

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO POR
REALIZAR EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y CORRECTIVO DE APLICACIONES CORPORATIVAS
EN LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN JAVA, PHP, .NET y LIFERAY

(Expediente: SC-2023-81)

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	1
2. JUSTIFICACIÓN	1
3. OBJETIVOS DEL CONTRATO.....	1
4. RESUMEN DE TECNOLOGÍAS QUE REQUIEREN ESTE CONTRATO	1
5. APLICACIONES DE AYUDA Y HERRAMIENTAS PARA LOS ENTES LOCALES.....	2
5.1. TECNOLOGÍA.....	2
5.2. FUNCIONALIDADES	2
5.3. EJEMPLOS DE TIPO DE TAREAS A CORREGIR O DESARROLLAR.....	2
6. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CGCL	2
6.1. DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN.....	2
6.2. FUNCIONALIDADES	3
6.3. TECNOLOGÍAS	3
7. MANTENIMIENTO DEL PORTAL DE CONTROL INTERNO Y CUESTIONARIOS.....	4
7.1. DESCRIPCIÓN DEL PORTAL.....	4
7.2. FUNCIONALIDADES	4
7.3. TECNOLOGÍA.....	4
8. WEB DE LA SINDICATURA.....	4
8.1. DESCRIPCIÓN DE LA WEB.....	4
8.2. DESARROLLOS A MEDIDA INCRUSTADOS EN LA WEB.....	5
8.3. TECNOLOGÍA.....	5
9. EQUIPO DE TRABAJO	5
9.1. PERFILES TÉCNICOS REQUERIDOS	5
9.2. FUNCIONES DE CADA PERFIL.....	6



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 1 de 14

9.3. DEDICACIÓN	7
10. OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ADJUDICATARIO	7
10.1. OBLIGACIONES BÁSICAS	7
10.2. GARANTÍA.....	8
10.3. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	8
11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	8
11.1. DESCRIPCIÓN DEL ANS	8
11.2. ANTES DEL DESARROLLO EVOLUTIVO	8
11.3. ENS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	9
12. OFICINA TÉCNICA	10
12.1. DEFINICIÓN.....	10
12.2. REUNIONES DE SEGUIMIENTO A PETICIÓN DE LA SINDICATURA.....	10
12.3. ENTREGALES	10
12.4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	11
12.5. DOCUMENTACIÓN QUE LA SINDICATURA ENTREGARÁ PARA PEDIR UNA TAREA....	11
12.6. DOCUMENTACIÓN QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA ENTREGARÁ CUANDO HAYA REALIZADO LA TAREA	11
13. CONTROL DE LAS HORAS GASTADAS Y FACTURACIÓN	11



Doc. original firmado
por: Marta Junquera
Bernal
03/07/2023, Miquel
Salazar Canalda 04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en la web
csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación
copia: 16/08/2023 13:49:20

Página 2 de 14

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de una bolsa de horas para el desarrollo evolutivo y el mantenimiento correctivo de las funcionalidades actuales de la aplicación de uso interno de la Cuenta General de Corporaciones Locales (CGCL), las aplicaciones de ayuda o herramientas que utilizan todos los entes locales de Cataluña y el portal de control interno y cuestionarios y la web de la Sindicatura.

2. JUSTIFICACIÓN

La aplicación web de la Cuenta general de corporaciones locales es una aplicación interna de la Sindicatura realizada en lenguaje .Net. Sobre esta aplicación, a lo largo del año, surgen nuevos requerimientos para añadir funcionalidades que evolucionen la aplicación. Además, debe garantizarse su pleno funcionamiento en horario de trabajo.

Esta aplicación actualmente está conectada con unas aplicaciones de ayuda o herramientas que utilizan todos los entes locales de Cataluña (aproximadamente unos 2.000 entes).

Otra aplicación incluida en este contrato y sobre la que también debe realizarse un desarrollo evolutivo y un mantenimiento correctivo es el portal de control interno y cuestionarios, el cual está desarrollado en lenguaje PHP.

Asimismo, durante 2021 se realizó el desarrollo de la nueva web de la Sindicatura y actualmente su mantenimiento lo realizan los Servicios informáticos de la Sindicatura, pero para algunos desarrollos es necesaria la ayuda externa.

3. OBJETIVOS DEL CONTRATO

- Realización de tareas de desarrollo de nuevas funcionalidades y módulos para la aplicación CGCL, las herramientas para los entes locales, el portal de control interno y cuestionarios y la web de la Sindicatura.
- Realización del mantenimiento correctivo de todos los aplicativos.
- Soporte técnico especializado en cuanto a la detección, diagnóstico y resolución de las incidencias técnicas que surjan.

