

SUMINISTRO DE NUEVAS VERSIONES, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOPORTE DEL PAQUETE DE APLICACIONES DE T-SYSTEMS.



BASAURI

Versión: 0.0

Creada por : Angel Gomez

Febrero 2024

Revisada por



1	ANTECEDENTES	4
2	OBJETO.....	5
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	7
3.1	Suministro de nuevas versiones del software.	7
3.2	Servicio de Atención al Cliente o Usuario.	7
3.2.1	Servicio de Atención Telefónica (Call Center).....	7
3.2.2	Servicio de Atención Telemática.	7
3.3	Servicio de Soporte.	7
4	EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACION.	9
5	DIRECCION DEL CONTRATO	10
6	NOTAS ACLARATORIAS.....	11

CONFIDENCIALIDAD

Restricciones de uso y revelación de los datos contenidos en este documento.

La información y datos contenidos en este documento elaborado por el Ayuntamiento de Basauri para este proyecto son confidenciales y privilegiados. Esta información se facilita a terceros bajo las más estrictas obligaciones de confidencialidad, en el bien entendido de que éste no revelará la misma a ningún tercero ni hará uso de ella, sin permiso expreso del Ayuntamiento, para propósito distinto del de generación.

Se prohíbe la reproducción total o parcial para otros fines que los anteriormente indicados sin la autorización expresa de Ayuntamiento de Basauri.

La información a tratar puede contener datos personales sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen, de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales, normas que el adjudicatario conoce y se obliga a respetar, en su propio nombre y en el de todo el personal que contrate o dependa de él para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, suscribiéndose al efecto, y por lo que respecta a dicho personal, las oportunas cláusulas de confidencialidad en los correspondientes contratos.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración, cualquier uso no previsto en el presente Pliego.

1 ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Basauri y sus Organismos Autónomos (Residencia de Ancianos, Euskategi Municipal, Casa de Cultura e Instituto Municipal de Deportes) utilizan la aplicación ePAC para la gestión de sus expedientes administrativos. Igualmente el Ayuntamiento de Basauri utiliza la aplicación ePOB para la gestión del padrón de habitantes municipal y la aplicación eSTIMA para la Gestión Tributaria y Recaudación

Se requiere el suministro de nuevas versiones que se vayan publicando para de esta manera disponer tanto de nuevas funcionalidades como de la corrección de errores en el funcionamiento de las aplicaciones.

Se requiere la contratación de los servicios necesarios para dar soporte a los usuarios tanto en relación a los problemas de funcionamiento que pudiera presentar las aplicaciones como a la adaptación de las funcionalidades a las exigencias legales como a modificaciones o mejoras que se deban realizar en la configuración de las aplicaciones.

2 OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las Prescripciones Técnicas mínimas que deben regir el suministro de nuevas versiones, la prestación de servicios de atención al usuario y soporte de las aplicaciones ePOB, ePAC y eSTIMA según el cuadro de uso adjunto.

La empresa adjudicataria suministrará al Ayuntamiento de Basauri las nuevas versiones que se liberen de las aplicaciones objeto del contrato. Estas nuevas versiones incorporarán tanto la corrección de errores de funcionamiento que pudieran ser detectados (mantenimiento correctivo) como modificaciones necesarias para la adaptación a nuevas exigencias legales que sean de obligado cumplimiento como mejoras que el proveedor decida realizar (mantenimiento evolutivo).

Los servicios de atención al cliente o usuario permitirán a estos realizar consultas en relación a problemas de funcionamiento que pudieran presentar las aplicaciones o en relación a procedimientos para la realización de nuevas tareas con las utilidades que las aplicaciones facilitan.

La empresa suministradora atenderá las peticiones de los usuarios en relación a trabajos que no estén cubiertos por el servicio de atención al cliente contratado según las condiciones definidas en el punto 3.3.

Cuadro de uso de las aplicaciones:

	Ayuntamiento Basauri	Organismos Autónomos
ePAC	X	X
ePOB y eSTIMA	X	

Los módulos que conforman cada una de las aplicaciones son:

Software ePAC.

- ✓ Documento Electrónico.
- ✓ Gestión administrativa interna.
- ✓ Sede Electrónica y servicios electrónicos de información y tramitación administrativa.
- ✓ Edicta Decretos.
- ✓ Integración aplicaciones corporativas (Conecta ePAC, BDT, BDC, Documento Electrónico, Registra y notificaciones).
- ✓ Intermediación datos (PID).
- ✓ Servicio SaaS SIR.

