

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES Y CRÉDITO HORARIO PARA LA RECAUDACIÓN PROVINCIAL DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA DE CÁCERES

1. Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto definir las características técnicas que regirán la contratación de los siguientes servicios:

- Servicio de Mantenimiento de aplicaciones de software corporativo, con cobertura integral de incidencias, actualizaciones normativas y soporte especializado.
- Servicio de Asistencia técnica mediante crédito horario para prestaciones bajo demanda con el fin de atender necesidades de trabajos no previstos o de carácter puntual en el Organismo.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de medios suficientes para la ejecución correcta de los servicios.
- Los servicios se prestarán mediante conexión remota, envío postal, mensajería o telecomunicaciones.
- La plataforma informática sobre la que debe funcionar el software será la indicada por el Organismo.
- Cualquier modificación del alcance durante la vigencia del contrato requerirá documento anexo suscrito por ambas partes.
- El pago quedará condicionado a la efectiva prestación de los servicios, a la certificación de conformidad por parte del Organismo y a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

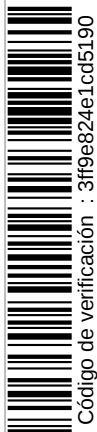
2. Ámbito y soluciones objeto de los servicios

El servicio de mantenimiento y asistencia técnica se aplicará a las soluciones software corporativas, dentro del entorno tecnológico de referencia del Organismo, según se especifica:

2.1. Soluciones informáticas objeto del contrato

Los servicios abarcan las siguientes aplicaciones y módulos:

- Buroweb Digitalización
- Conector ERP Gestor documental Documentum
- Buroweb Portafirmas Electrónico
- ePAC Gestor Expedientes
- Registr@. Registro de entrada y salida
- Registro Electrónico. Registro electrónico Sede Electrónica
- Documentum. Gestor documental
- AeroSIR. Integración SIR
- Notificación Electrónica en SEDE
- ACTUATE. Módulo de informes
- Integración Aero Notific@ DEhú
- AeroBoard (eStima). Informes de Gestión
- eSTIMA núcleo
- eSTIMA Gestión Tributaria
- eSTIMA Recaudación Voluntaria
- eSTIMA Inspección y Sanción



Código de verificación : 3ff9e824e1cd5190

- eSTIMA Oficina Virtual Contribuyente
- eSTIMA Oficina Virtual Aytos.
- eSTIMA Recaudación Ejecutiva
- eSTIMA Multas
- Extensión PDA Multas
- GAN Avisos y Notificaciones
- DGT-Titulares ATMV
- DGT-NOSTRA
- ANCERT-IBI y Plusvalías
- CONECTA Titulares Catastro
- Conecta TEU. Integración con Tablón Edictal Único
- Conecta Multas. WebServices de Multas

3. Gestión unificada del servicio y niveles operativos

3.1. Centro de atención al usuario (CAU)

La empresa adjudicataria dispondrá de un Centro de Atención al Usuario (CAU) como punto único de contacto para la recepción de todas las peticiones (mantenimiento y trabajos contra crédito horario) y la interlocución con el Organismo.

a) Canales de recepción: Vía web y telefónica.

b) Horario de soporte: lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 h y de 16:00 a 17:30 h. pudiendo variar en función de razones sobrevenidas u otras causas, previo acuerdo entre ambas partes.

c) Plazo de tramitación: Máximo de cuatro (4) horas hábiles desde la comunicación de la incidencia para su registro e inicio de la gestión.

d) Seguimiento: El Organismo accederá al estado de las peticiones/incidencias mediante el sistema habilitado.

