Tributaria para la Gestión de Padrones Fiscales y Recaudación Tributaria”, incluida en su catálogo de productos del ERP TAO, planteándose la contratación de la modalidad de mantenimiento denominada ORO, que es la que se venía contratando hasta ahora, con unos tiempos de respuesta garantizados ante incidencias de menos de 4 horas y una actualización gratuita de todos los “parches” y nuevas versiones de la aplicación que se vayan generando.

3.1.- Prestaciones incluidas

- La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, en el equipo del cliente. Sobre la base de que se repondrá la última versión liberada de cada uno de los productos o, en su caso, la que tuviera instalada el Ayuntamiento de Irun en ese puesto.
- La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.
- La entrega de las nuevas versiones de los productos bajo mantenimiento, que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por nuevos requerimientos legales de ámbito estatal facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.
- El servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, con el compromiso de Iniciar la tramitación de la incidencia, como máximo, a las 4 horas de su comunicación, dentro de la jornada laboral.
- Proporcionar, sin costes adicionales, la formación (en las oficinas de T-SYSTEMS o mediante videoconferencia) a uno o más representantes del Ayuntamiento, como servicio asociado a la liberación de versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas.
- Incorporar ‘mejoras’ en los programas según criterios de universalidad de la solución.
- Disponer de una "bolsa de horas" de consultoría específica para la atención a dudas de los desarrolladores del Ayuntamiento, en relación con la programación propia de nuevos

trámites o funcionalidades a incorporar a la Sede Electrónica municipal, que deban interactuar con datos obrantes en las bases de datos que dan soporte a las aplicaciones contratadas. Se estiman 18 horas/año a lo largo del contrato, con un límite de 36 horas en el marco del contrato (sin considerar prórrogas).

3.2.- Condiciones del servicio de mantenimiento

- Conexión remota entre la infraestructura del Ayuntamiento y la del adjudicatario del mantenimiento, que consistirá en el acceso mediante un software de conexión remota con la Red Municipal del Ayuntamiento de Irun, sin que su uso suponga un coste adicional, ni necesidad de implantación de ningún tipo de software en los servidores del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá garantizar accesos seguros desde su red a la Red Municipal.
- Envío postal, mensajería o vía telecomunicaciones.
- Desplazamiento de los técnicos que sean precisos, en aquellos casos en que no sea posible resolver a distancia la incidencia producida.
- Atención a las incidencias del 'entorno' de explotación. Esto se refiere a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica, ligadas a la infraestructura que soporta las aplicaciones objeto de mantenimiento y que afecte a su correcto funcionamiento (base de datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, etc.)
- Entrega, sin coste adicional, de los nuevos productos que sustituyan a productos licenciados anteriormente y que estén cubiertos por el contrato de mantenimiento.

4.- Ofertas

- Los oferentes podrán presentar una sola oferta respetando siempre como mínimas las condiciones establecidas en este Pliego, pudiendo mejorar las condiciones impuestas.
- La oferta económica incluirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de las condiciones estipuladas en este Pliego. No se abonarán otros conceptos ni aumentos de la oferta presentada.
- La facturación del mantenimiento de todos los módulos deberá hacerse en 2 facturas anuales, emitiendo una cada 6 meses.

5.- Aspectos negociables

El único aspecto negociable en la contratación será el precio.

En Irun, a fecha de la firma.

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA MUNICIPAL

Fdo. Javier Arranz