Este servicio se dará mediante una oficina técnica de acuerdo con la metodología de trabajo que acuerden ambas partes.

4. RESUMEN DE TECNOLOGÍAS QUE REQUIEREN ESTE CONTRATO

Las tecnologías que el licitador deberá conocer para presentarse a este contrato y que se detallan en los siguientes apartados son estas:

- Lenguaje de programación .NET
- Lenguaje de programación Java
- Lenguaje de programación PHP
- Base de datos SQL server
- Base de datos MySql



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 3 de 14

- Sistema operativo de servidor Linux
- Sistema operativo de servidor Windows
- Liferay

5. APLICACIONES DE AYUDA Y HERRAMIENTAS PARA LOS ENTES LOCALES

5.1. TECNOLOGÍA

Las herramientas de corporaciones locales son desarrollos a medida en lenguaje Java. No guardan información, sirven como ayuda a los usuarios externos (personal del sector local) para que comprueben o generen determinados archivos que cargan y/o descargan del aplicativo pero la web de la Sindicatura no guarda ninguna información.

5.2. FUNCIONALIDADES

La lista de herramientas y las funcionalidades que cubren son:

1. Validador del esquema XML de los datos contables ICAL (Instrucción de Contabilidad de Administración Local) 2013 e ICAL 2004: se introduce un XML y se valida con el esquema correspondiente.
2. Generador XML de los textos de la memoria según el modelo normal ICAL 2013, simplificado 2013, normal 2004 y simplificado 2004: se muestra un formulario en la pantalla, se introduce la información y se genera el XML que deben enviar los entes locales en la Sindicatura.
3. Generador XML de la información adicional 1 e información adicional 2: es como el anterior pero con otro esquema (XSD) distinto.
4. Generador XML de las cuentas consolidadas de las corporaciones locales.
5. Justificación de las incidencias detectadas en los datos de la Cuenta general: es como el anterior pero con un esquema (XSD) distinto.
6. Visualizador XML: dado un XML se visualiza en forma de árbol.
7. Visualizador XBRL: dado un XML se visualiza en forma de árbol.

5.3. EJEMPLOS DE TIPO DE TAREAS A CORREGIR O DESARROLLAR

Entre otras, éstas son las tareas a corregir o desarrollar:

- Diseño y desarrollo de nuevas herramientas
- Resolución de problemas de herramientas en funcionamiento.
- Actualización de versiones
- Mantenimiento de las herramientas actuales

6. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CGCL

6.1. DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN

La Sindicatura dispone de una aplicación que gestiona el CGCL y el registro de entradas y salidas. Este aplicativo está conectado con el EACAT (Extranet de las administraciones catalanas) del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya) que es el portal de rendición telemática utilizada por la Sindicatura y toda la administración local catalana.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 4 de 14

6.2. FUNCIONALIDADES

Entre otras, las funcionalidades del aplicativo principal son:

- Registro de entradas y salidas de documentación
- Mantenimiento del inventario de ente
- Entrada de datos contables a partir de un XML en el caso de contabilidad pública o XBRL en el caso de contabilidad privada (sociedades mercantiles) y ESAL (Entidades sin ánimo de lucro)
- Cuestionario de desempeño cualitativo
- Impresión de reportes de los estados contables • Justificante de recepción para la corporación matriz
- Cierre del ejercicio: Incluye los anexos obtenidos de la impresión de cuadros y cierre
- Mailing de reclamación de las cuentas •
- Preparación de paquetes de archivos en ZIP para el Tribunal de Cuentas de España
- Listados y consultas de control de la tramitación
- Estimaciones e indicadores
- Explotación de la información
- Importación de XML con la información de contratos
- Trámite de audiencia

También existen unos programas satélite que se comunicamos con el principal. Estos son:

- Cargaweb: Detalle de tramitación de las cuentas generales en la web de la Sindicatura. • Lista de incumplimientos: Listado de los entes que no han enviado en plazo las cuentas generales.
- Envío al Tribunal de Cuentas: Envío de las cuentas generales al Tribunal de Cuentas.
- Envío al departamento de la Administración de la Generalidad competente en materia de administración local. Comunicación de las cuentas generales recibidas correctamente y completas en el departamento de la Administración de la Generalidad competente en materia de administración local vía EACAT.

6.3. TECNOLOGÍAS

La aplicación del CGCL está hecha en lenguaje.NET y la base de datos que le apoya es SQL Server. Tanto la parte de cliente como la parte de servidor se ejecutan en sistemas operativos Windows. Este aplicativo se ejecuta en las máquinas de las que dispone la Sindicatura.

