ANEXO II

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL MUNICIPAL Y DE OTROS ENTES LOCALES, DIVIDIDO EN DOS LOTES:

LOTE 1, MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS YA IMPLANTADAS.

LOTE 2, MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO O "CALL CENTER"

OBJETO DEL CONTRATO…….. 2

APLICATIVOS DE GESTIÓN……..……. 3

LOTE 1: MANTENIMIENTO DE APLICACIONES…… …….. 3

SEGURIDAD DE LOS DATOS…….…….. 5

EVOLUCIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS APLICACIONES…….…... 5

FORMACIÓN…….…... 5

LOTE 2: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS…….. 6

ASESORIA Y CONSULTORÍA…….…… 8

SEGUIMIENTO NIVEL DE SATISFACCIÓN…….…… 8

EJECUCIÓN DEL CONTRATO……...…….…… 8

FUNCIONES Y COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE SEGUIMIENTO…..……..…….. 8

TITULARIDAD…….…….…..... 9

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO……..…….…….. 9

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación JBkb-wcsH-t3K7-n8wf

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de un sistema informático de gestión integral municipal y de otros entes locales ya implantado, durante un periodo de un año, desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.

El mantenimiento de este sistema informático está dividido en dos lotes o contratos diferenciados. Por un lado, como lote número 1, un contrato para el mantenimiento de las aplicaciones informáticas o módulos ya configurados. Por otro lado, como lote número 2, un contrato para la prestación del servicio de atención a los usuarios o "Call center".

Todo esto, con el objetivo de mantener y prestar los servicios necesarios para la plena operatividad funcional de dicho sistema informático para las entidades locales de Álava que forman parte en la actualidad de este proyecto.

Estas Entidades Locales son:

- Cuadrillas (Cuadrilla de Añana, Cuadrilla de Ayala, Cuadrilla de Campezo-Montaña Alavesa, Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa, Cuadrilla de Llanada Alavesa y Cuadrilla de Gorbeialdea)

- Consorcios de: Asparrena, Elguea, Zigoitia, La Lomba, Ribera Alta, Consorcio de Estribaciones del Gorbea, Consorcio Aguas Kantauriko Urkidetza, Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa, Urbide, Valdegovía, Iruña de Oca y Valle de Arana.

- Juntas administrativas de: Legutio, Ribabellosa, Alegría-Dulantzi, Barriobusto, Labraza, Zambrana, Nanclares de la Oca, Pipaón, Bernedo, Villaverde, Atauri, Sabando, Quintana, Urturi, Bergüenda, Molinilla, Espejo, Leciñana de la Oca, Puentelarrá, Manzanos.

- Partzonerías de Entzia e Iturrieta.

- Organismos municipales: Urkabustaizko Musika Eskola, Laudioko Euskategia, Casa Cultura de Amurrio, Patronato Municipal de Turismo de Valdegovía, Aramaioko Argindar Banatzailea (AAB)

- Juzgados de Paz.

- Municipios del Territorio Histórico de Álava, excepto Vitoría-Gasteiz (50 en total)

- Registro de entradas y salidas de todas las juntas administrativas. Esta actividad se realizará en la sede de la cuadrilla a la que pertenezca la junta administrativa.

Asimismo, formarán parte del proyecto las nuevas entidades vinculadas a municipios y cuadrillas, siempre previa autorización de la Diputación Foral de Álava.

Además de los servicios que debe proporcionar el propio aplicativo de manera integral, se deberán prestar también los siguientes servicios:

- Mantenimiento de aplicaciones.
- Formación
- Atención a usuarios
- Asesoría y consultoría
- Nivel de satisfacción

Las características técnicas y funcionales del sistema que se van a describir en este documento tienen el carácter de mínimas. Los distintos licitadores deberán especificar en sus propuestas, de forma detallada, las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados.

APLICATIVOS DE GESTIÓN

El aplicativo de gestión ya instalado es modular y permite la configuración en modo multientidad, para dar servicio a todas las entidades locales indicadas en el punto anterior, cada una con sus necesidades propias.

