

PLIEGOS TÉCNICOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA

1.- Objeto del contrato

El objeto del presente contrato consiste en definir las condiciones y características del servicio de soporte y mantenimiento para un periodo de 3 años de la aplicación informática de Gestión Tributaria para la Gestión de Padrones Fiscales y Recaudación Tributaria que viene utilizando el Servicio de Recaudación del Ayuntamiento de Irun, en virtud de la contratación efectuada en el año 2009, en la que la adjudicatario 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 está instalada en un servidor con Windows Server y base de datos en SQL Server.

Esta aplicación requiere del correspondiente contrato de mantenimiento para garantizar su correcto funcionamiento y su actualización permanente. Por un lado se requiere servicio de atención por parte del fabricante de la solución, para poder resolver incidencias que puedan surgir en el normal uso de la aplicación. Por otro, es necesaria una renovación tecnológica, de manera que se puedan incorporar mejoras realizadas por la empresa fabricante en el código y estructura de la aplicación así como nuevas versiones más modernas que vayan generándose a lo largo del tiempo. Se trata de disponer del 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, dando soporte tanto al servicio de Informática como a los usuarios de la aplicación.

2.- Justificación

La necesidad se justifica en que el Ayuntamiento de Irun no dispone de los medios necesarios para la realización del soporte y mantenimiento de la aplicación informática de Gestión Tributaria para la Gestión de Padrones Fiscales y Recaudación Tributaria adquirida en su día y que ha de utilizar el Servicio de Recaudación y cuyo servicio constituye el objeto de este contrato.

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" planteándose la contratación de la modalidad de mantenimiento denominada ORO, que es la que se venía contratando hasta este año, 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 ó 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 versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por Ley 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.
- Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, con el compromiso de Iniciar la tramitación de la incidencia a las 4 horas de su comunicación, dentro de la jornada laboral.
- Entregar sin coste adicional, los módulos complementarios para resolver nuevas funcionalidades de un mismo producto o sustituir módulos o funcionalidades obsoletas. Se entiende por Módulo aquellos programas que requieren un producto base objeto del Mantenimiento, no pudiendo funcionar sin el mismo.
- Proporcionar, sin costes adicionales, la formación (en las oficinas de T-SYSTEMS) 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.

3.2.- Condiciones del servicio de mantenimiento

- Conexión remota entre la infraestructura del Ayuntamiento y la del adjudicatario del mantenimiento y que consistirá en el acceso mediante un software de conexión remota con el Ayuntamiento, sin que su uso suponga un coste adicional, ni necesidad de implantación de ningún tipo de software en los servidores del Ayuntamiento de Portugalete. El adjudicatario deberá garantizar accesos seguros desde su red a la red municipal del Ayuntamiento.
- 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.



- Atender las incidencias del 'entorno' de explotación. Nos referimos a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica producidas en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, etc. Estas incidencias deberán estar relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.
- Entregar, sin coste adicional, 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 Irún, a fecha de la firma

Eusebio Hernández
TÉCNICO DE SISTEMAS