3.2. Requisitos de trazabilidad y Reporting

La empresa adjudicataria establecerá un registro único de peticiones y un catálogo de mantenimiento para todas las solicitudes. Este sistema debe garantizar el control y la trazabilidad de las actuaciones con el fin de:

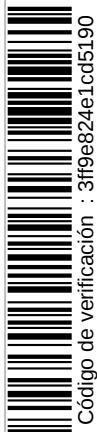
- Mantener el control de las incidencias y solicitudes.
- Proporcionar al Organismo estadísticas periódicas de las peticiones recibidas, atendidas y tiempos de resolución.
- Identificar los sistemas o subsistemas afectados, el grado de impacto y el tiempo empleado en la resolución.

4. Descripción del servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento de software corporativo constituye la prestación principal del presente contrato y tiene como finalidad garantizar la continuidad operativa, la seguridad, la adecuación funcional y la evolución legal y técnica de las soluciones informáticas descritas en el punto 2 (Ámbito y soluciones objeto del servicio). Incluirá las siguientes prestaciones:

4.1. Alcance del soporte (funcional y entorno de explotación).

El soporte incluye la atención de consultas técnicas y/o funcionales aunque no constituyan incidencias de software.



Código de verificación : 3ff9e824e1cd5190

También se atenderán incidencias relativas al entorno de explotación (bases de datos, sistemas operativos, impresión u otros elementos) que estén directamente relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.

Las consultas cuya resolución exceda la vía telefónica o telemática se considerarán servicios de consultoría, a ser contratados separadamente, siempre que no puedan entrar en la definición de las presentes prestaciones.

4.2. Tipología del mantenimiento.

El servicio de mantenimiento comprenderá obligatoriamente:

- a) Correctivo: Identificación, análisis y resolución de errores (fallos, inconsistencias o desviaciones), asegurando la integridad de los datos y minimizando la indisponibilidad.
- b) Adaptativo: Modificaciones ante cambios en el entorno tecnológico o legal (normativa tributaria, fiscal, administrativa, etc.). Toda modificación será comunicada al Organismo.
- c) Perfectivo: Mejoras orientadas a la mantenibilidad, eficiencia, rendimiento, seguridad o usabilidad del software, sin implicar cambio funcional sustancial no solicitado.
- d) Preventivo: Acciones destinadas a reducir la probabilidad de fallos e incrementar la estabilidad (revisión de código, actualización de librerías y gestión de vulnerabilidades), mediante planes de mantenimiento periódico.

4.3. Obligaciones de evolución y garantía (sin coste adicional).

El contrato también incluye las siguientes prestaciones sin coste adicional:

- a) Versiones obligatorias: Entrega obligatoria de versiones para subsanar errores y realizar adaptaciones a normativas legales vigentes.
- b) Mejoras funcionales: Incorporación de mejoras que la empresa adjudicataria introduzca en el marco general de evolución de sus productos (criterio de universalidad).
- c) Módulos y sustituciones: Entrega de módulos complementarios o de nuevos productos con tecnología web que sustituyan a productos previamente licenciados y que estén incluidos en el mantenimiento.
- d) Formación asociada: Formación presencial o telemática al personal designado, asociada a la liberación de nuevas versiones, para explicar las diferencias funcionales.
- e) Reposición: Garantía de la reposición del producto en caso de accidente, excluyendo los supuestos derivados de uso indebido.

4.4. Procedimiento de exclusión del servicio.

Cuando la intervención solicitada no esté cubierta por las obligaciones de mantenimiento o prestaciones definidas, la empresa adjudicataria deberá emitir un informe técnico justificativo que demuestre el motivo de dicha exclusión, previo a cualquier modificación en el tipo de prestación de la intervención solicitada.

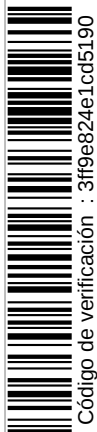
5. Descripción del servicio de asistencia técnica

El Servicio de Asistencia Técnica tiene por objeto cubrir aquellas prestaciones no recurrentes que, por su naturaleza, se sitúan fuera del alcance del servicio de mantenimiento (definido en el punto 4), tales como la implementación de nuevos desarrollos o la resolución de problemas de operación complejos.

