Prozedura / Procedimiento:	P1- Previo de necesidades / P1- Previo de necesidades
Esp.zk. / Nº expte:	2022/52
Interesduna / Interesada/o:	
Ordezkaria / Representante:	
Lekua / Emplazamiento:	
Gaia / Asunto:	CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMATICAS DE GESTION INSTALACIONES EN LOS SERVIDORES MUNICIPALES, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMATICAS DE GESTION INSTALADAS EN LOS SERVIDORES MUNICIPALES.

1. Introducción.

El Ayuntamiento de Mungia viene utilizando diversas aplicaciones, propiedad de la empresa T-Systems, para la operación de algunos de los principales servicios municipales, tales como la gestión tributaria, la gestión de población, la contabilidad, etc.

El correcto funcionamiento de los productos implantados de T-Systems supone, por tanto, condición necesaria para el desempeño adecuado de servicios al ciudadano y garantía del cumplimiento del marco normativo aplicable.

En consecuencia, el Departamento de Recursos y Organización, como responsable de la calidad técnica en la provisión de estos servicios, así como receptor de las necesidades funcionales de los servicios municipales, considera necesaria la existencia de un servicio de soporte especializado por parte de la empresa T-Systems, que permita ofrecer a la Organización una adecuada respuesta preventiva, correctiva y evolutiva de los productos desplegados. Bajo esta premisa establecemos el presente pliego de prescripciones técnicas (PPT).

2. Objeto y alcance del contrato.

El presente contrato tiene como objeto la prestación del Servicio de mantenimiento de las soluciones software de gestión, instaladas en los servidores del Ayuntamiento de Mungia, y que se detallan en Anexo 1.

1. El objeto del Lote 1 de la presente licitación, consiste en la prestación de un servicio de soporte y mantenimiento especializado para el Conjunto de Aplicaciones Corporativas del fabricante T-Systems.

A los efectos de interpretación del alcance del presente PPT, se entiende, con carácter general, que el servicio de soporte y mantenimiento incluye las condiciones particulares que presenta la instalación real de las aplicaciones en la infraestructura municipal y bajo criterios fijados por el Departamento de Recursos y Organización, y validados por T-Systems en fase de implantación, sin menoscabo de que las actuaciones necesarias requieran del trabajo coordinado y cooperativo de técnicos del Ayuntamiento y de T-Systems.

La gestión individualizada de contratos de soporte con T-Systems para cada uno de los

productos plantea un marco complejo e ineficiente, cuando los servicios incluidos presentan numerosas características comunes que, bajo un modelo de contrato unificado, permitiría ganar en eficiencia y optimizar los recursos y esfuerzos.

2. El objeto del Lote 2 de la presente licitación, consiste en la adquisición de una bolsa de servicios de consultoría especializada, para atender a las peticiones de consultoría de refuerzo al mantenimiento evolutivo y de apoyo final a usuarios y técnicos, se aconseja la contratación por parte del Ayuntamiento de una bolsa de servicios para la ejecución tareas tales como por ejemplo:

   - Refuerzo en formación y nuevas acciones formativas
   - Definición y/o apoyo en la definición y desarrollo de nuevos listados y estadísticas
   - Apoyo a usuarios tareas y /o procesos
   - etc…

Estos servicios:

- Se contratan a modo de bolsa de necesidades teóricas.
- Atenderán a solicitudes explicitas realizadas y autorizadas previamente por el personal del Ayuntamiento.
- Solo se facturaran las horas que efectivamente sean realizadas.

3. Descripción de los servicios.

1. El servicio a prestar es el mantenimiento del Software que se detalla en el punto 1 (Objeto del Contrato).

2. El Servicio de Mantenimiento incluye las siguientes prestaciones:

   2.1. La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, en los equipos del Ayuntamiento de Mungia. Dicha prestación se efectuará siempre y cuando no se haya hecho mal uso o manipulación indebida del software incluido en el mantenimiento.

   2.2. La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción, que durante la vigencia del contrato, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones. Dicha prestación no incluye las reparaciones motivadas por manipulación indebida o mal uso del software objeto del presente contrato de mantenimiento.

   2.3. La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por Ley de ámbito estatal y de ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella. No se considerará nueva versión aquellas prestaciones opcionales (no exigidas por ley) que aumenten la funcionalidad del producto.

   2.4. Cuantos servicios y productos que el Ayuntamiento de Mungia haya

seleccionado en el Anexo 1.

