

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN
PUBLICIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA
APLICACIÓN DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y REGISTRO
ENTRADA/SALIDA

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

C.I.F.: P-2813400-E



AYUNTAMIENTO DE
**San Sebastián
de los Reyes**

Fdo. **Alicia Nieto Fernández**
SERVICIO NUEVAS
TECNOLOGÍAS Y PROCESOS

Jefa de Servicio de Nuevas Tecnologías y Procesos

Índice

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE	3
3	NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	4

C.I.F.: P-2813400-E



1 OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento), para poder llevar a cabo las competencias que tienen encomendadas de una manera eficiente, utiliza en la actualidad la aplicación denominada GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y REGISTRO ENTRADA/SALIDA, desarrollada por la empresa ALTIA CONSULTORES.

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de asistencia técnica necesaria (soporte técnico, mantenimiento correctivo, actualización de versiones, etc) de dicha aplicación mientras la misma esté en funcionamiento, con el fin de garantizar una correcta operatividad.

Los módulos que componen la aplicación son los siguientes:

- Registro de Entrada/Salida.
- Sistema de Gestión de Expedientes.
- Servicios Web de acceso a la plataforma.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

En concepto de mantenimiento, entre otras obligaciones, se incluirán sin coste adicional para el Ayuntamiento durante la vigencia del contrato objeto del presente concurso:

- Derecho de actualización de versiones.
El Ayuntamiento tiene derecho a recibir las actualizaciones del producto, que se vayan generando durante el periodo de vigencia del contrato. Esto incluye la incorporación de mejoras que, de manera estándar recojan los módulos, así como la modificación o mejora en las funcionalidades por nuevas normativas de carácter legal.
- Derecho a soporte técnico, que incluirá:
 - Resolución de consultas e incidencias (códigos de error, informes de error o cualquier otra evidencia de mal funcionamiento) mediante correo electrónico o atención telefónica, así como mediante el uso de herramientas de asistencia remota, durante horario laboral (de 8:30 a 14:30 y de 15:30 a 18:30).
 - Intento de reproducción de la incidencia y determinación de la raíz del problema y posible solución, utilizando la base de datos de conocimiento de Altia Consultores, así como el conocimiento particular de los procesos, políticas de seguridad y operaciones del Ayuntamiento.

C.I.F.: P-2813400-E





3 NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El licitador se compromete a realizar la prestación del servicio, con las condiciones de los siguientes tiempos de respuesta en días laborables y el horario de prestación previsto:

Mantenimiento Registro	Respuesta (Tiempo Máximo)
Actuaciones correctivas de grado 1	<= 2 días
Actuaciones correctivas de grado 2	<= 1 día

Mantenimiento S.G.E.	Respuesta (Tiempo Máximo)
Actuaciones correctivas de grado 1	<= 4 días
Actuaciones correctivas de grado 2	<= 2 días

Mantenimiento Servicios Web Registro	Respuesta (Tiempo Máximo)
Actuaciones correctivas de grado 1	<= 2 días
Actuaciones correctivas de grado 2	<= 1 día

Mantenimiento Servicios Web S.G.E	Respuesta (Tiempo Máximo)
Actuaciones correctivas de grado 1	<= 4 días
Actuaciones correctivas de grado 2	<= 2 días

C.I.F.: P-2813400-E

La actuación correctiva de grado 1 corresponde a un aviso de mal funcionamiento de la aplicación, si bien este mal funcionamiento no representa la parada total del sistema ni afecta a ningún elemento fundamental de éste.

La actuación correctiva de grado 2 corresponde a un aviso de mal funcionamiento de la aplicación y que representa la parada total del sistema o afecta a un elemento fundamental de éste.

En cualquier caso, ALTIA resolverá la incorrección en el plazo máximo establecido, y/o, en su defecto, realizará un programa alternativo por poder continuar con la ejecución de la aplicación hasta la total corrección de la imperfección.

En caso que el usuario no estuviera localizable, ALTIA dejará constancia del intento de este contacto a través del correo electrónico.

ALTIA hará la valoración estimativa del tiempo de la actuación y se lo comunicará al Ayuntamiento antes de empezar su ejecución. Finalizada la actuación, ALTIA entregará al Ayuntamiento un documento resumen de la misma.