

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIONES DE CONTABILIDAD SICALWIN Y AYTOSFACTURA DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR



Ayuntamiento
de Almuñécar



Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
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.....	4
3.3 Área de clientes -web.....	6
3.4 Servicio de información periódica.....	7
4. RESCISIÓN DE CONTRATO POR ADQUISICIÓN DE NUEVO APLICATIVO DE CONTABILIDAD..	7
5. TRASPASO DE INFORMACIÓN.....	7
6. NIVELES DE SERVICIO (ANS).....	8
6.1 Continuidad.....	8
6.2 Mantenimiento Correctivo.....	10
6.3 Revisión.....	11
6.4 Penalizaciones por incumplimiento.....	12
7. DURACIÓN E IMPORTE DEL CONTRATO.....	13



1. OBJETO DEL CONTRATO

Mantenimiento y la asistencia técnica especializada para el Ayuntamiento de Almuñécar de la aplicación de contabilidad Sicalwin y Aytosfactura.

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 Sicalwin y Aytosfactura, 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.**
- **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 incidencias 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.

- **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 Continuadas 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 CONTABILIDAD

En el caso de que el Ayuntamiento de Almuñécar adquiera un nuevo aplicativo de contabilidad, 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. NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Términos y condiciones en los que, Aytos Soluciones Informáticas presta el servicio de soporte y mantenimiento. El objetivo es establecer unos niveles de calidad, mediante la fijación de unos indicadores asociados a los servicios, y su relación con los valores admitidos.

El cálculo de los acuerdos niveles de servicio (ANS) se circunscribirá y aplicarán sobre los asuntos reportados dentro del periodo de tiempo de vigencia del presente contrato.

Los Niveles de Servicio establecidos por Aytos Soluciones Informáticas, se dividen en tres categorías:

- **Continuidad del servicio general de soporte y mantenimiento a través de los diferentes canales.**
- **Servicio de Soporte Telefónico.**
- **Mantenimiento Correctivo.**

Cada una de estas categorías definirá uno o más indicadores para medir la calidad del servicio prestado. La medición de los indicadores se realizará en los periodos establecidos en el apartado Revisión de este Anexo, aplicándose las penalizaciones previstas en el apartado Penalizaciones, en caso de incumplimiento de los valores objetivos esperados para los mismos.

Los Niveles de Servicio sólo se puede garantizar en el caso que la Entidad ponga todos los medios humanos y materiales necesarios para que **Aytos Soluciones Informáticas** tenga un interlocutor válido que permita prestar el servicio de forma adecuada.

6.1 Continuidad

Frente a la interrupción de la prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento, total o parcial, por causas directamente imputables a Aytos Soluciones Informáticas, la empresa se compromete a restablecer la prestación del mismo en un plazo no superior a 4 horas desde el momento en que se produzca el incidente.

No son causas imputables a Aytos Soluciones Informáticas la interrupción del servicio provocada por problemas en los servicios de telecomunicaciones contratados con terceras partes (telefonía e internet) que habilitan el acceso del Cliente al Servicio de Soporte y Mantenimiento.



Indicador	Descripción	Valor objetivo del indicador
Continuidad	Restauración del Servicio de Soporte y Mantenimiento frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas).	>= 90% de los casos se restablece el servicio en el plazo fijado

AYTOS SOLUCIONES INFORMÁTICAS, S.L.U, se comprometerá a cumplir con los siguientes indicadores en la prestación del servicio de soporte telefónico:

Indicador	Descripción	Valor objetivo del indicador
Tiempo de respuesta	Tiempo que un usuario autorizado del Cliente tiene que mantenerse a la espera tras acceder al Centro de Soporte de Ayotos Soluciones Informáticas (mediante el número de teléfono establecido para acceder a este servicio) y haber solicitado el tipo de asistencia que desea, antes de ser atendido por un técnico/consultor de Ayotos Soluciones Informáticas	>=60% de las llamadas realizadas por el Cliente ha de ser atendida antes de 10 minutos.
Cierre de una llamada	Media, del total de llamadas del periodo, del tiempo transcurrido desde que una llamada es registrada en los sistemas de gestión de Ayotos Soluciones Informáticas (tanto a través del Servicio de Soporte Telefónico como a través de la Plataforma WEB), hasta que es cerrada con una solución satisfactoria o enviada al Cliente para que confirme su aceptación (*). Este indicador solo se aplica a las llamadas que Ayotos Soluciones Informáticas clasifique como consultas acerca del uso del producto o asistencias funcionales. (**)	El 90% de las llamadas se cerrarán antes de 20 días laborables.