Las herramientas y tecnologías que utiliza esta aplicación son:

- Herramienta: Visual Studio
- Lenguaje principal: C#
- BBDD: Sql Server y está preparado por Mysql
- Vista hecha Con ASP MVC5
- ORM: Entity framework // Dapper
- Log: Log4Net
- Bootstrap



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 5 de 14

- Visualización con AdminLTE
- Grids con Datatables
- Contenedor Autofac
- Tareas programadas con Quartz
- Test: Xunit

7. MANTENIMIENTO DEL PORTAL DE CONTROL INTERNO Y CUESTIONARIOS

7.1. DESCRIPCIÓN DEL PORTAL

Este portal permite a todos los entes locales, vía usuario y password, informar a través de formularios de un conjunto de datos relacionados con su control interno.

El mismo portal permite diseñar cuestionarios a partir de un archivo Excel que se convierte en un formulario. Una vez convertido, la dinámica es muy similar a la de la entrada de los datos que se piden del control interno.

7.2. FUNCIONALIDADES

Las funcionalidades que cubre, entre otras, son:

- Gestión de usuarios, entidades y roles.
- Introducción de datos vía formulario.
- Anexión de archivos.
- Comprobación de datos obligatorios/opcionales y tipos requeridos.
- Conversión de los datos de control interno en XML según esquemas pactados con el Tribunal de Cuentas.
- Envío al Tribunal de Cuentas de los grupos de XML y archivos anexos de cada entidad.
- Tratamiento de errores a raíz del envío al Tribunal de Cuentas.

7.3. TECNOLOGÍA

El desarrollo de la aplicación se basa en el lenguaje de programación PHP.

Las API y frameworks requeridos por la aplicación son los siguientes:

- Symfony 2: Es un framework PHP tipo full-stack, de software libre, que permite construir aplicaciones complejas garantizando la organización del código (MVC), la robustez, la seguridad y el rendimiento de la aplicación.
- JQuery: Es un framework basado en JavaScript que facilita considerablemente el acceso en cualquier elemento del objeto DOM de un documento HTML

8. WEB DE LA SINDICATURA

8.1. DESCRIPCIÓN DE LA WEB

La web se puede consultar en www.sindicatura.cat. Aparte del aspecto estético, las características internas son:

- Web seguro https y sigue la normativa vigente en seguridad, privacidad y accesibilidad.



Doc.original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 6 de 14

- Es multi-plataforma tanto en lo que se refiere a la consulta desde varios dispositivos como la publicación desde éstos.
- La gestión de contenidos la hace personal que no es técnico, por tanto es fácil e intuitiva.
- Se extraen estadísticas de las visitas al portal, como por ejemplo las páginas más visitadas en determinados periodos de tiempo, los archivos más descargados, la duración de las sesiones, entre otros.

8.2. DESARROLLOS A MEDIDA INCRUSTADOS EN LA WEB

- Buscador de informes: Sirve para publicar los informes de fiscalización, buscarlos por diferentes características. <http://www.sindicatura.cat/informes>
- Cargaweb: Actualizado a diario y muestra las cuentas generales recibidas de los entes locales. <https://www.sindicatura.cat/comptes-generals-tramitats>

8.3. TECNOLOGÍA

- Liferay Community Edition (CE) actualizado
- Gestor de base de datos: MySQL
- Gestión propia de usuarios del portal Liferay.

9. EQUIPO DE TRABAJO

9.1. PERFILES TÉCNICOS REQUERIDOS

Para garantizar la máxima eficiencia, control y coordinación de este contrato, la empresa adjudicataria tendrá que disponer en el momento de iniciar el contrato de un equipo con un amplio conocimiento tecnológico del servicio a gestionar y con una experiencia mínima requerida. Por tanto, la firma del compromiso de adscripción es de obligado cumplimiento para participar en la licitación.

Definiciones generales a tener en cuenta en todos los perfiles:

- Experiencia mínima en .NET:
 - o Aplicaciones de escritorio y web en VB .NET con Visual Studio.
 - o Aplicaciones basadas en SQL Server 2008 (o superior) como gestor de base de datos.
- Experiencia mínima en Java o
 - o Aplicaciones de escritorio y web en Java.
 - o Aplicaciones basadas en MySQL como gestor de base de datos.
- Experiencia mínima en PHP:
 - o Aplicaciones de escritorio y web en PHP.
 - o Aplicaciones basadas en MySQL como gestor de base de datos.
- Experiencia mínima en Liferay:
 - o Web desarrollada en Liferay
 - o Aplicaciones basadas en MySQL como gestor de base de datos.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 7 de 14

Concreción según el perfil:

La titulación mínima en todos los perfiles es diplomado ciclo formativo superior relacionado con informática o telecomunicaciones.