Las aplicaciones instaladas y que deben ser objeto de mantenimiento son:

Administración electrónica:

- Módulo de registro de entradas y salidas.
- Módulo secretaría.
- Módulo Servicio de atención ciudadana.
- Módulo Sede Electrónica.
- Módulo Gestor de expedientes.
- Módulo de notificaciones.

Estas aplicaciones no se utilizan por los ayuntamientos de Alegría Dulantzi, Zigoitia, Laguardia, Aramaio, Urkabustaiz, Elciego y Zambrana.

Resto de aplicaciones:

- Módulo de terceros y territorio.
- Módulo padrón de habitantes.
- Módulo de gestión de Ingresos.
- Módulo de recaudación.
- Módulo de contabilidad.
- Módulo de patrimonio.
- Módulo de nóminas y seguros sociales.

Las licencias de todas estas aplicaciones fueron adquiridas por la Diputación Foral de Álava en el año 2017 al proveedor Aytos Soluciones Informáticas SLU.

LOTE 1: MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Mientras dure el contrato, el adjudicatario será absolutamente responsable de la plena operativa funcional de las aplicaciones ya instaladas.

Son objeto del presente contrato, los servicios necesarios para garantizar:

- El mantenimiento y actualización de las licencias de los aplicativos.
- Las resoluciones de problemas o indisponibilidades del software de gestión.

Horario operativo del soporte. El adjudicatario deberá garantizar un servicio de atención desde las 8:00 h. hasta las 15:30 h.

Se deberá nombrar una persona responsable del mantenimiento y de la ejecución de este lote de los aplicativos de gestión

Si hablamos específicamente del mantenimiento de las aplicaciones de gestión, entendemos los dos siguientes escenarios:

A) Mantenimiento no planificable.

Se encuadra en este punto el mantenimiento correctivo, que consiste en la solución de errores producidos en una aplicación, interrumpiendo su actividad.

La resolución de estos errores tiene como origen los propios usuarios de las aplicaciones dirigiéndose al **Servicio de Atención a Usuarios,** cuyo alcance del servicio se especifica en un apartado posterior.

El tipo de incidencias que puede dar lugar a este mantenimiento se divide a su vez en dos subgrupos:

1. **Errores bloqueantes o críticos**: la operativa del sistema se ve interrumpida, siendo necesaria una rápida intervención que corrija el programa, y eventualmente los datos, con objeto de desbloquear el sistema.
2. **Errores no bloqueantes:** el resultado es erróneo, incompleto o no conforme con las especificaciones del sistema, pero no es paralizante, siendo necesaria una acción correctiva en el menor tiempo posible.

En cualquier caso, la solución propuesta a las incidencias que se produzcan, ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.

Todos los medios necesarios para la correcta prestación del servicio de mantenimiento correrán por cuenta del adjudicatario y, en concreto, las líneas de conexión en caso de que fueran necesarias.

B) Mantenimiento planificable.

Se incluye dentro de este mantenimiento planificable el mantenimiento evolutivo, que consiste en la implementación del software necesario para la puesta en marcha de mejoras, y la actualización y adecuación de las aplicaciones.

El tiempo necesario para llevar a cabo este tipo de mantenimiento dependerá de la disponibilidad de recursos para realizarlo en relación con la demanda de solicitudes de ese mantenimiento evolutivo.

b.1) Mantenimiento adaptativo.

Se realizan en este apartado aquellas actividades de mantenimiento destinadas a la adaptación del producto a los cambios tecnológicos, cambios legislativos, modificaciones en los procedimientos operacionales, etc.

b.2) Mantenimiento evolutivo.

Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora del producto, por inclusión de nuevas funcionalidades, mejora en las interfaces hombre-máquina, etc.

b.3) Mantenimiento perfectivo (o proactivo).

Recoge las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los aplicaciones debido a reestructuraciones de código, optimización del rendimiento y eficiencia, etc.

