Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2023/CO_NSUM/0004

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DEL SOFTWARE RESIPLUS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ATENCIÓN DIURNA DE PERSONAS MAYORES

Administrazioa Modernizatzearen (IT)**Saila**

Departamento de Modernización de la Administración

Ustiapenaren eta Komuniikazioen Zerbitzua

Servicio de Explotación y Comunicaciones

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 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	26/07/2023 10:10:39
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA

ÍNDICE

ÍNDICE 2

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. SUMINISTRO DE LA HERRAMIENTA 4
3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4
4. MANTENIMIENTO Y SOPORTE 5

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	26/07/2023 10:10:39
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA

1. INTRODUCCIÓN

Con fecha del 17 de noviembre de 2022 se adjudicó a la empresa Aphelion Soluciones Informáticas S.L el expediente de contratación 2022/CO_ASUM/0017. En dicho expediente se contrató el software Resiplus en modalidad subscripción, herramienta que utiliza el Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la gestión de diferentes centros. El periodo de contratación era por un año. Transcurrido el año, hay que proceder a su renovación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente documento es renovar la subscripción del software Resiplus por un periodo de 3 años

Quedará incluido, según las condiciones especificadas posteriormente:

- Mantenimiento de 59 licencias de uso en modalidad SaaS del software Resiplus.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta para solucionar cualquier incidencia o error de la solución y que incluya nuevas versiones o actualizaciones del producto para atender todas aquellas necesidades que vayan surgiendo en el futuro durante tres años.
- Asistencia y soporte técnico remoto para la resolución de dudas y problemas sobre la instalación, configuración, funcionalidad o rendimiento de la solución durante tres años.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	26/07/2023 10:10:39
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/5

KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA

3. SUMINISTRO DE LA HERRAMIENTA

La herramienta Resiplus deberá ser multicentro y se deberán suministrar las licencias necesarias que serán utilizadas durante tres años en los siguientes centros residenciales municipales:

Centro	Tipo de centro	Versión de Resiplus	Licencias SaaS
CIAM de San Prudencio - Residencia - Centro de día	Centro de Diversidad Funcional	ResiPlus Centros Diversidad Funcional	59 Licencias SAAS
Vivienda Comunitaria Aurora	Pisos con Apoyo	ResiPlus Pisos con Apoyo + Módulo Almacenes	
Vivienda Comunitaria Los Molinos	Pisos con Apoyo	ResiPlus Pisos con Apoyo + Módulo Almacenes	
Servicio de atención diurna Beato Tomás de Zumárraga	Centro de Dia	ResiPlus Centro de Día	
Servicio de atención diurna Blas de Otero	Centro de Dia	ResiPlus Centro de Día	
Servicio de atención diurna Santa María de Olarizu	Centro de Dia	ResiPlus Centro de Día	
Centro de Atención Diurna (CAD) Plaza Renacimiento	Centro de Dia	ResiPlus Centro de Día	

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La herramienta tiene que cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

Modalidad SaaS (Software as a Service) en la que distintos usuarios pueden acceder a la aplicación a través de un escritorio remoto en el PC.

Se tienen que realizar copias de seguridad diarias de las bases de datos de los centros de trabajo por parte de Aphelion Soluciones Informáticas, S.L.

La plataforma dónde están alojadas las bases de datos del software Resiplus y la propia aplicación están subcontratadas con la empresa ARSYS INTERNTE S.L.U y las copias de seguridad se almacenan en la plataforma de Azure, perteneciente a Microsoft y en la propia plataforma que proporciona ARSYS INTERNET S.L.U a través de software Acronis.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	26/07/2023 10:10:39
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA

La aplicación utiliza unas plantillas que se comparten entre los distintos usuarios y se almacenan también en los servidores de la empresa.

4. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Se deberán incluir:

- **Mantenimiento correctivo**: asistencias técnicas a realizar y/o parches del producto para solucionar cualquier incidencia o error en la solución, por compatibilidad con las nuevas tecnologías, etc.
- **Mantenimiento evolutivo**: acceso a nuevas versiones o actualizaciones del producto que aporten nuevas funcionalidades.
- **Asistencia y soporte técnico** telefónico y por email para la resolución de dudas y problemas detectados sobre la instalación, configuración, funcionalidad o rendimiento del programa con posibilidad de conexión remota para su diagnóstico y resolución, bajo las siguientes condiciones:
  - Horario de servicio: 8x5 de lunes a viernes, excepto festivos.
  - Tiempo de respuesta y resolución: 48 horas.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	26/07/2023 10:10:39
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

KGP6JROZI4QWC7XIKR7P3KUOHA