- Jefe de proyecto:
 - o 8 años de experiencia mínima como Jefe de proyecto en .NET, PHP, Java o Liferay.
- Analista programador en .NET:
 - o 5 años de experiencia mínima como analista programador en .NET.
- Analista programador en Java:
 - o 5 años de experiencia mínima como analista programador en Java.
- Analista programador en PHP:
 - o 5 años de experiencia mínima como analista programador en PHP.
- Analista programador en Liferay:
 - o 5 años de experiencia mínima como analista programador en Liferay.

Se pueden fusionar dos perfiles en la misma persona siempre y cuando se acredite la formación y experiencia requerida en ambos, excepto en la figura del jefe de proyecto.

9.2. FUNCIONES DE CADA PERFIL

La empresa adjudicataria tendrá que conformar el equipo de trabajo necesario en el momento de iniciar el contrato. Las principales funciones de cada perfil serán:

- Jefe de proyecto
 - o Interlocución con la Sindicatura
 - o Seguimiento del plan derivado del contrato
 - o Dirección del servicio, coordinando los recursos asignados al servicio, tanto materiales como personales
 - o Establecer las planificaciones de los diferentes evolutivos y correctivos
 - o Velar para que cada fase del proyecto se realice de forma diligente y dentro de las fechas acordadas
 - o Informar de las desviaciones de las fechas de finalización de cada fase tan pronto como se detecten
 - o Realizar los informes de seguimiento
 - o Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio
 - o Establecerse como contacto directo de escalado en caso de incidencias críticas o graves
 - o Supervisión del trabajo del resto de personas del equipo con el objetivo de maximizar la calidad de los entregables
- Analista programador
 - o Hacer la recopilación de los requerimientos de la aplicación y asegurarse de que son completos, correctos y consistentes desde el punto de vista funcional



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 8 de 14

- o Elaborar el análisis funcional de los cambios (evolutivos y/o correctivos)
- o Definir el plan de pruebas a realizar y colaborar en la ejecución del mismo
- o Generar la documentación funcional asociada a los evolutivos y correctivos
- o Confección del diseño técnico ligado a cada evolutivo
- o Tomar las decisiones de diseño/arquitectura relativas a cada evolutivo
- o Colaboración puntualmente, en su caso, en las fases de toma de requerimientos, fase de análisis y diseño, y fase de implantación
- o Liderar la fase de construcción de los cambios a realizar: entre otros, diseñar las clases, interfaces y el código necesario para el desarrollo de la aplicación atendiendo a los criterios fijados por cada desarrollo
- o En los casos de incidencias complejas deberá participar activamente en su diagnóstico y resolución

9.3. DEDICACIÓN

La duración del contrato es de 2 años. Las horas aproximadas en dedicación de cada perfil en cada año son las siguientes:

	Número de horas anuales
Jefe de proyecto	48
Analista programador	1.800

Las horas en dedicación son orientativas puesto que se pueden pedir más horas de un perfil en detrimento de otro para garantizar el buen desarrollo del servicio, teniendo en cuenta que en ningún caso se puede superar el presupuesto base de licitación.

La Sindicatura se reserva el derecho de pedir el cambio de cualquiera de los miembros del equipo con una antelación de 20 días naturales a la fecha de sustitución.

En caso de baja de cualquiera de los miembros del equipo, el adjudicatario deberá sustituirle en menos de 15 días laborables acordando su sustitución con la Sindicatura.

Cualquier cambio en uno de los miembros del equipo a instancia del adjudicatario deberá ser pactado con la Sindicatura. En estos casos, se fijará un tiempo de 2 semanas de formación/adaptación del nuevo miembro que correrán a cargo del adjudicatario.

La persona que sustituya a uno de los miembros del equipo tendrá que tener una experiencia equivalente a la que se haya pedido para valorarla como criterio de adjudicación, aunque haya sido adquirida en otras empresas.

10. OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ADJUDICATARIO

10.1. OBLIGACIONES BÁSICAS

- Gestionar cualquier alteración del servicio en las condiciones expresadas en este pliego
- Reunirse periódicamente con la Sindicatura para exponer el cumplimiento del servicio y tratar los posibles problemas o mejoras del servicio
- Formar a los técnicos designados, en todos aquellos aspectos que la Sindicatura crea oportunos y que sean de directa aplicación a los servicios requeridos



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 9 de 14

- Presentar informes mensuales de prestación del servicio de acuerdo con los indicadores que se consideren apropiados
- Actualizar el software y las bases de datos para incorporar los evolutivos
- Elaborar la documentación técnica
- Elaborar los manuales y otra documentación destinada a la formación de los usuarios

10.2. GARANTÍA

Las labores objeto del contrato tendrán una garantía de 6 meses posteriores a la extinción del contrato. Durante este período, el adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas aquellas incidencias o defectos detectados en cualquiera de las actividades llevadas a cabo por sus equipos de trabajo que le sean imputables con él por acción u omisión.