Generalmente, las actividades a realizar en el ámbito del mantenimiento adaptativo y evolutivo vienen originadas por peticiones del cliente/usuario consensuadas en el Comité de Seguimiento.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

La seguridad de datos en cuanto a alteraciones, pérdida o acceso no autorizado, será responsabilidad, según los casos, de cada entidad local en todo momento, de la veracidad de la información por ella almacenada, y de su propiedad.

EVOLUCIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS APLICACIONES

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá en condiciones de operatividad y funcionalidad plena los aplicativos suministrados, incorporando las mejoras que, de manera “estándar”, haya desarrollado él mismo, y las que, de manera específica, propongan las entidades o sean aprobadas por el Comité de Seguimiento. Todo ello, siempre orientado a la realización efectiva del modelo de gestión administrativa decidido. Toda mejora incorporada deberá ser adecuadamente difundida al usuario, garantizando que es asumida por éste.

El adjudicatario deberá dar una respuesta a la evolución que las nuevas tecnologías ofrecen, garantizando la integración entre los aplicativos y la formación de una única

base de terceros. Así como el cumplimiento del bilingüismo en la emisión de informes y documentos.

FORMACIÓN

El adjudicatario estará en disposición de desarrollar un programa de formación de usuarios sobre las siguientes bases:

- Habrá un programa de formación y apoyo cuando el módulo haya sido modificado y, por ello, precise una formación para el conocimiento de sus modificaciones.

Los programas de formación se realizarán en una sala de Diputación Foral de Álava, donde acudirá el personal de las entidades locales. Las explicaciones se realizarán a través de un ordenador con cañón proyector para que todos los asistentes puedan seguir en la pantalla las explicaciones. Se dispondrá de una base datos confeccionada expresamente para la formación y que contendrá todos los ejercicios prácticos adaptados a la normativa y las características de la Administración local alavesa (se explicarán todos los supuestos prácticos; a través del cañón todos podrán seguir los pasos que se realizan en el programa).

A su vez, un punto considerado como esencial es que se debe aportar en papel todos los ejercicios prácticos que se realicen así como su solución, con impresión de los pantallazos donde se vean gráficamente los pasos a seguir en el programa informático para llegar a su solución.

Los ejercicios prácticos versarán sobre aquellos puntos que la Diputación Foral de Álava, una vez recogidas las mayores dificultades con que se encuentran las entidades locales, pongan en conocimiento de la empresa adjudicataria.

La formación de reciclaje que se realice por la implementación en la aplicación de modificaciones sustanciales, se realizará en una sala con ordenadores puesto a puesto para que el personal de las entidades locales trabaje y siga el curso en un ordenador para cada uno de los asistentes. En este caso, la formación se distribuirá en grupos.

Si las circunstancias sanitarias así lo aconsejaren, la formación recogida en este apartado podrá realizarse por medios telemáticos.

Al finalizar el programa de formación de cada aplicativo, la empresa adjudicataria repartirá una encuesta para que los asistentes expresen su valoración sobre el programa de formación (interés, sugerencias, etc.)

Además, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá dar instrucciones de formación útil. Con la entrega de las versiones del producto documentadas, con asesoramiento tanto verbal, como por escrito, de todas las materias que refieran un refuerzo sobre la documentación general entregada.

Se realizará también, de forma periódica, una entrega de los manuales actualizados.

Los licitadores interesados en la contratación podrán solicitar del CCASA una descripción de la arquitectura del sistema informático. Tal información tendrá carácter confidencial a todos los efectos, y solo podrá ser utilizada para la realización de la oferta.

LOTE 2: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

El adjudicatario será responsable de la óptima funcionalidad de los aplicativos, en lo concerniente a los programas suministrados y los autorizados. Con tal propósito, mientras dure el contrato, el adjudicatario tendrá organizado un **"Servicio de Atención al Usuario" o "Call Center",** con un único número de teléfono, de con el fin de atender y resolver efectivamente las dudas y las operaciones derivadas del mantenimiento no planificable, consecuencia de la instalación y/o actualización del software de gestión de las aplicaciones referidas anteriormente.

