PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL MANTENIMIENTO DE DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN UNIFICADA DE LA INFORMACIÓN PARA LA ACCIÓN SOCIO-LABORAL, GUIAS

CLAUSULA l. NORMAS GENERALES.

1. El objeto de la presente contratación lo constituye EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE LAS APLICACIONES DE ADOS que se usan en los servicios sociales del Ayuntamiento.

2. En la oferta se especificará la base total y la cuota de IVA.

3. La vigencia del presente contrato será de un año, más prórroga de 12 meses.

4. Se considera incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este Pliego de Condiciones Técnicas:

- El incumplimiento parcial o total de uno o varios puntos del mismo.
- La no distinción de precios por elemento informático.
- La no inclusión en la oferta de todos los elementos, productos y/o servicios solicitados, o de aquellos que fuesen NECESARIOS para el correcto funcionamiento del conjunto de los elementos de la oferta presentada.

CLAUSULA II. OBJETO PRINCIPAL DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato consiste en el soporte y mantenimiento de los siguientes módulos de la aplicación de GUIAS de ADOS:

- Gestión del Sistema
- Gestión de Ficheros Generales
- Gestión del Personal asociado
- Gestión de Empresas (Terceros)
- Gestión de Expedientes y Demandas
- Gestión de Ayudas

- Gestión de Actividades Diarias
- Gestión de Documentos
- Gestión de Informes
- Gestión de Traspasos
- Gestión de Agenda de Citas
- Gestión de Baremos
- Relación con otras Entidades
- Gestión de Estadísticas
- Gestión de Dependencia

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El Servicio de Mantenimiento tiene como principal objetivo establecer los mecanismos mediante los cuales los Centros reporten Errores y reciban Mejoras garantizando:

1. La corrección de cualquier Error que presente la Aplicación.
2. Asistencia al cliente cuando éste requiera de los servicios de mantenimiento y soporte.
3. Actualización de la versión de la Aplicación Estándar (mínimo una al año), única a nivel nacional, en la que se incluye la actualización de los valores anuales de AES/RGI publicados por el Gobierno Vasco a principios de año y con las Mejoras que Ados Informática considere oportunas para garantizar al Centro la operatividad con la Aplicación Estándar.
4. El presente Servicio de Mantenimiento y Soporte cubre únicamente aspectos relacionados con la Aplicación, estando, expresamente excluidos, todos aquellos problemas relacionados con la plataforma base hardware/software, y en particular:
   Ordenadores Personales, Sistemas Operativos, Antivirus, Firewalls, Software Ofimático, Comunicaciones, etc.

El servicio de mantenimiento tiene que INCLUIR las siguientes prestaciones:

La obligación de facilitar los Servicios de Mantenimiento y Soporte queda condicionada a:

1. 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.

2. El servicio de mantenimiento será prestado, principalmente, 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. En caso de ser requerida la presencia in situ de personal de Ados Informática, se deberán establecer y coordinar los requisitos necesarios por ambas partes para garantizar dicha presencia en tiempo y recursos tanto materiales como humanos.

3. El Centro debe mantener una plataforma informática adecuada, libre de virus o software dañino, lo que implica prestaciones de hardware suficientes para que la Aplicación sea operativa bajo un Sistema Operativo Windows 10 o superior, estable y al día en cuanto a actualizaciones Windows, antivirus y firewall, comunicaciones, software adicional requerido, …

4. El Centro que ha contratado la licencia de la Aplicación ha de realizar los esfuerzos razonables para corregir el Error, tras consultar con personal de Ados Informática.

5. El Centro debe facilitar la información y recursos suficientes (humanos y materiales (software y hardware) para poder descubrir y corregir el Error.

6. El Centro debe tener instalada la última versión de la Aplicación Estándar que especifique Ados Informática y debe estar al corriente de los pagos.

Queda expresamente EXCLUIDO del mantenimiento:

1. Aquellos Servicios, que solicite el Centro. Dichos servicios pueden ser los siguientes:
Asesoramiento, Cursos de formación, Mejoras, Módulos, Administración del Sistema Informático, Migraciones de Datos, etc.
Para estos servicios se aplicarán precios especiales que sólo podrán ser aplicados a aquellos Centros que tengan vigente el Servicio de Mantenimiento de la Aplicación.

2. Las Mejoras o Módulos opcionales que aumenten la funcionalidad del producto. Estas deberán ser adquiridas mediante un presupuesto adicional.

3. No se incluyen las reparaciones motivadas por la manipulación indebida, modificación o daño de la Aplicación, por parte del Centro, por Error con el software de terceros no cedido por Ados Informática o por el funcionamiento incorrecto de la plataforma informática u otras causas no imputables a la Aplicación.

El Centro designará un conjunto de interlocutores técnicos con conocimientos adecuados de la Aplicación y de la actividad del Centro para una comunicación fluida con el personal de Ados Informática.

CLAUSULA III. DE LAS OFERTAS.

1. Los oferentes podrán presentar una sola oferta respetando siempre como mínimas las condiciones establecidas en este pliego, pudiendo mejorar las condiciones impuestas.

2. La oferta económica incluirá todos los gastos de instalación y cuantos se deriven del cumplimiento de las condiciones estipuladas en este pliego. No se abonarán otros conceptos ni aumentos de la oferta presentada.

3. La facturación del mantenimiento de todos los módulos deberá hacerse en 1 factura anual.

CLAUSULA IV. ASPECTOS NEGOCIABLES.

Precio

c=ES, o=Ayuntamiento de Portugalete - Portugaleteko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=RESPONSABLE INFORMATICA, cn=ANA MARIA CABEZON VILLAMANDOS - 11921841K, givenName=ANA MARIA, sn=CABEZON VILLAMANDOS, serialNumber=IDCES-11921841K
2021.04.29 11:56:57 +02'00'