El crédito horario para prestaciones bajo demanda se define como el paquete de horas de asistencia técnica, desarrollo o consultoría adquirido por el Organismo, cuyo consumo está sujeto a la demanda y requerimiento formal.

5.1. Procedimiento de activación del crédito horario

El crédito horario se aplicará a la ejecución de las prestaciones bajo el siguiente procedimiento:



Código de verificación : 3ff9e824e1cd5190

- Solicitud de prestación. La inicia el Organismo a través del CAU o mediante cualquiera de los canales de comunicación establecidos por la empresa adjudicataria.
- Evaluación y propuesta. El personal técnico de la empresa adjudicataria evalúa el alcance del trabajo requerido y genera una propuesta de ejecución, que funciona a modo de presupuesto detallado, pendiente de la aceptación del Organismo.
- Aceptación de trabajos. El responsable del contrato firma la propuesta emitida por la empresa adjudicataria, lo que constituye la aceptación formal de los trabajos a realizar.
- Plazo máximo del inicio de la ejecución. El tiempo transcurrido entre la firma de aceptación y el inicio efectivo de los trabajos no debe superar los cinco (5) días laborables.
- Excepción al plazo. El plazo de cinco días puede ser modificado solo si ambas partes acuerdan un nuevo plazo por escrito, basándose en causas sobrevenidas y debidamente justificadas.

5.2. Servicios de desarrollo y evolución funcional

Corresponde a servicios de desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades o mejoras sustanciales del software, tratándose como proyectos de ingeniería de software en los términos establecidos por las normas de referencia. Las fases y documentación obligatoria del servicio que consistirá en:

- Especificación y definición del alcance. Documento de alcance y requisitos, detallando objetivos, requisitos funcionales y no funcionales, restricciones y criterios de aceptación.
- Planificación y desarrollo del proyecto. Documento de planificación, incluyendo cronograma, actividades, recursos y riesgos en su caso. Documentación técnica de diseño y desarrollo del producto solicitado. Planes y resultados de pruebas, con trazabilidad respecto a los requisitos iniciales.
- Documentación de finalización y entrega validada. Informe de cierre con evidencia de cumplimiento de objetivos y validación de requisitos. Acta de entrega y aceptación firmada por ambas partes, que constituirá el documento de referencia para la certificación de horas.

5.3. Servicios de asistencia especializada

Se refiere a actuaciones puntuales derivadas de errores de uso, configuraciones indebidas o desconocimiento funcional por parte de los usuarios que provocan comportamientos no apropiados, que no constituyen supuestos de mantenimiento correctivo, adaptativo, perfectivo o preventivo.

a) Alcance de los servicios. Incluyen, entre otros:

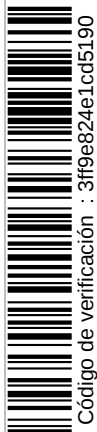
- Corrección puntual de datos introducidos erróneamente.
- Reversión de configuraciones indebidas.
- Asistencia en recuperación de sesiones o procesos interrumpidos.
- Recomendaciones de uso y buenas prácticas derivadas del soporte.

b) Flexibilidad y simplificación. No será exigible la documentación completa. Se requerirá únicamente:

- Registro de incidencia con descripción del error de uso.
- Breve informe de la acción correctora aplicada.
- Confirmación de la resolución por parte del usuario afectado.

c) Límites y responsabilidades

- Estas actuaciones no implicarán modificaciones estructurales del software ni de sus especificaciones técnicas.



