

INFORME DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

En el Ayuntamiento de Cieza se vienen empleando diversos programas informáticos destinados a la gestión de las diferentes áreas de administración del mismo.

Dadas las características de estas aplicaciones informáticas, se estima necesario el disponer de un servicio de mantenimiento para las mismas, que cubra cuando menos, la asistencia técnica sobre esos productos, la incorporación de todas las adaptaciones legales de ámbito estatal que se puedan producir durante la utilización de las mismas, así como los futuros cambios de tecnología y versiones de producto en entorno Web.

La relación de módulos o paquetes de T-Systems que a día de hoy integrarían este servicio de mantenimiento sería la siguiente:

- Contabilidad SICAL.
- Formación del Presupuesto.
- Gestión Tributaria y Recaudación.
- Recaudación Ejecutiva.
- Inventario.
- Multas de Tráfico.
- Carpeta Ciudadana - Consultas
- Carpeta Ciudadana - Documentos Exits
- Local Web
- Sistema de Gestión Documental Documentum
- Generador de Informes Actuate
- TAO 2.0 - Expedientes ePAC
- TAO 2.0 - ePOB
- TAO 2.0 - Registr@
- TAO 2.0 - eDICTA
- TAO 2.0 – ATC
- Firma Electrónica productos TAO
- Notificaciones en Sede Electrónica
- Registro Telemático
- Gestión Avisos y Notificaciones
- Conector Móvil
- Conecta: DGT - ATMV
- Conecta: DGT - TESTRA
- Conector con DOCUMENTUM
- Conecta - FACE

En cuanto a la suscripción del contrato de mantenimiento, y dado que el propietario de los programas es el único que dispone de los códigos fuente, y en definitiva, el único que puede realizar las tareas necesarias de corrección, adaptación y actualización de los mismos, es evidente que **el mantenimiento de dichos programas solamente puede ser prestado por la empresa propietaria de éstos**, siendo conveniente la contratación del mismo en su "Modalidad Oro" a T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. con NIF A-81608077, como propietaria de dicho software, bajo los términos y condiciones establecidos en el anexo que se acompaña.

El contrato de mantenimiento tendrá una duración de un año.

El importe del contrato de mantenimiento para el periodo señalado asciende a la cantidad de **57.016,47 €** (cincuenta y siete mil dieciséis euros con cuarenta y siete céntimos), de los cuales 47.121,05 € corresponden a la base y 9.895,42 € corresponden al 21% de IVA, que se hará efectivo previa presentación de facturas trimestrales, al inicio de cada periodo.

El Director del Departamento de Informática

La copia impresa de este documento, podrá ser validada en <http://cotejar.cieza.es>
mediante su CSV: 10714221365634320762

ANEXO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El servicio del Contrato de Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas gestionadas o desarrolladas por la empresa "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." cubrirá cuando menos: la asistencia técnica sobre la relación de productos contratados, la incorporación de todas las adaptaciones legales de ámbito estatal que se puedan producir durante la utilización de las mismas, así como los futuros cambios de tecnología y versiones de producto en entorno Web.

El servicio de mantenimiento incluye:

- a) La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, en los sistemas del Ayuntamiento de Cieza. Dicha prestación se efectuará siempre que no pueda presumirse por parte de "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.", que se vulneran -de algún modo- las normas de protección de la propiedad del software; así como y siempre sobre la base de que se repondrá la última versión liberada de cada uno de los productos, aunque el Ayuntamiento de Cieza no la tuviese instalada aún. Queda asimismo excluida de tal prestación la reposición motivada por el mal uso o manipulación indebida del producto.
- b) La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones. Dicha prestación no incluye las reparaciones motivadas por la manipulación indebida del producto, por parte del Ayuntamiento de Cieza o de persona que de él dependa. El Ayuntamiento de Cieza se obliga a no facilitar, ni permitir, la utilización o manipulación del producto a personas que no hayan recibido la formación, o preparación mínima indispensable para el uso del producto objeto de mantenimiento.
- c) La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios obligados por Ley de ámbito estatal, facilitando -en tal caso- la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella. El Ayuntamiento de Cieza dispondrá de un período de seis meses para la instalación de las nuevas versiones. Una vez transcurrido este período "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." considerará excluida la prestación del mantenimiento de las versiones anteriores a la última liberada. No se considerará nueva versión aquellas prestaciones opcionales (no exigidas por ley) que aumenten la funcionalidad del producto. En estos casos, el "nuevo producto" o "módulo complementario" será instalado previa satisfacción del coste diferencial, o se atenderán los compromisos adquiridos según alguna modalidad de contratación de servicios adicionales.
- d) Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. El horario para consultas telefónicas es de 9:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 17:30 horas, excepto los meses de Julio y Agosto que es de 8:30 a 15:00 horas. El Ayuntamiento de Cieza deberá tener un interlocutor fijo por producto. Sólo excepcionalmente se atenderá a interlocutores no habituales. En cualquier caso el