En todo caso, también deberá hacerse cargo del registro, notificación, resolución, seguimiento y cierre de las incidencias y consultas de software de gestión, así como de las peticiones de trabajo de mantenimiento planificable, que serán remitidas al adjudicatario del lote 1.

Su trabajo puede consistir también en la necesidad de corregir datos insertados o producidos, desbloquear una pantalla, modificar el proceso productivo, resolución de dudas de las personas usuarias, parametrización y optimización de aplicativos, informar de las funcionalidades del sistema, etc. Y en general, aquellos trabajos que no supongan modificaciones operativas del software.

Horario operativo del Centro de atención a los usuarios. El adjudicatario deberá garantizar un servicio ininterrumpido de atención desde las 8:00 h. hasta las 15:30 h.

Se deberá nombrar una persona responsable de este Servicio de atención a los usuarios, que mantenga contacto con el responsable de las aplicaciones (módulos) instaladas. Deberá coordinarse con el adjudicatario del lote I y realizar el seguimiento de las incidencias reportadas.

Las personas que formen parte del "Call Center" deberán tener una formación suficiente en las aplicaciones objeto de este contrato.

Sin perjuicio de la utilización por los usuarios de los Servicios de Atención al Usuario que la empresa adjudicataria tenga con carácter fijo y normalizado, los usuarios podrán acceder directamente para realizar sus consultas o incidencias vía teléfono o correo electrónico, al personal consultor y técnico que la empresa adjudicataria tenga designados para este contrato.

De esta forma, el usuario podrá acceder directamente por teléfono o correo electrónico a las personas consultoras de los programas de gestión local destinados full time a este contrato para las incidencias y consultas de la operativa de los programas de gestión.

Se ha de garantizar un mínimo de asistencia personalizada para este contrato **de tres personas consultoras**, siendo una de ellas la que ejerza labores de jefatura de proyecto. A partir del 1 de octubre de 2023, siempre y cuando se deje de prestar el servicio de las aplicaciones de administración electrónica se podrá reducir a dos personas consultoras.

En cualquier caso, la solución propuesta ha de garantizar un tiempo de respuesta de:

- Incidencias leves / consultas: 3 horas.
- Incidencias graves: 1 día.
- Cambios de aplicación y/o actualizaciones: Plazo a consensuar.

La resolución de incidencias, preferentemente, se realizará en remoto o telefónico, dejando la atención in situ para los casos estrictamente necesarios.

Una de las personas consultoras destinadas en este contrato formará parte del Comité Organizativo y de Seguimiento, pudiendo coincidir con la persona responsable del lote 1, en caso de que se trate de un mismo adjudicatario para ambos lotes. Las personas consultoras realizarán su trabajo tanto a través del teléfono, como in situ en las entidades locales, por lo que podrán desplazarse por el territorio.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener este umbral de asistencia garantizado, de forma que si alguna de las personas consultoras designadas para este contrato, cesara de su puesto, o no pudiera desempeñar su trabajo temporalmente, la empresa se compromete a incorporar otra debidamente preparado en el plazo máximo de 1 mes, De igual modo, la empresa adjudicataria se compromete a que una persona consultora permanezca in situ en Álava durante dos semanas cada año entre los meses de febrero, junio-julio, y octubre. Su objeto será de apoyar en el cierre del programa informático, así como asistir a las reuniones del Comité de Organización.

ASESORIA Y CONSULTORIA

El adjudicatario deberá prestar un servicio de asesoría funcional sobre los aplicativos de gestión que se utilicen en los Ayuntamientos en el ámbito de esta propuesta.

SEGUIMIENTO NIVEL DE SATISFACCIÓN

Tanto para el lote 1 como para el lote 2, los adjudicatarios deberán realizar una encuesta de satisfacción de usuarios al menos una vez en el año. Los adjudicatarios serán responsables de la recogida de datos y de su análisis. Tanto el cuestionario a cumplimentar como las mejoras propuestas se consensuarán con el Comité de Seguimiento.

