

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA
TÉCNICA Y MANTENIMIENTO EN LA
APLICACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA
Y RECAUDACIÓN VOLUNTARIA
“WINGT”, PORTAL DEL
CONTRIBUYENTE Y APP DE MULTAS
MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE
ALMUÑÉCAR**



**Ayuntamiento
de Almuñécar**



Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. EXCLUSIVIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y SOPORTE.....	3
3.1 Soporte al Cliente.....	3
3.2 Actualización de Software.....	3
3.3 Área de clientes -web.....	6
3.4 Servicio de información periódica.....	7
4. RESCISIÓN DE CONTRATO POR ADQUISICIÓN DE NUEVO APLICATIVO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN.....	7
5. TRASPASO DE INFORMACIÓN.....	7
6. CUADRO DE INCIDENCIAS Y PENALIZACIONES.....	7
7. DURACIÓN E IMPORTE DEL CONTRATO.....	8



1. OBJETO DEL CONTRATO

Mantenimiento y la asistencia técnica especializada para el Ayuntamiento de Almuñécar de la aplicación de Gestión Tributaria y de Recaudación municipal “Wingt, Portal del contribuyente y app de multas”.

2. EXCLUSIVIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Dicha asistencia solamente podrá prestarla la empresa AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U, ya que es el legítimo titular de los derechos sobre la aplicación informática WINGT, Portal Tributario y app de multas, siendo AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U, la única empresa habilitada para ofrecer los servicios de suministro, implantación y mantenimiento de dichos aplicativos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y SOPORTE

3.1 Soporte al Cliente

- **Centralita Telefónica Prioridad Premium, el adjudicatario no podrá superar un tiempo de espera para atender al Ayuntamiento de Almuñécar en más de 5 minutos en cada llamada.**
- **Atención Especializada para incidencias relativas a los aplicativos.**
- **Servicio de Asistencia Telefónica.**

Horario de verano: (comprendido entre el 16 de junio al 15 de septiembre) de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.

Horario de invierno: de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes; y de 16:30 a 20:00 de lunes a jueves.

- Resolución de indecencias mediante copias de seguridad.



3.2 Actualización de Software

- Descarga y Actualizaciones de las aplicaciones

Las actualizaciones de productos que se van a mantener en este contrato, se realizan de manera planificada por técnicos de sistemas especializados de la empresa adjudicataria.

Dependerá de la consideración que se le dé a la versión de la actualización Mayor, Menor o Micro el sistema que se lleve a cabo para la solicitud y actualización efectiva de la aplicación.

De esta forma en aquellas versiones consideradas Mayor, serán los técnicos quien contactarán con la entidad para informar de estas nuevas versiones y proponer proactivamente la actualización. En caso de versiones Menor y Micro, la solicitud se realizará por la propia entidad mediante una petición en el Área de Clientes.

Según su alcance se distinguen tres tipos de versiones:

- **Mayor:** Contienen adaptaciones funcionales relevantes y suponen un cambio de generación en las aplicaciones.
- **Menor:** Contienen adaptaciones funcionales no relevantes, no suponen un cambio de generación y se recomienda su actualización.
- **Micro:** Contienen correctivos y su actualización es requerida.

El horario de actualización de los productos será siempre dentro del horario de tarde para no interrumpir el trabajo diario de la entidad salvo causa de fuerza mayor que se requiera una actualización para solucionar un problema muy grave que impida el uso del aplicativo o de algún módulo esencial para el desempeño de las tareas diarias del Ayuntamiento de Almuñécar.

El entorno que se actualizará será tanto el de Producción como el de Preproducción.

Finalizada la actualización, se realizarán las verificaciones oportunas para garantizar que el proceso de actualización ha finalizado correctamente, realizando las pruebas de acceso oportunas. Tras la actualización se comunicará a la entidad la finalización de la intervención a través de una notificación vía email.

Revisión de las copias de seguridad

Como acción previa a cada una de las actualizaciones, se verificará que existen copias de seguridad de los datos de las aplicaciones. Siempre que sea posible, esta revisión se realizará comprobando que efectivamente existen los



archivos de copia de seguridad (.bak o .dmp) o mediante una consulta al Departamento de Informática de la entidad.

Adicionalmente, trimestralmente se realizará una validación complementaria para garantizar que los trabajos de copia de seguridad se realizan de forma adecuada. No obstante, la responsabilidad de su efectiva realización, seguimiento diario, externalización, así como la elaboración y ejecución de los planes de recuperación ante desastres serán también responsabilidad del Departamento de Informática de la entidad y en ningún caso se responsabilizará a la empresa adjudicataria de cualquier incidente. o pérdida de datos por una ejecución deficiente de los trabajos de copia de seguridad.

Revisión de los requisitos técnicos

En cada intervención de actualización, se revisará que los servidores cumplen con los requisitos técnicos adecuados para el funcionamiento óptimo de las aplicaciones, versiones de los aplicativos compatibles con las actualizaciones que se van a realizar, etc. Elementos como el espacio en disco disponible, memoria RAM, uso de los recursos, versiones soportadas de los Sistemas Operativos o Base de Datos, son factores clave que debemos tener en cuenta.

En el caso de detectar desviaciones, sistemas mal dimensionados u obsoletos que puedan suponer un riesgo o provocar lentitud en las aplicaciones se comunicaría a los responsables de cada entidad para diseñar un plan de acción y solucionar los problemas detectados.

