



Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSULTORÍA DE LAS SOLUCIONES SOFTWARE TAO DE T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU, LICENCIADAS EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN.

1. OBJETO.

El objeto del presente contrato comprende la prestación de los servicios de mantenimiento, soporte, asistencia técnica y consultoría de las soluciones de software TAO de T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU de las cuales el Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción tiene adquirida la licencia de derecho de uso y que en la actualidad son las siguientes:

- GEMA
- Módulo de Elaboración y Seguimiento Presupuestario
- Conecta - FACe
- ACTUATE gestor informes (10 usuarios)
- Contabilidad de Costes
- Documento electrónico
- Firma Gestión Económica
- Control interno y fiscalización
- Conecta - Gema
- APP Firma Móvil

Todo lo anterior junto con las licencias complementarias asociadas que sean necesarias.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

2.1. Mantenimiento y soporte.

El servicio de mantenimiento y soporte incluye las siguientes prestaciones:

- La reposición, en caso de accidente, del producto objeto de mantenimiento, en los equipos del Ayuntamiento de La Línea. Dicha prestación se efectuará reponiendo la última versión liberada de cada uno de los productos, aunque el Ayuntamiento de La Línea no la tuviese instalada aún.

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	1/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

- ❑ 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.
- ❑ La entrega de las versiones que incluyan la subsanación de las disfunciones observadas, así como los cambios debidos a nuevos requerimientos legales, facilitando, en tal caso, la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.
- ❑ Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. Asimismo, optar a un sistema de comunicaciones con el fin de poder resolver, de forma más rápida y eficaz (sin necesidad de desplazamientos) cualquier problema que pueda surgir.
- ❑ Para la notificación de las incidencias detectadas a la empresa adjudicataria, esta facilitará al menos tres formas de contacto: vía telefónica, correo electrónico y a través de una herramienta, publicada en internet, que permita realizar el seguimiento de las incidencias por parte del personal autorizado por el/los Responsable/s del Contrato del Ayuntamiento de La Línea.
- ❑ El servicio de mantenimiento y soporte será prestado, siempre que sea posible, mediante conexión remota entre la infraestructura del Ayuntamiento de La Línea y la de la empresa adjudicataria y que consistirá en permitir el acceso mediante el software de conexión remota que permita su uso sin coste adicional ni necesidad de implantación. Cuando no sea posible, se prestará de forma presencial.
- ❑ El tiempo de respuesta a un aviso de incidencia de la aplicación no será superior a 4 horas, en días laborables y dentro del horario laboral, si este mal funcionamiento no representa la parada total del sistema ni afecta a ningún elemento fundamental de este. El tiempo de resolución de las mismas no será superior a 2 días laborables.
- ❑ El tiempo de respuesta a un aviso de incidencia de la aplicación será inmediato, en días laborables y dentro del horario laboral, si este mal funcionamiento representa la parada total del sistema o afecta a ningún elemento fundamental de este. El tiempo de resolución de las mismas no será superior a 1 día laborable.

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	2/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

- Atender las consultas técnicas y/o funcionales, aunque no sean propiamente 'incidencias' de software. Estas consultas serán puntuales y sobre aspectos concretos de funcionamiento de software.
- Proporcionar estadísticas de resolución de incidencias por cliente.
- Atender las incidencias del 'entorno' de explotación de soluciones T-Systems ITC Iberia, SAU, 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., si estas incidencias están relacionadas con los productos objeto de mantenimiento.
- Proporcionar sin costes adicionales la formación -en las oficinas del proveedor- a un técnico del Ayuntamiento de La Línea como servicio asociado a la liberación de versiones del producto, exponiéndose los contenidos diferenciales de las mismas. Asimismo, el Ayuntamiento de La Línea dispondrá de 4 plazas sin coste para las sesiones planificadas que cada cuatrimestre ofrezca la adjudicataria para los productos o funcionalidades concretas que decida.
- Incorporar 'mejoras' en los programas según criterios de universalidad de la solución.
- 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, no pudiendo funcionar sin el mismo (no se incluyen procedimientos concretos de workflow).
- Entregar, sin coste adicional, los nuevos productos con tecnología web que sustituyan a productos licenciados anteriormente y cubiertos por contrato de mantenimiento al menos con dos años de antigüedad.

2.2. Asistencia técnica y consultoría.

Estos servicios consisten en la atención a las necesidades específicas del sistema instalado en el Ayuntamiento, del que ya se dispone de licencia, y que no forman parte de la solución genérica, ni en su actualización ni soporte.

Quedan incluidas, entre otras, las tareas de asistencia técnica y consultoría para:

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.laline.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	3/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

- Configurar y adaptar el funcionamiento del sistema a las necesidades particulares y cambiantes.
- Implantar funcionalidades de las aplicaciones que no se estaban utilizando hasta el momento.
- Actualización de la aplicación.
- Actuaciones sobre la plataforma técnica de servidores que soportan la solución genérica: sistemas operativos, certificados, bases de datos, migraciones, etc.
- Integración del sistema implantado con otras aplicaciones o sistemas externos.
- Procesos de introducción o extracción de información en formatos de intercambio (csv, txt, xls, etc.)
- Preparación de informes y listados a medida.
- Apoyo a la realización de trabajos funcionales.

