Lander Urlarte Arebalaba (1. guzkira 1)
IKT sailburua
Sinaduraren data: 29/07/2022
HASH: 91bad81149ce2e535ea4bbe17093ceec5

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y BOLSA DE SERVICIOS 2022/23 DE LAS APLICACIONES INFORMATICAS DE GESTION INSTALADAS EN EL AYUNTAMIENTO DE SOPELA,

ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Sopela trabaja actualmente con distintas aplicaciones que interoperan entre ellas y con otros programas como los de Ados Informática, desde hace más de quince años y son propiedad de la empresa Asesores de organización y Sistemas de Informatica, S.L

Ados informática, empresa informática especializada en desarrollo y mantenimiento de software para Administración Pública, está capacitada y dispone de la infraestructura precisa para garantizar el Mantenimiento de la Aplicaciones Informática de Gestión instaladas en el Ayuntamiento.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Sopela debe contratar los Servicios de Mantenimiento de las Aplicaciones relacionadas a continuación. Dichos servicios incluyen el soporte a usuarios y el mantenimiento correctivo de la Aplicación. Son las siguientes:

Oposiciones- Empleo
Guardia Urbana

BOLSA 20h

Se incluirá en la propuesta una Bolsa de Servicios de 20 horas para que los Responsables Municipales puedan utilizarlas en servicios proporcionados por Ados Informática para la incorporación de nuevas adecuaciones y funcionalidades en las aplicaciones relacionadas anteriormente.

La Bolsa podrá utilizarse para otros servicios no relacionados con estas Aplicaciones (consultoría, integración, instalación de otras aplicaciones, hardware, bases de datos, sistemas, etc.). En el caso de consumirse las horas previstas antes de finalizar el año existe la posibilidad de aumentar la Bolsa de Servicios en el porcentaje que considere el Ayuntamiento. En caso de no consumirse durante el año de contrato de inicio, estas horas podrán ser utilizadas a lo largo de posibles prórrogas.

Baliozkotze Kod.: 5QEKP6RSWKAN2Y6ZKHHFPXRKK | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 4

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

El Contrato de Mantenimiento de las Aplicaciones reseñadas cubrirá las siguientes prestaciones:

1 La corrección de cualquier problema de funcionalidad que pudiere observarse en el comportamiento de la Aplicación con respecto a sus propias especificaciones. Dicha prestación no incluye las reparaciones motivadas por la manipulación indebida de la Aplicación, por parte del Cliente, que se obliga a no permitir la utilización de la misma a personas que no hayan recibido la formación adecuada para su uso.

2 Servicio de consulta telefónica. El horario para consultas telefónicas será de 8:30 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, excepto los meses de Julio y Agosto que será de 8:00 a 14:30 horas. El Cliente se obliga a que los interlocutores del servicio de consulta telefónica tengan los conocimientos necesarios para realizar un uso adecuado de la aplicación.

4 El ayuntamiento de Sopela dispondrá una máquina de salto para la conexión desde el exterior y la empresa será responsable de mantener la funcionalidad de las conexiones desde dicha máquina de salto a los sistemas objeto de mantenimiento.

5 El servicio de mantenimiento será prestado, si es necesario, mediante conexión remota entre la infraestructura de Ados Informática y la del Cliente. A este efecto el Cliente se obliga a disponer de los elementos necesarios para la conexión y Ados Informática a no divulgar los datos que en el ejercicio del servicio de mantenimiento pudiera llegar a conocer.

6 Compromiso de incluir en el estándar de la Aplicación, aquellas adecuaciones que en cada momento solicite el Cliente y que Ados Informática realizará mediante la aplicación de los precios especiales indicados a continuación. El **Precio Hora/Técnico máximo se establece en 65 €**. Los trabajos se realizarán fundamentalmente de manera remota, no obstante, si fuese necesario acudir a los locales del Cliente habrá que añadir los gastos de desplazamiento correspondientes.