(*) Tanto el cierre de la llamada como la solicitud de confirmación de la solución aportada, se lleva a cabo mediante el cambio de estado de la misma, lo que provoca el envío de un correo electrónico a la persona que designe el Ayuntamiento de Almuñécar.

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Almuñécar asegurarse de que las llamadas registradas en los sistemas de gestión de **Ayotos Soluciones Informáticas** tienen informado al contacto adecuado. Dicha comprobación se puede realizar verificando que se recibe un correo electrónico inicial informando de que se ha procedido a



registrar una llamada en los sistemas de gestión de **Ayos Soluciones Informáticas**, a la que se le asigna un identificador único.

Se pueden consultar los asuntos reportados en los sistemas de gestión de **Ayos Soluciones Informáticas** en la plataforma web alojada en <https://www.bergerlevrault.com/es/areadeclientes/index.html>

(**) Si el mal funcionamiento del producto se debe a alteraciones realizadas por el Cliente en los datos, en los componentes del producto, o en los sistemas de gestión de bases de datos contra los que opera el producto, la llamada no será considerada en el análisis de cumplimiento del Nivel del Servicio. En general, cualquier llamada que resulte de alteraciones no permitidas realizadas por el Cliente quedará excluida del análisis del indicador correspondiente.

6.2 Mantenimiento Correctivo

Ayos Soluciones Informáticas tendrá que cumplir con los siguientes indicadores en la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo:

Indicador	Tiempo de correctivo
Descripción	<p>Tiempo máximo de respuesta para que una llamada se cierre con una solución satisfactoria o se envíe al Cliente para que confirme su aceptación (*).</p> <p>Este indicador solo se aplica a las llamadas que Ayos Soluciones Informáticas clasifique como Incidencia (corrección de un mal funcionamiento del producto). (**)</p> <p>Las llamadas clasificadas como incidencias serán categorizadas en función de la gravedad de las mismas en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Paralizantes</u>: cuando la incidencia supone la detención total del sistema o a una funcionalidad básica para todos los usuarios. • <u>Críticas</u>: cuando la incidencia supone la detención total del sistema o afecta a una funcionalidad básica para uno o más usuarios. • <u>Normales o Bajas</u>: cuando no impacta en el normal desarrollo de la actividad de la entidad. <p>Se entiende por detención total del sistema la imposibilidad de acceder al producto de Ayos Soluciones Informáticas o a todos los módulos autorizados al usuario afectado por la incidencia.</p>
Valor objetivo del indicador	<p>El 80% de las llamadas se corrijan en el plazo máximo establecido según se indica a continuación:</p> <p>Paralizantes: 8 horas laborables desde el momento de la comunicación</p> <p>Críticas: 5 días laborables</p> <p>Normales: 45 días laborables</p>



(*) Tanto el cierre de la llamada como la solicitud de confirmación de la solución aportada, se lleva a cabo mediante el cambio de estado de la misma, lo que provoca el envío de un correo electrónico a la persona que aparece como contacto del Ayuntamiento de Almuñécar.

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Almuñécar asegurarse de que las llamadas registradas en los sistemas de gestión de **Ayos Soluciones Informáticas** tienen informado al contacto adecuado. Dicha comprobación se puede realizar verificando que se recibe un correo electrónico inicial informando de que se ha procedido a registrar una llamada en los sistemas de gestión de **Ayos Soluciones Informáticas**, a la que se le asigna un identificador único.

(**) Si el mal funcionamiento del producto se debe a alteraciones realizadas por el Cliente en los datos, en los componentes del producto, o en los sistemas de gestión de bases de datos contra los que opera el producto, la llamada no será considerada en el análisis de cumplimiento del Nivel del Servicio. En general, cualquier llamada que resulte de alteraciones no permitidas realizadas por el Cliente quedará excluida del análisis del indicador correspondiente.

Se pueden consultar las llamadas registradas en los sistemas de gestión de Ayos Soluciones Informáticas en la plataforma web alojada en <https://www.berger-levrault.com/es/areadeclientes/index.html>

6.3 Revisión

Período de revisión

El grado de cumplimiento de este Anexo es anual.