- **Mantenimiento legal:** Cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento la empresa adjudicataria desarrollará las adaptaciones pertinentes en el producto y pondrá a disposición de la Entidad las versiones adaptadas sin coste alguno para el Ayuntamiento de Almuñécar en un plazo máximo de 2 meses. **En el caso de superar el plazo de 2 meses para la implantación de la nueva adaptación de acuerdo a las nuevas disposiciones legales se le aplicará a la empresa adjudicataria una penalización del 15% del precio de adjudicación.**

- **Mantenimiento correctivo:** Se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.



- **Revisión y corrección:** De posibles inconsistencias en los datos provocados por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso, derivadas de la migración de datos.

3.3 Área de clientes -web

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almuñécar un área de clientes web con el siguiente contenido:

- **FAQ's, manuales, novedades de productos y revisiones.**
- **Servicio de Asistencia Remota:**

A través del Servicio de Asistencia Remota los técnicos de Aytos Soluciones Informáticas podrán conectarse a las instalaciones del Ayuntamiento de Almuñécar y realizar la verificación de lo comunicado a través del Servicio de Soporte, o explicar de manera práctica el modo de operar cuando es compleja su explicación a través de otra vía.
- **Formación Online continuada:**

La Entidad dispondrá de formaciones on-line periódicas (webinars), de modo que se podrán acceder a ellas en el momento que sea de mayor conveniencia para el usuario. Los objetivos de la formación continuada son:

 - Actualizar el conocimiento de los usuarios a las novedades incorporadas en la aplicación durante el último ejercicio.
 - Extender las mejores prácticas de la aplicación que, a lo largo del tiempo, se identifican desde el propio servicio de Atención Clientes.
 - Reunir a usuarios de distintos lugares para promover el intercambio de impresiones.

Las Formaciones Continuada On-line se complementan con las presenciales desde un punto de vista geográfico, ya que son accesibles a todos los clientes, evitando desplazamientos; y, desde el punto de vista de los contenidos de la formación, permite impartir sesiones más cortas y focalizadas en materias concretas.
- **Documentación técnica:**

En esta área también podrá acceder a actualizaciones y revisiones, comunicaciones, FAQ's, manuales, boletines, novedades de producto, y encuestas.
- **Alta de incidencias.**



- **Información del estado de las incidencias registradas: prioridad estándar.**
- **Comunicación por email del cambio de estado de las incidencias.**

3.4 Servicio de información periódica

Aytos Soluciones Informáticas realizará la revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso, derivadas de la migración de datos.

4. RESCISIÓN DE CONTRATO POR ADQUICISIÓN DE NUEVO APLICATIVO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN.

En el caso de que el Ayuntamiento de Almuñécar adquiriera un nuevo aplicativo de Gestión Tributaria y Recaudación, Portal Tributario y apps de multas con otra empresa, se podrá rescindir el contrato con AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U, sin ningún tipo de impedimento por ambas partes.

5. TRASPASO DE INFORMACIÓN

En el caso de que el Ayuntamiento de Almuñécar en un futuro realice un cambio a un aplicativo diferente de otra empresa, el adjudicatario actual tendrá que proporcionar toda la base de datos completa que utilicen los aplicativos en un lenguaje entendible y tratable por la nueva empresa para que pueda realizar la migración de datos sin ningún inconveniente.



6. CUADRO DE INCIDENCIAS Y PENALIZACIONES

Le empresa adjudicataria deberá resolver las incidencias que se provoquen en los aplicativos de acuerdo a unos tiempos establecidos, en el caso de que superen dichos tiempos de resolución, se les aplicará una penalización en el precio de adjudicación conforme al cuadro siguiente:

INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
GRAVE	Paralización total de la aplicación, no se puede utilizar en ningún caso por ningún usuario.	3H	15%
MEDIA	Fallo completo en mas de 2 módulos de la aplicación que impidan su utilización.	4H	10%
BAJA	Fallo parcial en algún módulo de aplicación, pero permite su utilización.	24 H	5%



7. DURACIÓN E IMPORTE DEL CONTRATO

El precio base de licitación se ha establecido de acuerdo a un estudio realizado en el sector del TI de las empresas que prestas servicios de soporte y mantenimiento en aplicativos informáticos de Gestión Tributaria y Recaudación, Portal del contribuyente y app de multas.

El contrato tendrá una duración de **2 años más 2 prorrogables** y su importe estará distribuido de la siguiente forma:

IMPORTE SIN IVA

AÑO DEL CONTRATO	CUANTÍA DEL CONTRATO
PRIMER AÑO	22.960 euros
SEGUNDO AÑO	22.960 euros
TERCER AÑO PRORROGABLE	22.960 euros
CUARTO AÑO PRORROGABLE	22.960 euros
TOTAL DEL CONTRATO	91.840 euros

IMPORTE CON IVA INCLUIDO

AÑO DEL CONTRATO	CUANTÍA DEL CONTRATO
PRIMER AÑO	27.781'6 euros
SEGUNDO AÑO	27.781'6 euros
TERCER AÑO PRORROGABLE	27.781'6 euros
CUARTO AÑO PRORROGABLE	27.781'6 euros
TOTAL DEL CONTRATO	111.126,4 euros

Firmado electrónicamente al margen