2.5. Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato, dentro del horario comprendido como mínimo de 08:00 a 18:00 de lunes a viernes. El Ayuntamiento de Mungia podrá emitir incidencias por parte de cualquier empleado del Ayuntamiento. En cualquier caso el Ayuntamiento de Mungia se obliga a que los interlocutores del servicio de consulta telefónica tengan los conocimientos necesarios para realizar un uso adecuado del producto. Asimismo se compromete a la instalación de un sistema de comunicaciones con el fin de poder resolver, de forma más rápida y eficaz (sin necesidad de desplazamientos) cualquier problema que pueda surgir.

3. El servicio de mantenimiento será prestado con arreglo a lo siguiente:

3.1. Conexión remota entre la infraestructura del Ayuntamiento de Mungia y el adjudicatario y que consistirá en permitir el acceso mediante el software de conexión remota FortiClient o similar que permite su uso sin coste adicional ni necesidad de implantación. Se requiere únicamente acceso a un servidor externo y la conexión se realiza en un entorno de comunicaciones seguro. Para habilitar dicha conexión el Ayuntamiento de Mungia deberá únicamente configurar su electrónica de red para permitir accesos seguros desde el servidor de conexión del adjudicatario. A este efecto el Ayuntamiento de Mungia se obliga a disponer y configura de los elementos necesarios en sus instalaciones para la conexión.

3.2. Envío postal, mensajería o vía telecomunicaciones.

3.3. Desplazamiento de los técnicos que sean precisos, en aquellos casos en que no sea posible resolver a distancia la incidencia producida.

3.4. El Contratista deberá iniciar la tramitación de una incidencia a las 8 horas de su Comunicación, dentro de la jornada laboral según horarios comunicados al Ayuntamiento. El Ayuntamiento podrá hacer un seguimiento de su situación mediante un sistema Extranet proporcionado a tal efecto.

3.5. A petición del Ayuntamiento proporcionar estadísticas de resolución de incidencias.

3.6. Atender las incidencias del ‘entorno’ de explotación de soluciones, concretamente nos referimos a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica producida en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, o similares. Estas incidencias deberán estarán relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.

3.7. Proporcionar sin costes adicionales la formación a quien designe el Ayuntamiento de Mungia como servicio asociado a la liberación de las nuevas versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas.

3.8. Incorporar ‘mejoras’ en los programas según criterios de universalidad de la solución.

4. La plataforma informática sobre la que debe funcionar el software de aplicación objeto de este contrato será la actual instalada y operativa en el Ayuntamiento de Mungia: Microsoft Windows Server 2012 o versión superior y las aplicaciones objeto del contrato también podrán funcionar sobre Servidores Web, como el que tiene actualmente instalado el Ayuntamiento de Mungia, el Apache Tomcat 12 - Linux, o versión superior o servidor web de software abierto que cumpla los estándares publicados para dicho servicio.

4. Duración del contrato.

El presente contrato mantendrá su vigencia durante dos años prorrogable por dos años más sin que el total del contrato pueda exceder de cuatro años desde la firma del contrato.

5. Incorporación y eliminación de aplicaciones al contrato de mantenimiento

Durante la vigencia del contrato, podrá incluirse en el mantenimiento, las nuevas aplicaciones o módulos adquiridos de las mismas, así como las que se encuentren actualmente en período de garantía. Para ello la empresa adjudicataria deberá de solicitarlo por escrito al responsable del contrato por parte del Ayuntamiento, informando del importe de incremento que esta inclusión supone a nivel anual/mensual.

Respecto a las aplicaciones que deje de utilizar a lo largo de la vigencia del contrato, se actuará según lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público.

6. Obligaciones de las partes.

1. El Adjudicatario se compromete a cumplir el servicio en las fechas y plazos especificados en este pliego, las cuales no podrán ser retrasadas o prorrogadas, salvo:

   1.1. Que medie una causa de fuerza mayor.

   1.2. Que el retraso no sea imputable al adjudicatario.

   1.3. Que el Ayuntamiento de Mungia así lo autorice por escrito.

2. El Ayuntamiento de Mungia se compromete a facilitar al adjudicatario el acceso a toda la información necesaria para poder desarrollar y cumplir el objetivo del presente Contrato, siempre y cuando se cumpla la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Para garantizar la debida eficacia del objeto del Contrato, el Ayuntamiento de Mungia nombrará como interlocutora a la Responsable del departamento de recursos generales y Organización o persona en quien delegue, quien será la interlocutora válida con objeto de coordinar las relaciones entre las partes.