Se incluirán 300 horas de asistencia técnica y consultoría a ejecutar, bajo solicitudes explícitas realizadas y autorizadas previamente por el/los Responsable/s del Contrato del Ayuntamiento, durante los cuatro años de duración del contrato. Solo se facturarán las horas que efectivamente sean realizadas, no siendo obligatorio la ejecución de todas. El crédito de horas de A.T. y Consultoría que no se consuma dentro de cada ejercicio pasará al ejercicio siguiente, disponiendo de 300 horas totales durante los 4 años de duración del contrato.

2.3. Actualizaciones de software.

El oferente pondrá a disposición del Excmo. Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, durante la vigencia del contrato las nuevas versiones del software que incluyan mejoras, parches y actualizaciones. Estas actualizaciones se aplicarán sobre:

- Mejora de una funcionalidad existente.
- Creación de una nueva funcionalidad no existente.
- Adaptación a nuevos requerimientos legislativos.

El oferente garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones de todo el software objeto del contrato en un plazo máximo de un mes a partir de su liberación.

La realización de los trabajos de actualización del software podrá solicitarse con cargo a la bolsa de horas de A.T. y Consultoría.

2.4. Transferencia tecnológica.

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	4/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

Durante la ejecución de las prestaciones objeto de contrato, la adjudicataria se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el/los Responsable/s del Contrato, que será el Jefe de Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones del Ayuntamiento de La Línea, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La adjudicataria deberá entregar toda la documentación asociada a los productos, estando redactada en español.

3. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS.

En relación al cumplimiento de normativas específicamente relevantes en el ámbito de los productos de que se trata, como son las relativas a la Protección de Datos Personales, al cumplimiento de los requisitos exigibles en el Esquema Nacional de Seguridad y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como las relativas sobre Accesibilidad de los Sitios Web y Aplicaciones para Dispositivos Móviles del Sector Público, la exigencia de cumplimiento se extiende tanto a las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato, o que puedan estarlo durante su vigencia, así como la adecuación a cualquier otra nueva normativa de aplicación a este tipo de productos y servicios que pudiese entrar en vigor durante ese mismo periodo.

Dado que el Adjudicatario, durante el ejercicio de la prestación del servicio, podrá tratar o acceder a datos de carácter personal del Ayuntamiento de La Línea por razón de la prestación del servicio, deberá cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad del Ayuntamiento de La Línea, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

El adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	5/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios. El adjudicatario será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita del Ayuntamiento de La Línea, que fijará las condiciones de la misma, no autorizándose la cesión de los contratos a favor de empresas incursas en causa de inhabilitación para contratar.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una duración de 4 años desde la firma del mismo.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato, para los cuatro años de duración del contrato asciende a la cantidad de 136.140,00.- €, sin IVA, por lo que el presupuesto base de licitación asciende a un total de 164.729,40.- € IVA incluido (21%).

La distribución por ejercicios será la siguiente, considerando el inicio del contrato con fecha 5 de septiembre de 2024.

Descripción	Año 2024 (4 meses)	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028 (8 meses)	TOTAL
Mantenimiento y soporte fijo	8.666,67 €	26.000,00 €	26.000,00 €	26.000,00 €	17.333,33 €	104.000,00 €
Mant. y sopor. Conecta - GEMA	0,00 €	2.220,00 €	2.220,00 €	2.220,00 €	1.480,00 €	8.140,00 €
A.T. y Consultoría. 300 horas	24.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	24.000,00 €
Total Base Imponible	32.666,67 €	28.220,00 €	28.220,00 €	28.220,00 €	18.813,33 €	136.140,00 €
IVA 21 %	6.860,00 €	5.926,20 €	5.926,20 €	5.926,20 €	3.950,80 €	28.589,40 €
TOTAL	39.526,67 €	34.146,20 €	34.146,20 €	34.146,20 €	22.764,13 €	164.729,40 €

Se propone que el contrato se facture semestralmente, en periodos vencidos, en facturas separadas según estos dos conceptos:

- Mantenimiento y soporte: de forma alícuota sobre el importe de este concepto.
- Horas de A.T. y Consultoría: las efectivamente realizadas.

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	6/7





Excmo. Ayuntamiento de
La Línea de la Concepción

El módulo Conecta – GEMA no estará en funcionamiento inicialmente y su mantenimiento y soporte sólo se facturará desde la fecha en la que se empiece a usar efectivamente.

El crédito de horas de A.T. y Consultoría que no se consuma dentro de cada ejercicio pasará al ejercicio siguiente, disponiendo de 300 horas totales durante los 4 años de duración del contrato.

En La Línea de la Concepción, fechado y firmado electrónicamente,

Jefe de Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones

Código Seguro de Verificación	IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Fecha	02/04/2024 14:06:05
Normativa	Firma electrónica de confianza, de conformidad con la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmante	FRANCISCO JAVIER CORRALES ATIENZA (Jefe del Servicio de Sistemas de Información y Telecomunicaciones)		
Url de verificación	https://firma.lalineas.es/verifirma/code/IVUEWOKKCAR53GUCUJUQ4BAHA4	Página	7/7