Revisión informativa semestral

Durante el periodo de vigencia del Contrato y durante los 5 primeros días de cada semestre, **Ayos Soluciones Informáticas** suministrará al Cliente un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior, referidos al semestre inmediatamente anterior.

El Ayuntamiento de Almuñécar podrá solicitar a **Ayos Soluciones Informáticas** el detalle de los datos aportados de cada indicador. Estos datos se extraen de los sistemas de gestión de **Ayos Soluciones Informáticas** para el Servicio de Soporte y Mantenimiento, y son accesibles para el Cliente a través de la Plataforma web ubicada en la URL <https://www.berger-levrault.com/es/areadeclientes/index.html>, por lo que cualquier controversia respecto de los mismos se habrá de aclarar en función de la información contenida en dichos sistemas de gestión, así como en las comunicaciones por correo electrónico que recibe el Ayuntamiento de Almuñécar a lo largo del proceso de gestión de las llamadas.

Este informe semestral es meramente informativo, teniendo como principal objetivo la realización de un seguimiento del servicio, pero no dan lugar a ningún tipo de contraprestación por incumplimiento de los indicadores. Los resultados de los indicadores permitirán a **Ayos Soluciones Informáticas** adecuar los recursos dotados



para la prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento, y al Cliente conocer el grado de cumplimiento de los indicadores a mitad de periodo.

Revisión del cumplimiento del ANS

Transcurridos 12 meses de la entrada en vigor del contrato, **Aytos Soluciones Informáticas** suministrará al Ayuntamiento de Almuñécar en los 5 días posteriores a este periodo, un informe con los datos relativos al grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en el apartado anterior.

Al igual que con el informe semestral, el Ayuntamiento de Almuñécar podrá solicitar a **Aytos Soluciones Informáticas** el detalle de los datos aportados de cada indicador. Asimismo, cualquier controversia respecto de los resultados deberá aclararse utilizando la información existente en los sistemas de gestión de **Aytos Soluciones Informáticas** para el Servicio de Soporte y Mantenimiento.

En caso de ser necesario, el informe anual será la base para el establecimiento de las penalizaciones descritas en el apartado siguiente.

6.4 Penalizaciones por incumplimiento

Si en los periodos de revisión del grado de cumplimiento del nivel de servicio, uno o más indicadores presentaran un valor que represente un incumplimiento del valor objetivo previsto en su definición, este se categorizará en leve o grave, según la siguiente tabla:

CATEGORIZACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Continuidad	Valor del indicador: $\geq 80\%$	Valor del indicador: $< 80\%$
Tiempo de respuesta	Valor del indicador: ≥ 55 y $< 60\%$	Valor del indicador: $< 55\%$
Cierre de una llamada	Valor del indicador: $\geq 85\%$ y $< 90\%$	Valor del indicador: $< 85\%$
Tiempo de correctivo	Valor del indicador: $\geq 75\%$ y $< 80\%$	Valor del indicador: $< 75\%$

En función del tipo de incumplimiento que se registre en cada uno de los indicadores, se generará un derecho de compensación a favor del Ayuntamiento de Almuñécar según la siguiente tabla:



PENALIZACIONES		
Indicador	Desviación leve	Desviación grave
Continuidad	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	4% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Tiempo de respuesta	2% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	3% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Cierre de una llamada	1% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	2% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento
Tiempo de correctivo	3% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento	5% de descuento del coste anual del contrato de mantenimiento

La penalización acumulada en un periodo de revisión nunca podrá superar un 10% del coste total anual del contrato de mantenimiento en dicho periodo.

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 contabilidad y facturación electrónica.

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	24.980 euros
SEGUNDO AÑO	24.980 euros
TERCER AÑO PRORROGABLE	24.980 euros
CUARTO AÑO PRORROGABLE	24.980 euros
TOTAL DEL CONTRATO	99.920 euros

IMPORTE CON IVA INCLUIDO

AÑO DEL CONTRATO	CUANTÍA DEL CONTRATO
PRIMER AÑO	30.225'8 euros
SEGUNDO AÑO	30.225'8 euros
TERCER AÑO PRORROGABLE	30.225'8 euros
CUARTO AÑO PRORROGABLE	30.225'8 euros
TOTAL DEL CONTRATO	120.903,2 euros



Firmado electrónicamente al margen

