

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL APLICATIVO SELENNE PARA MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 115. (EXPTE. CG-2024/5101/0062).**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de la presente contratación consistirá en el servicio de Soporte y Mantenimiento del sistema Plataforma Selenne ERP que actualmente posee Mutua de Andalucía y de Ceuta.

**2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

Los servicios incluidos tendrán ámbito de aplicación sobre toda la Plataforma Selenne, la cual se compone de Selenne ERP y de todos aquellos sub-sistemas puestos en marcha durante el proyecto de implantación y serán los que se describen a continuación:

- Alta ilimitada de usuarios.
- Actualización incluida de todas las nuevas versiones publicadas.
- Corrección de incidencias o errores.
- Restauración del sistema en servidor y equipos ante cualquier problema con la infraestructura (CESMA facilitará al adjudicatario el acceso a los nuevos equipos, y las copias de seguridad para la restauración).

**3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE**

Consistirá en la resolución de dudas y atención telefónica ante incidencias mediante soporte por acceso remoto (soporte help-desk).

El horario de atención será al menos de 5 días laborales, de lunes a viernes de 08:00 a 14:00.

El adjudicatario designará un medio de contacto (correo electrónico y número de teléfono) que servirá de interlocutor entre el adjudicatario y CESMA para la gestión de incidencias.

**4. CRITERIOS Y REQUISITOS DE FACTURACIÓN**

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de CESMA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 30 días desde que se prestó el servicio, adjuntando el volante de solicitud de asistencia, o en su caso autorización de CESMA.

Dichas facturas se presentarán en la delegación territorial de Cesma correspondiente, en función de la delegación en la que se suministre el pedido.

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en esta entidad.

En todo caso, la factura o facturas que se emitan deberán cumplir con la normativa de aplicación que en cada momento sea exigible, incluida la prevista en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como también las fiscales.

Por tanto, si la empresa adjudicataria fuere una de las entidades incluidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013 estará obligada al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), siempre que la misma exceda de 5.000,00 euros.

No obstante, si la empresa adjudicataria no fuere una de las entidades comprendidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013, o aun estando incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 25/2013 la factura emitida no excediera de 5.000,00 euros, también podrá presentar facturas en formato electrónico a través del Punto General de Entrada.

Los códigos de CESMA para el envío de facturas electrónicas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) son:

**UT: GE0000519**

**OC: GE0000519**

**OG: GE0000519**

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en CESMA.

Únicamente podrá facturar a CESMA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Ceuta, 5 de febrero del 2024