Informe Único Suministrador.

Servicios de evolución tecnológica en la atención telefónica

23 de diciembre de 2022

Índice

1. Introducción…… 3

2. Objetivos…… 3

3. Propuesta económica ……... 4

4. Propuesta ……... 4

5. Datos del Suministrador……..…….... 5

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el presente documento el Área de Grabación y Servicios de Información de Tracasa Instrumental pretende poner de manifiesto los motivos por los cuales se debería contratar de forma directa, a Irontec Internet, Sistemas sobre GNU/Linux, en adelante Irontec, los servicios de evolución tecnológica en la atención telefónica, tanto para Hacienda, como para el 012_infolocal, el Servicio Navarro de Empleo, vivienda y la ampliación de soporte y mantenimiento correctivo de la plataforma IVOZ que supone la incorporación de los mismos.

2. OBJETO

Para solucionar los problemas de telefonía que Tracasa tenía con la gestión de los distintos equipos de Callcenter, en 2015 Tracasa adquirió la aplicación https://www.irontec.com/voz-ip/ivoz-callcenter. I::Voz Irontec's VoIP System. Esta herramienta se adquirió a la empresa Irontec, internet y Sistemas sobre GNU/Linux, quien además de la instalación, desarrolló informes y adaptó la herramienta a las peculiaridades de los distintos Callcenter con que operamos en Tracasa Instrumental.

- ✓ Atención al Contribuyente HFN. Información administrativa y Fiscal para HFN.
- ✓ Soporte Técnico Informático. Ayuda informática para las aplicaciones Web del Gobierno de Navarra.
- ✓ Cita Previa. Agenda para presentación de Renta en HFN.
- ✓ Entidades Colaboradoras para Renta en HFN.
- ✓ Servicio "*Te Llamamos*" para la campaña de Renta.
- ✓ 012_Infolocal. Información general de contenido municipal y de distintas unidades de Gobierno de Navarra.
- ✓ Nasuvinsa. Registro Censo único y Programa DAVID.
- ✓ Servicio Navarro de Empleo. Desempleados, información sobre cursos, sellado de tarjeta y/o cita previa técnicos SNE.

Dado que la evolución tecnológica en la atención telefónica, para los distintos Departamentos de Gobierno de Navarra involucrados, el incremento del mantenimiento de la plataforma IVOZ, el mantenimiento de su infraestructura y la integración del BRIA,

requieren de forma permanente de personal especializado con un alto nivel de formación, y la tenencia de un software específico (con el soporte técnico del mismo). Irontec es la única empresa que puede proveer actualmente dichos servicios, ya que ha desarrollado IVOZ y es propietaria del software adscrito a los trabajos, por disponer de los elementos humanos que sirven de soporte al mismo y de las infraestructuras en que se desarrollan los elementos técnicos necesarios para su funcionamiento, así como integrador de las licencias BRIA en el nuevo sistema. Su colaboración garantiza la operatividad y fiabilidad del servicio requerido por el Gobierno de Navarra.

El cambio a un nuevo proveedor supondría la implantación de una nueva plataforma de software (de otro suministrador) para nuestros equipos en sustitución del actual Irontec, así como el cambio de personal técnico y funcional especializado para los servicios demandados, o bien la formación del ahora existente en dichas aplicaciones, aspectos que se consideran inviables debido a la gran cantidad de costes económicos, materiales y humanos que acarrearía este cambio de suministrador.

3. PROPUESTA ECONOMICA

Se requiere una adjudicación por un importe de 80.000 euros más IVA (96.800 euros), que cubrirán los servicios que Irontec realizará durante el ejercicio 2023, de los que únicamente facturará aquellos efectivamente ejecutados a plena satisfacción y admitidos por Tracasa instrumental.

4. PROPUESTA

Por todo lo anteriormente mencionado y dado que Irontec es, a nuestro entender, el único proveedor posible que puede cubrir de forma inminente la “Evolución tecnológica en la atención telefónica, tanto para Hacienda, como para el 012_infolocal, para el Servicio navarro de Empleo, el incremento del mantenimiento de la plataforma IVOZ, el cambio de infraestructura y la integración del BRIA”, es interés de este Departamento contratar a la empresa Irontec, Internet Sistemas sobre GNU/Linux (como único suministrador), y mediante el presente documento solicitamos al Departamento jurídico que autorice su adjudicación directa para que, en caso de obtenerla, procedamos a solicitar a Irontec la realización de la prestación de los servicios indicados, sin perjuicio de que posteriormente se formalice el correspondiente contrato.

5. DATOS DEL SUMINISTRADOR.

Irontec, Internet y sistemas sobre GNU/Linux.

C/ Uribitarte 6, 2ª planta

48001 Bilbao Bizkaia

ESB95274890

Contacto. Don Jon Andoni San Pedro. (Comercial)

jonandoni@irontec.com

Teléfono. 944048182. 677900695

Sarriguren, 23 de diciembre de 2022

Firmado digitalmente por: ARRARAS PAÑOS JOSE JOAQUIN - 15843475V
Fecha y hora: 23.12.2022 09:00:40

Jose Joaquín Arrarás Paños

Director Departamento CSI