

Informe Único Suministrador. Irontec, internet y Sistemas sobre GNU/Linux. Servicios de Soporte y mantenimiento plataforma IVOZ.

Fecha: 19 – enero - 2021

Índice

1. Introducción…… 3

2. Objetivos…….. 3

3. Propuesta ……... 4

4. 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 soporte y mantenimiento correctivo de la plataforma IVOZ.

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 HTN. Información administrativa y Fiscal para HTN.
- 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.
- 012_Infolocal. Información general de contenido municipal y de distintas unidades de Gobierno de Navarra.
- Servicio Navarro de Empleo.

Dado que el mantenimiento de la plataforma IVOZ , gestión de los agentes, así como el desarrollo de nuevos informes y mantenimiento de los ya existentes, 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, por ser 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. 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

Por todo lo anteriormente mencionado y dado que Irontec es, a nuestro entender, el único proveedor posible que puede cubrir de forma inminente los “Servicios de Soporte y mantenimiento, desarrollo de nuevos informes y mantenimiento correctivo de la aplicación IVOZ”, 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 continuidad en la prestación de los servicios, sin perjuicio de que posteriormente se formalice el correspondiente contrato.

4. 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, 19 de enero de 2020

Firmado digitalmente por: ARRARAS PAÑOS JOSE JOAQUIN - 15843475V
Fecha y hora: 19.01.2021 16:58:39

Firmado:

José Joaquín Arraras Paños