

Informe sobre la contratación de la renovación de los servicios de soporte y traslado de infraestructura de aplicaciones del 012 según el artículo 75.1.c) Ley Foral 2/2018 de 13 de abril, de Contratos Públicos

1. Objeto de la contratación

NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A. (en adelante, NASERTIC) va a contratar con la asociación Navarra de Informática Municipal S.A. (en adelante, ANIMSA) con C.I.F. A-31152150, el traslado de las de aplicaciones que sustenta el servicio 012-INFOLOCAL a NASERTIC, así como la renovación de los servicios de soporte e infraestructura de las mismas.

2. Justificación de la exclusividad por razones técnicas

A lo largo de los últimos años, y hasta el pasado 30 de junio de 2012, ANIMSA vino prestando al Gobierno de Navarra los servicios mencionados en el anterior apartado, adquiriendo con ello con una gran experiencia y conocimiento en los siguientes tipos de procesos y tareas:

- Atención a Solicitudes de información general referidas a Navarra
- Atención de consultas sobre procedimientos administrativos y servicios prestados por las Administraciones Públicas de Navarra.
- Atención a Solicitudes de información administrativa e institucional básica de las Administraciones Públicas con Sede en Navarra.
- Realización de determinados trámites administrativos tanto de las unidades administrativas de Gobierno de Navarra como de las entidades locales (padrón, duplicados de recibos, domiciliaciones, cobros...).
- Ayuda a la navegación por las web y portales de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Asesoramiento en la realización de trámites telemáticos contenidos en dichas web y portales.
- Asistencia técnica para la resolución de incidencias a usuarios de las sedes electrónicas.

- Recogida de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y, en general, sobre las actuaciones de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Gestión de llamadas/contactos salientes: gestión y envío de SMS/emails, realización de encuestas, tanto de las unidades administrativas del Gobierno de Navarra como de las entidades locales adheridas al servicio.
- Asistencia a campañas de llamadas entrantes: inscripciones, cita previa, venta de entradas, tanto de las unidades administrativas del Gobierno de Navarra como de entidades locales adheridas al servicio.
- Nivel de servicio: Preparación y envío de modelos de informes con información sobre el seguimiento del Servicio 012.
- Mantenimiento de la plataforma, líneas primarias, RDSI, sistemas de alimentación ininterrumpida.
- Servicios de housing de servidores, comunicaciones y servicios de Internet, mantenimiento del sistema y del cortafuegos de los servidores de correo. Asistencia técnica en la configuración y gestión de los servicios de correo electrónico y gestión de dominios para las entidades locales de Navarra, asistencia técnica telefónica a usuarios de las entidades locales en la configuración, gestión y utilización del correo seguro.

En fechas previas a la finalización del primer semestre de 2012, el Gobierno de Navarra comunicó a TRACASA su interés por encargarle, a partir del 1 de Julio de dicho año, los trabajos que venía realizando ANIMSA, solicitándole al efecto la ejecución de los servicios a partir de esa fecha sin perjuicio de la posterior remisión de la respectiva encomienda.

Dado que éstos requerían, de forma inminente, la operación por parte de personal especializado con un alto nivel de formación, y la tenencia de un software específico y de unas infraestructuras de los que TRACASA carecía, se contrataron a ANIMSA, los servicios mencionados en el apartado de "Introducción", como apoyo y complemento a los trabajos efectivos que debía llevar a cabo TRACASA.

Esta colaboración finalizó cuando se asignó a NASERTIC el encargo del Servicio 012-INFOLOCAL, subrogándose en la posición que venía desempeñando TRACASA hasta la fecha.

De la citada colaboración deriva el servicio y mantenimiento correctivo de las aplicaciones del 012 y trabajos de virtualización de los servidores que conforman la infraestructura de las aplicaciones del 012 y siendo ANIMSA propietaria de las



infraestructuras tecnológicas donde se alojan las máquinas virtuales, los sistemas, las comunicaciones y las aplicaciones sobre las que se sustenta el servicio 012-INFOLOCAL, la ampliación de la colaboración, ahora entre NASERTIC y ANIMSA 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 el servicio 012 del Gobierno de Navarra en sustitución de la actual de ANIMSA así como el cambio del 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, unido a la inexistencia de aplicativos en el mercado que cubran estos servicios.

Dicho cambio además no sólo supondría reorganizar el actual sistema de trabajo y de personal humano para el servicio 012 del Gobierno de Navarra, sino que podría ocasionar numerosos cortes, pérdidas y deterioro en los servicios prestados a los ciudadanos.

Durante los últimos meses, la empresa pública NASERTIC que en la actualidad se encarga de la gestión y prestación del servicio 012-INFOLOCAL, ha trasladado a ANIMSA la voluntad del Gobierno de Navarra de que las mencionadas aplicaciones y servicios de 012-INFOLOCAL fueran trasladadas a las infraestructuras de NASERTIC y administradas por el personal de esta última.

Se traslada también que el soporte asistencial y el mantenimiento correctivo de las aplicaciones de 012-INFOLOCAL continúe prestándose desde ANIMSA.

Así, siendo la única organización con capacidad técnica para prestar los servicios de mantenimiento y actualización del software y las aplicaciones descritas, así como de las infraestructuras tecnológicas que las sustentan y su traslado a las infraestructuras de NASERTIC, en base a las necesidades del servicio 012- INFOLOCAL del Gobierno de Navarra, ANIMSA es el único proveedor posible que puede cubrir de forma inminente la renovación de los servicios de soporte e infraestructura de aplicaciones del 012-INFOLOCAL.

3. Precio

El precio del contrato de renovación de los servicios de soporte e infraestructura de aplicaciones del 012 asciende a la cantidad total de **28.663,00€ (veintiocho mil seiscientos sesenta y tres euros)** (IVA no incluido).

Dicha cantidad comprende, por un lado, los trabajos y tareas para el traspaso de aplicaciones de 012-INFOLOCAL desde ANIMSA a NASERTIC, por un importe de 18.648,00€ (dieciocho mil seiscientos cuarenta y ocho euros) (IVA no incluido) y, por otro lado, el servicio de soporte asistencial, mantenimiento correctivo de aplicaciones y consumo y disponibilidad del WebService de acceso a datos padronales y catastrales de los Ayuntamientos, por un importe de 10.015,00 (diez mil quince euros) (IVA no incluido).

4. Duración

El periodo de cobertura de la renovación de los servicios de soporte e infraestructura de aplicaciones del 012 objeto de la presente contratación será prestado desde el 1 de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026.

5. Procedimiento

La contratación se lleva a cabo a través del procedimiento negociado sin convocatoria de licitación por exclusividad técnica, definido en el artículo 75.1.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. Para ello, se redacta un informe justificativo que expone la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse, así como la adecuación del objeto para satisfacerlas. A su vez, y en aras de justificar que no es posible la concurrencia, se aporta certificado de exclusividad del fabricante.

Pamplona, 19 de diciembre de 2025.



Fdo. D^a. Marta Lisarri Guerrero,
Técnica de Servicios Jurídicos.

Fdo. D^a. Mikel Biurrun Sasal,
Técnico de Servicios Jurídicos.