Código de verificación : 3ff9e824e1cd5190

- La empresa adjudicataria podrá solicitar la forma de corrección para evitar la reiteración de incidencias en el futuro.
- Los tiempos de respuesta serán proporcionales a la prioridad de la incidencia.

d) Situaciones sobrevenidas

Como resultado del curso natural de la ejecución de las actividades durante la prestación del servicio, pueden suceder ajustes temporales en dos tipos de situaciones:

- Exceso de horas. El total de horas de servicio excedentes se facturará al precio unitario establecido. Requiere la conformidad y autorización previa del Organismo para la continuidad del servicio.
- Reducción de horas. Se facturará únicamente el tiempo real de trabajo. El tiempo no consumido pasará a formar parte del remanente del crédito horario disponible para el Organismo.

e) En cualquiera de los tipos de servicio y situaciones, la empresa adjudicataria solo podrá percibir el importe correspondiente a las horas efectivamente consumidas y certificadas. Las horas no consumidas no generarán derecho de cobro ni indemnización.

6. Valor estimado y presupuesto base de licitación

El valor estimado de este contrato asciende a ciento treinta y dos mil ochocientos setenta y seis euros con ochenta y cinco céntimos. (132.876,85 €)

DESCRIPCIÓN	PRECIO
Servicio de mantenimiento	
Buroweb Digitalización	923,58 €
Conector ERP Gestor documental Documentum	1.282,76 €
Buroweb Portafirmas Electrónico	2.565,51 €
ePAC Gestor Expedientes	4.810,33 €
Registr@. Registro de entrada y salida	1.546,78 €
Registro Electrónico. Registro en Sede Electrónica	662,67 €
Documentum. Gestor documental	1.411,03 €
AeroSIR. Integración SIR	11.040,76 €
Notificación Electrónica en SEDE	4.364,78 €
ACTUATE. Módulo de informes	5.098,96 €
Integración Aero Notific@ DEhú	7.500,00 €
AeroBoard (eStima). Informes de Gestión	5.000,00 €
eSTIMA núcleo	8.767,53 €
eSTIMA Gestión Tributaria	34.911,59 €
eSTIMA Oficina Virtual Contribuyente	5.264,02 €
eSTIMA Oficina Virtual Aytos.	5.264,02 €
Conecta TEU. Integración con Tablón Edictal Único	4.784,33 €
Conecta Multas. WebServices de Multas	2.944,20 €
Servicio de asistencia técnica	
Crédito horario	24.734,00 €
Totales	132.876,85 €

Se incluye en este importe la estimación de un número de horas de servicios informáticos que, formando parte de un crédito horario, pueden utilizarse únicamente en el caso de que se solicite por parte del responsable del contrato en función de las necesidades reales que pudieran ir surgiendo a medida que se implanten nuevos módulos a instancia del Organismo o integraciones contratadas.

El presupuesto base de licitación asciende a ciento sesenta mil setecientos ochenta euros con noventa y nueve céntimos. (160.780,99 €), según detalle de los componentes de la tabla de prestaciones expresada a continuación:

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO	IVA (21%)	TOTAL
Servicio de mantenimiento				
Buroweb Digitalización	1	923,58 €	193,95 €	1.117,53 €
Conector ERP Gestor documental Documentum	1	1.282,76 €	269,38 €	1.552,14 €
Buroweb Portafirmas Electrónico	1	2.565,51 €	538,76 €	3.104,27 €
ePAC Gestor Expedientes	1	4.810,33 €	1.010,17 €	5.820,50 €
Registr@. Registro de entrada y salida	1	1.546,78 €	324,82 €	1.871,60 €
Registro Electrónico. Registro en Sede Electrónica	1	662,67 €	139,16 €	801,83 €
Documentum. Gestor documental	1	1.411,03 €	296,32 €	1.707,35 €
AeroSIR. Integración SIR	1	11.040,76 €	2.318,56 €	13.359,32 €
Notificación Electrónica en SEDE	1	4.364,78 €	916,60 €	5.281,38 €
ACTUATE. Módulo de informes	1	5.098,96 €	1.070,78 €	6.169,74 €
Integración Aero Notific@ DEHú	1	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €
AeroBoard (eStima). Informes de Gestión	1	5.000,00 €	1.050,00 €	6.050,00 €
eSTIMA núcleo	1	8.767,53 €	1.841,18 €	10.608,71 €
eSTIMA Gestión Tributaria	1	34.911,59 €	7.331,43 €	42.243,02 €
eSTIMA Oficina Virtual Contribuyente	1	5.264,02 €	1.105,44 €	6.369,46 €
eSTIMA Oficina Virtual Ayto.	1	5.264,02 €	1.105,44 €	6.369,46 €
Conecta TEU. Integración con Tablón Edictal Único	1	4.784,33 €	1.004,71 €	5.789,04 €
Conecta Multas. WebServices de Multas	1	2.944,20 €	618,28 €	3.562,48 €
Servicio de asistencia técnica				
Crédito horario	298	83,00 €	5.194,14 €	29.928,14 €
Totales		132.876,85 €	27.904,14 €	160.780,99 €