Asimismo, los adjudicatarios también deberán medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los cursos de formación, proponiendo al Comité de Seguimiento las mejoras que considere oportunas.

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución de todos los trabajos definidos en este pliego, tanto en lo referente al lote 1 como en lo referente al lote 2, serán controladas y seguidas por el Comité de Seguimiento. Dicho comité será el foro para tratar todos los aspectos relacionados con la buena marcha del proyecto.

Paralelamente, existirá un Comité de Organización donde se fijarán los estándares de trabajo a aplicar para todos los ayuntamientos alaveses.

El adjudicatario será el responsable de dinamizar ambos grupos de trabajo y también de nombrar a un coordinador del proyecto que asistirá y representará al adjudicatario en las reuniones de seguimiento.

FUNCIONES Y COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento dispondrá de capacidad ejecutiva y deberá:

- Verificar el cumplimiento en plazos y objetivos del Plan del Proyecto.
- Establecer y aprobar el Plan de formación.
- Evaluar y aprobar los resultados finales del Plan de formación.
- Aprobar las propuestas de mejora funcionales de los aplicativos de gestión.
- Decidir sobre cualquier aspecto relevante que afecte a la marcha del proyecto. El adjudicatario deberá presentar a éste comité, la información de seguimiento del proyecto, que permita conocer en todo momento el avance, calidad del servicio que las entidades locales están recibiendo, y su nivel de satisfacción. Como mínimo ha de contener:
    - Un estado de todas las incidencias y consultas recogidas en el teléfono de asistencia, haciendo especial hincapié en las que estén pendientes o supongan un obstáculo en la buena marcha del proyecto.
    - Un estado de ejecución del proyecto.
    - Un listado de los problemas relevantes ocurridos en cada periodo.

El Comité de Seguimiento estará formado por:

- Tres representantes de la Diputación Foral de Álava, uno de los cuales ostentará la presidencia.
- Un representante del CCASA.
- Un representante del adjudicatario de cada uno de los lotes.

El Comité de Seguimiento será el responsable de organizar y convocar las reuniones de seguimiento, que serán de manera semestral, como mínimo.

TITULARIDAD

Las entidades locales serán titulares de pleno derecho de la información contenida en las diversas bases de datos gestionadas en este proyecto, por lo que la empresa

adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de no facilitar esta información a otras Administraciones, instituciones o particulares sin que medie autorización escrita.

La anterior obligación de reserva y confidencialidad se entiende sin perjuicio de todas aquellas establecidas según la legislación actualmente en vigor, sobre tratamiento automatizado y protección de los datos de carácter personal.

Los criterios de adecuación a la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, en el mantenimiento de las aplicaciones de gestión objeto del presente contrato tienen que ser de sometimiento absoluto a las interpretaciones de la Agencia de Protección de Datos, de manera que ante una posible auditoría de la misma, se supere sin dificultad alguna.

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

La oferta incluirá las medidas que propone el adjudicatario para garantizar que al término del contrato la Administración pueda continuar prestando los servicios con recursos humanos propios o bien pueda convocar una licitación de sustitución del software actual, y que, en caso de cambio de programas informáticos, se pueda continuar con la gestión o pueda migrar la información a cualquier nueva aplicación si optara por ello, por un periodo no inferior a tres meses.

El licitador deberá indicar, en todo caso, la situación en que quedarían al finalizar el contrato todos los elementos que componen el sistema y sus derechos de explotación.

Como mínimo, su oferta deberá incluir al respecto lo siguiente:

- Reconocimiento expreso de que todos los derechos de explotación de desarrollos a medida, documentación de todo tipo, procedimientos, material de formación, y en general cualquier material (informático o no) generado en el ámbito del proyecto, pasarán a ser propiedad de la Diputación Foral de Álava.

- Formación plena del personal indicado por la Diputación para el mantenimiento operativo del sistema.