7 El control de las horas dedicadas a estos servicios se efectuará mediante la cumplimentación de Partes de Trabajo Diarios que los Técnicos de Ados Informática entregarán para la firma al Responsable designado por el Cliente. Estos Partes se adjuntarán como comprobante de la factura que se enviará al Cliente

3. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Baliozkotze Kod.: 5QEKP6RSWKAN2Y6ZKHHFPXRKK | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 4

El tiempo de respuesta a solicitudes de servicio no podrá ser superior a 1 día hábil a contar desde el registro o emisión de las mismas.
En caso de incidencia por error, sea cual sea su origen, que implique el bloqueo de alguna funcionalidad básica en las aplicaciones, el tiempo de respuesta será de 2 horas.

Un desvío superior al 50% para 3 o más solicitudes de servicio en un periodo acumulado de un mes, podrá suponer una penalización del 10% sobre la cantidad prorrateada equivalente a un mes en el importe por el servicio de mantenimiento.

Un desvío superior al 50% de los niveles marcados, para solicitudes de servicio, podrá suponer una penalización del 15% imputable a su correspondiente línea en parte de trabajo.

4. BOLSA DE SERVICIOS Y NORMATIVA DE USO

La normativa de uso de la Bolsa de Servicios es la siguiente:

a. Las horas de la Bolsa de Servicios, se podrá utilizar para todos los Servicios de Ados Informática en el Ayuntamiento de Sopela, ya sea para las Aplicaciones ya instaladas, como para Nuevos Procesos y Aplicaciones, tratándolas como horas en aquellos servicios esporádicos que por su naturaleza no puedan definirse en un presupuesto previo y como Presupuestos en aquellos otros que, por su contenido, así lo requieran.

b. El control de las horas dedicadas a esta Bolsa de Crédito se efectuará mediante Partes de Trabajo Diarios que los Técnicos de Ados informática dará para la firmar al Responsable designado por el Cliente

c. Mensualmente, se enviará al Clientes los Partes de Trabajo como comprobante de los trabajos realizados, junto con un informe de las horas dedicadas mes y año y el saldo de Crédito de Horas disponible.

5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El servicio a prestar deberá proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y contará con todos los elementos necesarios para garantizar en todo momento la seguridad de la información.

6. REQUISITOS

Certificado de exclusividad acreditando que Ados Informatica, S.L. es legítima titular de los derechos sobre las aplicaciones informáticas a contratar, ya que son la única empresa habilitada para dar el servicio de mantenimiento de dichas aplicaciones.

7. VALORACIÓN ECONÓMICA

Baliozkotze Kod.: 5QEKP6RSWKAN2Y6ZKHHFPXRKK | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 4

El importe máximo **SIN IVA** establecido para el contrato se establece según los detalles descritos a continuación:

- Mantenimiento de aplicaciones (Web Oposiciones-Empleo y Policía municipal) …..…….. **2.700 €**
- Precio/Hora asistencia técnica ……..... **65 €**
  A razón del precio/hora máximo establecido, el **total reservado para la bolsa de 20h asciende a 1.300 €**

APLICACIÓN	IMPORTE	TOTAL CON IVA
Oposiciones – Empleo y Policía Municipal	2.700 €	3.267 €
Bolsa de Servicios 20h	1.300 €	1.573 €
TOTAL LICITACION	**4.000 €**	**4.840 €**

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

El periodo de duración del contrato será de 1 año, contado a partir del día siguiente a la firma del contrato.
Se contempla la posibilidad de prórroga del contrato por 1 año una vez finalizado el primero (la prórroga podrá realizarse en 2 tramos de 6 meses).

9. FORMA DE PAGO

La forma de pago será semestral, respecto a la fecha de inicio del contrato.

En Sopela, en la fecha de la firma electrónica.

Baliozkotze Kod.: 5QEKP6RSWKAN2Y6ZKHHFPXRKK | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 4