En el sistema de determinación del precio, la retribución de la empresa adjudicataria consistirá en un precio cierto que coincidirá con el de la adjudicación y se ha calculado por referencia al precio general del mercado. La retribución se desglosará en los siguientes términos de acuerdo con la naturaleza de los servicios:



Código de verificación : 3ff9e824e1cd5190

DESCRIPCIÓN	SISTEMA DE DETERMINACIÓN	PRECIO	UNIDADES	BASE IMPONIBLE	IVA (21%)	TOTAL
Buroweb Digitalización	Tanto alzado	923,58 €	1	923,58 €	193,95 €	1.117,53 €
Conector ERP Gestor documental Documentum	Tanto alzado	1.282,76 €	1	1.282,76 €	269,38 €	1.552,14 €
Buroweb Portafirmas Electrónico	Tanto alzado	2.565,51 €	1	2.565,51 €	538,76 €	3.104,27 €
ePAC Gestor Expedientes	Tanto alzado	4.810,33 €	1	4.810,33 €	1.010,17 €	5.820,50 €
Registr@. Registro de entrada y salida	Tanto alzado	1.546,78 €	1	1.546,78 €	324,82 €	1.871,60 €
Registro Electrónico. Registro electrónico Sede Electrónica	Tanto alzado	662,67 €	1	662,67 €	139,16 €	801,83 €
Documentum. Gestor documental	Tanto alzado	1.411,03 €	1	1.411,03 €	296,32 €	1.707,35 €
AeroSIR. Integración SIR	Tanto alzado	11.040,76 €	1	11.040,76 €	2.318,56 €	13.359,32 €
Notificación Electrónica en SEDE	Tanto alzado	4.364,78 €	1	4.364,78 €	916,60 €	5.281,38 €
ACTUATE. Módulo de informes	Tanto alzado	5.098,96 €	1	5.098,96 €	1.070,78 €	6.169,74 €
Integración Aero Notific@ DEhú	Tanto alzado	7.500,00 €	1	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €
AeroBoard (eStima). Informes de Gestión	Tanto alzado	5.000,00 €	1	5.000,00 €	1.050,00 €	6.050,00 €
eSTIMA núcleo	Tanto alzado	8.767,53 €	1	8.767,53 €	1.841,18 €	10.608,71 €
eSTIMA Gestión Tributaria	Tanto alzado	34.911,59 €	1	34.911,59 €	7.331,43 €	42.243,02 €
eSTIMA Oficina Virtual Contribuyente	Tanto alzado	5.264,02 €	1	5.264,02 €	1.105,44 €	6.369,46 €
eSTIMA Oficina Virtual Aytos.	Tanto alzado	5.264,02 €	1	5.264,02 €	1.105,44 €	6.369,46 €
Conecta TEU. Integración con Tablón Edictal Único	Tanto alzado	4.784,33 €	1	4.784,33 €	1.004,71 €	5.789,04 €
Conecta Multas. WebServices de Multas	Tanto alzado	2.944,20 €	1	2.944,20 €	618,28 €	3.562,48 €
Crédito horario	Precio unitario	83,00 €	298	24.734,00 €	5.194,14 €	29.928,14 €