3. El Ayuntamiento de Mungia al objeto de poder hacer efectivo el servicio objeto del presente contrato, facilitará al adjudicatario el acceso a sus sistemas mediante software de comunicaciones (ver el punto 2 del presente contrato “Descripción de los servicios” el apartado 3.1), con el fin de resolver, en primera instancia, de forma remota, cualquier problema que pudiera surgir. Tanto el adjudicatario como el

Ayuntamiento de Mungia asumirán los costes propios de las comunicaciones.

4. Adicionalmente, el Ayuntamiento de Mungia, cuando sea necesario para la prestación del servicio, facilitará el acceso a sus dependencias al personal de la empresa adjudicataria destinado al mismo, siempre que se identifique debidamente, efectuando las tareas bajo supervisión del personal designado por el Ayuntamiento de Mungia y con absoluta confidencialidad y total cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.

5. Para el buen funcionamiento de los aplicativos, objeto del presente contrato, el Ayuntamiento de Mungia deberá respetar y cumplir, y hacer respetar y cumplir a sus empleados o colaboradores, aquellas advertencias e indicaciones suministradas por el adjudicatario relativas a las productos objeto del servicio. Asimismo el Ayuntamiento de Mungia se obliga a instalar las nuevas versiones o revisiones del software en un plazo máximo de seis meses, a partir de que éstas sean distribuidas con carácter generalizado, al objeto de tener los aplicativos totalmente actualizados. Si al producirse cualquier incidencia el Ayuntamiento de Mungia no hubiera cumplido esta cláusula, el adjudicatario podrá suspender la gestión de la incidencia hasta que se resuelva dicha circunstancia.

7. Secreto de las comunicaciones y protección de datos.

a) Prohibición expresa de acceso a datos de carácter personal

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de ficheros con datos de carácter personal, a soportes o recursos que contengan datos de carácter personal, o a otro tipo de documentación de carácter confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a los datos e informaciónde carácter personal propiedad del Ayuntamiento.

b) Deber de secreto

El personal de la adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de la tareas encomendadas. El personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los datos de carácter personal a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

c) Medidas de seguridad

La adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del Ayuntamiento, en concreto:

- El personal de la adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de

los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales.

- La adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

- La adjudicataria se compromete a destruir todos los datos de carácter personal que conozca en virtud de la prestación del contrato. Esta obligación afecta a todo soporte o documento en el que conste cualquier tipo de dato de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de este tipo de datos.

- Cualquier incidencia que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos de carácter personal propiedad del responsable de fichero durante o posterior a la vigencia del presente contrato será comunicado de inmediato al Ayuntamiento.

d) Garantía de confidencialidad

La adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

e) Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Ziortza Arrien
KOORDINAZIO TEKNIKARIA

ANEXO 1

- **Apartado – A**

SERVICIO	IMP. ANUAL
- BUC: Elaboración de presupuestos	1.251,28 €
- GEMA: Gestión contable	4.605,35 €
- FACE: Conecta factura electrónica	1.250,19 €
- Epac: Gestión de expedientes	3.064,18 €
- Registr@: Registro de E/S	1.532,87 €
- Documentum	1.388,80 €
- Documento electrónico – Firma móvil	3.607,99 €
- Módulo de contratación	1.912,99 €
- eDicta Decretos	956,49 €
- eDicta Sesiones	956,49 €
- eDicta Portal del Concejal	478,25 €
- Notificaciones en sede	956,49 €
- Gestión de archivo SIGA	1.795,82 €
- Actuate	3.015,49 €
- Gestión de dispositivos móviles	2.578,95 €
- Estima Gestión de tributos	6.037,87 €
- ePOB: Gestión de población	2.999,66 €
- Carpeta ciudadana 2.0	3.259,36 €
- Estima Conecta Tráfico	1.207,57 €
- Estima.- Multas	3.622,72 €
- Conecta TEU	980,41 €

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 14156533572536211002
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

- Servicio anual conexión SIR	3.516,52 €
Base imponible	**50.975,74€**
IVA 21 %	10.704,91€
TOTAL	**61.680,65€**

- **Apartado – B**

SERVICIO	IMP. ANUAL
– Bolsa de 60 jornadas (8 horas cada una) de asistencia técnica para consultaría especializada de las aplicaciones. (Importe unitario 640,00 €)	38.400,00 €
Base imponible	**38.400,00 €**
IVA 21 %	8.064,00 €
TOTAL	**46.464,00 €**