



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TARIFA
Contratación

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE TARIFA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

1. Objeto del contrato

El objeto de este procedimiento es la contratación de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte de la relación de aplicaciones informáticas del Excmo. Ayuntamiento de Tarifa que se detallan en el siguiente punto, para diferentes dependencias, cuyas características se encuentran especificadas en este pliego técnico.

2. Aplicaciones informáticas.

Las aplicaciones informáticas a mantener, actualizar y dar soporte durante un periodo de 4 años son:

a) Gestión Catastral:

- MICROSTATION + GEOGRAPHICS
- RUNTIME ACUCOBOL ODBC W9
- ABS.FIN
- MODULO DE VALORACION
- RUNTIME ABS.FIN PRIMER
- ABSISCAD
- IMEXCAD
- ABS.MAPAS
- PARCELCAD
- sit-Catastro - @
- ABSAtl@s
- sit-catastro - SEMCAD
- sit-Cartografía SEMCAD
- sit-Via Pública.

b) Gestión Tributaria:

- NGT PLUS SQL
- MANTENIMIENTO VEHICULOS PLUS SQL
- PLUSVALIAS PLUS SQL
- RECIBOS VARIOS

Firma 1 de 1
Juan José González Vera
25/11/2016 Técnico TIC J.J.G.V

Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:

Código Seguro de Validación 854c209b9c5747abb6dc2f215e84c482001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>



- TASAS SOBRE VIVIENDAS Y LOCALES
- Conexión Gestión Tributaria/Aytos
- c) **Gestión de Recaudación:**
 - RECA.VOLUNTARIA PLUS SQL
- d) **Gestión del Padrón Habitantes:**
 - PADRON.HABITANTES PLUS SQL
- e) **Gestión de Registro, Expedientes, Actas y Acuerdos y ABS.Archivo:**
 - Registro de Entradas y Salidas web con firma.
 - Expedientes Web con firma
 - Órganos Colegiados Web con firma
 - Abs.Archivo
- f) **Sede Electrónica:**
 - Oficina Virtual de Atención Ciudadana. E-Atiende multicanal.

3. Alcance de la contratación

El alcance de la contratación comprenderá todas las acciones que se precisen para garantizar el correcto funcionamiento y el mantenimiento objeto del contrato para el uso de los sistemas de gestión relacionados, desde los puntos de vista funcional y tecnológico.

Las características generales del servicio a prestar son las siguientes:

2.1. Mantenimiento correctivo.

Cuando ocurra un error que impida el correcto funcionamiento de alguna de las aplicaciones objeto del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Tarifa una nueva versión o parche que solvete los errores detectados.

2.2 Mantenimiento evolutivo y adaptativo.

El mantenimiento evolutivo contemplará la disponibilidad para el Ayuntamiento de Tarifa de nuevas versiones de las aplicaciones objeto del contrato por parte de la empresa adjudicataria, que incluyan las mejoras en el ámbito funcional y de usabilidad que se realicen en los programas, así como nuevas funcionalidades que se lleven a cabo, incluidas las derivadas de modificaciones de la normativa aplicable de obligado cumplimiento. Además, las aplicaciones que en la actualidad son de tipo Cliente/Servidor, cuando se desarrolle la versión web, también estará incluido en este contrato.

2.3 Alcance para la adquisición de nuevos módulos.

Si durante la duración de este contrato se incorporara nuevos módulos que se implanten en local, estarían cubiertos por este contrato sin incrementar el importe del mismo.

Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:

Código Seguro de Validación 854c209b9c5747abb6dc2f215e84c482001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE TARIFA Contratación

2.4 Servicio de descarga y actualización de versiones.

El servicio debe incluir la disponibilidad de actualizar a las últimas versiones de las aplicaciones a través de una web con acceso para el Ayuntamiento de Tarifa.

2.5 Servicio de atención telefónica.

Se debe proporcionar un servicio de atención telefónica que permita al Ayuntamiento de Tarifa contactar con técnicos especialistas en cada producto para dar respuesta rápida y efectiva sobre la operatoria de las aplicaciones contratadas.

Este servicio estará habilitado al menos en el horario de 8.30h a 14.30h todos los días laborables.

Fuera de este horario, se habilitarán otros canales de atención como el correo electrónico, para poder registrar las consultas.

2.6 Asistencia remota.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Tarifa un servicio para el diagnóstico y solución de problemas mediante un sistema de intervención remota de los técnicos de soporte en los equipos del cliente con una plataforma tecnológica de atención on-line.

2.7 Tiempo de respuesta.

El tiempo de respuesta a las cuestiones planteadas por el Ayuntamiento de Tarifa se realizará dentro de las 8 horas laborables siguientes a su notificación. Las incidencias que impidan el normal funcionamiento de las aplicaciones, siempre que sean imputables a la empresa adjudicataria, se gestionarán dentro de las 8 horas laborables siguientes a su notificación.

4. Compromiso de confidencialidad

La empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, Ley 13/1999, de 15 de diciembre, se compromete a:

- Guardar, con carácter indefinido, la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial, considerándose como tal cualquier información o dato al cual la empresa adjudicataria acceda en virtud del contrato de prestación de los servicios entre las partes se realice.
- A utilizar los datos personales de los empleados del Ayuntamiento de Tarifa, así como todos aquellos que este facilite en el marco del correspondiente contrato de prestación de servicios, al

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url: | |
| Código Seguro de Validación | 854c209b9c5747abb6dc2f215e84c482001 | |
| Url de validación | https://sede.aytotarifa.com/validador | |

objeto exclusivo del cumplimiento de las obligaciones que se contraigan como consecuencia de este, no destinándolas a ninguna otra finalidad no consentida por el Ayuntamiento de Tarifa.

- A informar a su personal, colaboradores internos o externos de las obligaciones de confidencialidad a las cuales la empresa adjudicataria se obliga en virtud del contrato de prestación de servicios que se otorga entre las partes.
- A observar y/o adoptar las medidas de seguridad que resulten necesarias, de acuerdo con la legalidad vigente en cada momento, para asegurar la confidencialidad de la información y, en particular, de los datos personales a los cuales la empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios pueda tener acceso para el cumplimiento de las prestaciones a las cuales se obliga frente al Ayuntamiento de Tarifa.
- A no divulgar, publicar, o poner en disposición de terceros la citada información confidencial sin el consentimiento previo de la entidad. A destruir o devolver los datos cedidos por el cliente una vez finalizada la vigencia del contrato de prestación de servicios que se otorgue entre las partes, de la misma manera que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

| | | | |
|---|--|---|---|
|  | Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url: | |  |
| | Código Seguro de Validación | 854c209b9c5747abb6dc2f215e84c482001 | |
| | Url de validación | https://sede.aytotarifa.com/validador | |