Software ePOB

- ✓ Licencias ePOB.

- ✓ Licencia de documento Electrónico.

Software eSTIMA

- ✓ Licencia eSTIMA.
- ✓ Gestión de Multas y multas mobile
- ✓ Procedimientos de Inspección y Sanción.
- ✓ OVT – Oficina virtual tributaria (Autoliq, fraccionamiento...)
- ✓ Conectores Testra/TEU.
- ✓ Conectores Atex y Notarios.
- ✓ Webservices Registro.
- ✓ Licencias Actuate (reporting 50 Usuarios)

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

3.1 Suministro de nuevas versiones del software.

La empresa contratista deberá suministrar al Ayuntamiento de Basauri las actualizaciones del software objeto de mantenimiento especificado en el punto anterior. Este mantenimiento puede ser de 2 tipos:

1. Mantenimiento Evolutivo. Nuevas versiones de los productos objeto de mantenimiento y puesta al día de modificaciones. Se deberán incorporar mejoras funcionales debidas a nuevos requerimientos legales.
2. Mantenimiento Correctivo. Corrección de errores y subsanación del malfuncionamiento de los productos.

3.2 Servicio de Atención al Cliente o Usuario.

La empresa contratista deberá poner al servicio del Ayuntamiento de Basauri un servicio que reciba, registre y gestione la solución de las diferentes consultas e incidencias planteadas por los usuarios en relación con el uso de las aplicaciones. Igualmente, deberá dar soporte tanto en aspectos específicos de las soluciones de T-Systems como en aspectos funcionales o legales y de Base de Datos.

3.2.1 Servicio de Atención Telefónica (Call Center).

La empresa contratista facilitará un servicio de asistencia telefónica. Mediante este servicio se podrá:

1. Realizar consultas acerca del uso de los productos contratados y reportar incidencias en su funcionamiento.
2. Solicitar modificaciones funcionales o adaptaciones funcionales sobre las aplicaciones contratadas. El contratista deberá analizar y valorar dichas modificaciones y presentar una justificación en caso de rechazo.

3.2.2 Servicio de Atención Telemática.

La empresa contratista podrá a disposición del Ayuntamiento un Área de Clientes en su web. Permitirá realizar las mismas comunicaciones que se pueden hacer a través del Servicio de Soporte telefónico. Permitirá consultar el estado de tramitación de cada una de las solicitudes realizadas con anterioridad.

Desde esta área de Clientes se podrá tener acceso a:

- ✓ Sistema de Gestión de Incidencias.
- ✓ Base documental de T-Systems.
- ✓ Catálogo de Formación.
- ✓ Novedades en productos TAO.

3.3 Servicio de Soporte.

La empresa contratista deberá prestar, durante la duración del contrato, un mínimo de 19 jornadas de trabajo (8 horas por jornada) en remoto de sus consultores para la

realización de diferentes tareas que les sean requeridas por los técnicos municipales y que no estén cubiertas por el mantenimiento contratado.

Estas tareas corresponderán principalmente a:

- ✓ Refuerzo en formación y nuevas acciones formativas.
- ✓ Trabajos de configuración y parametrización de las aplicaciones objeto de mantenimiento.
- ✓ Definición y/o apoyo en la definición y desarrollo de nuevos listados y estadísticas.
- ✓ Trabajos de explotación de los datos albergados en la base de datos.
- ✓ Apoyo a usuarios y/o procesos.

Solo se facturarán las horas que efectivamente sean realizadas.

4 EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACION.

El adjudicatario aportará el personal necesario para la óptima realización de los trabajos objeto del contrato y dispondrá todos aquellos medios materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

5 DIRECCION DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Basauri designará un Director del Contrato, con capacidad adecuada y suficiente para las labores propias de este cargo, que efectuara el seguimiento y control del contrato pudiendo convocar reuniones de seguimiento y revisiones técnicas con el responsable del equipo de trabajo del adjudicatario al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

6 NOTAS ACLARATORIAS

Cualquier aclaración que se precise en la interpretación del presente pliego será atendida por el personal de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Basauri.

El mero hecho de presentar una proposición supone la asunción de los objetivos y contenidos expresados en este pliego.

No obstante, los ofertantes podrán considerar aspectos no expresados en dichos apartados y que estimen necesarios o convenientes para un mejor cumplimiento de los fines propuestos.

FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado digitalmente por:
ANGEL MARIANO GOMEZ
LOPEZ - 30579269X
Fecha y hora: 12.02.2024
12:51:51