Ayuntamiento de Cieza se obliga a que los interlocutores del servicio de consulta telefónica tengan los conocimientos necesarios para realizar un uso adecuado del producto. De no ser así T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U. propondrá al Ayuntamiento de Cieza el proceso de formación y la asistencia técnica mínima que considere necesaria, y éste deberá tomar las medidas para resolver la situación en el plazo más breve posible. Asimismo se compromete a la instalación de un módem de comunicaciones con el fin de poder resolver, de forma más rápida y eficaz (sin necesidad de desplazamientos) cualquier problema que pueda surgir.

El servicio de mantenimiento será prestado:

- 1) Mediante conexión remota entre los sistemas del Ayuntamiento de Cieza y los de "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.". A este efecto el Ayuntamiento de Cieza se obliga a disponer de los elementos necesarios para la conexión, y "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." se obliga a no divulgar los datos que en el ejercicio del servicio de mantenimiento pudiera llegar a conocer.
- 2) Envío postal, mensajería o vía telecomunicaciones.
- 3) Desplazamiento de los técnicos de "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." que sean precisos, en aquellos casos en que no sea posible resolver a distancia la incidencia producida. En dichos supuestos "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." emitirá al Ayuntamiento de Cieza una factura adicional con los gastos de mensajería, desplazamiento y dietas ocasionadas por un servicio del Contrato de Mantenimiento, de conformidad al siguiente detalle:
 - a. Dietas, de conformidad a las tarifas que "T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U." tenga, en aquel momento, en vigor.
 - b. Desplazamientos, atendiendo a los costes reales de los que el cliente podrá exigir justificación.
 - c. Mensajería, cuando deba acudir a medios de envío distintos al correo ordinario.
 - d. Soportes físicos con los que se envía el software, si estos no son devueltos con regularidad por el Cliente.
- 4) La plataforma informática sobre la que debe funcionar el software de aplicación objeto de este contrato es:
 - a. Sistema Operativo Servidor: Windows Server 2003, 2008 ó 2012.
 - b. Sistema Operativo Cliente: Windows Vista, 7, 8 ó 10

- c. Base de Datos Oracle.
- d. Gestor documental Documentum.

Además del suministro de los servicios de Mantenimiento de Productos y la Atención de Incidencias descritos anteriormente, T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U., por el acuerdo de contrato de mantenimiento en su "Modalidad Oro", se obliga a:

- 1- Iniciar la tramitación de una incidencia a las 4 horas de su comunicación, dentro de la jornada laboral según horarios comunicados. El Ayuntamiento de Cieza podrá hacer un seguimiento de su situación mediante el sistema Extranet proporcionado a tal efecto.
- 2- Atender las consultas técnicas y/o funcionales aunque no sean propiamente 'incidencias' de software. El límite estará en el criterio del consultor que determinará si telefónicamente puede ayudar al cliente a superar su situación, o alternativelymente debe contratar una consultoría particular.
- 3- Proporcionar estadísticas de resolución de incidencias.
- 4- Atender las incidencias del 'entorno' de explotación de soluciones T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U., referidas éstas a situaciones puntualmente anómalas y que puedan ser resueltas mediante la consulta telefónica, producidas en la Base de Datos, sistema operativo, deficiencias en impresión de documentos, etc. Estas incidencias deberán estar relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.
- 5- Proporcionar sin costes adicionales la formación -en las oficinas de T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.- a un representante del Ayuntamiento de Cieza como servicio asociado a la liberación de versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas.
- 6- Incorporar 'mejoras' en los programas según criterios de universalidad de la solución.
- 7- Entregar sin coste adicional, los módulos complementarios para resolver nuevas funcionalidades de un mismo producto o sustituir módulos o funcionalidades obsoletas. Se entiende por Módulo aquellos programas que requieren un producto base -objeto del Mantenimiento modalidad Oro con dos años de antigüedad-, no pudiendo funcionar sin el mismo (no se incluyen procedimientos concretos de workflow).
- 8- Entregar, sin coste adicional, los nuevos productos con tecnología web que sustituyan a productos licenciados anteriormente y cubiertos por contrato de mantenimiento modalidad Oro al menos con dos años de antigüedad.