10.3. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario tendrá que asumir el plan de transición para hacerse cargo del servicio.

Al término del servicio el adjudicatario tendrá que planificar y ejecutar el plan de devolución del servicio en caso de cambio de proveedor.

El adjudicatario deberá devolver el código fuente y todas las actualizaciones realizadas.

La Sindicatura proporcionará al adjudicatario todas las contraseñas necesarias para la explotación del servicio y las modificará en la finalización del servicio. El adjudicatario no podrá modificar las contraseñas sin el consentimiento explícito de la Sindicatura.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

11.1. DESCRIPCIÓN DEL ANS

Cuando se ponga en marcha una nueva versión, puede suceder que se generen incidencias de carácter funcional o tecnológico que impidan el funcionamiento operativo de la aplicación por parte de los usuarios. Para solucionar estas incidencias se establece un procedimiento de trabajo y Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Los ANS se podrán revisar y modificar semestralmente siempre y cuando exista mutuo acuerdo entre el adjudicatario y la Sindicatura.

11.2. ANTES DEL DESARROLLO EVOLUTIVO

Los requerimientos mínimos de prestación del servicio tendrán que ser:

- La fecha de entrega planificada es de obligado cumplimiento una vez cerrada y acordada la orden de trabajo. Un mínimo del 95% de las peticiones acordadas con la dirección funcional del proyecto tendrán que ser entregadas y ser aceptadas por la persona responsable del contrato en la fecha de entrega prevista.
- Porcentaje de evolutivos sin errores. Un mínimo del 95% de los evolutivos entregados dentro del plazo deben entregarse sin errores.
- Plan de pruebas sin errores. Un mínimo del 95% de los evolutivos entregados tendrán que superar el plan de pruebas ejecutado por personal de la Sindicatura sin errores.



Doc.original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 10 de 14

Excepcionalmente y previo aviso, se podrá requerir la ejecución de desarrollos evolutivos urgentes que no seguirán el procedimiento previo de valoración y que deberán empezarse en el mismo día o día siguiente. En tal caso, no computará en los porcentajes anteriores.

Estos requerimientos tienen la consideración de condición especial de ejecución, de modo que su incumplimiento puede comportar la imposición de las penalidades que se prevén en la cláusula vigésima primera del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

11.3. ENS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El tiempo de respuesta se define como el número de horas que transcurren desde que la Sindicatura documenta la incidencia en el adjudicatario hasta que la incidencia está resuelta. En ese tiempo no se incluyen los posibles incrementos de tiempo provocados por la intervención inevitable de terceros en el proceso de resolución.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 11 de 14

El tiempo máximo permitido por la respuesta dependerá del tipo de incidencia:

Tipo	Descripción	Tiempo de respuesta aproximado (horas)	% resolución dentro del tiempo comprometido (por mes)
Alta	Impide la utilización de una parte concreta del servicio, a todos o algunos usuarios	1 día hábil	95%
Media	Impide la utilización de una funcionalidad concreta de alguno de los servicios	2 días hábiles	90%
Baja	No impide la utilización ni parcial ni total de ningún servicio	7 días hábiles	90%

- El tiempo de respuesta aproximado significa el precepto aceptado. En caso de que una incidencia requiera más tiempo, es necesario que el adjudicatario lo hable con la Sindicatura y que este incremento de tiempo sea aceptado (ver apartado 11.4 de este pliego).
- El porcentaje de la resolución de incidencias dentro del tiempo máximo permitido se calcula así: $(A/B) \cdot 100$
 - o A: Número total de incidencias resueltas sin error en plazo
 - o B: Total de incidencias resueltas

Estos requerimientos tienen la consideración de condición especial de ejecución, de modo que su incumplimiento puede comportar la imposición de las penalidades que se prevén en la cláusula vigésima primera del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

12. OFICINA TÉCNICA

12.1. DEFINICIÓN

La oficina técnica será el mecanismo utilizado para llevar el mantenimiento evolutivo y correctivo de los aplicativos. Los requerimientos mínimos de esta oficina técnica están descritos en los siguientes apartados.

12.2. REUNIONES DE SEGUIMIENTO A PETICIÓN DE LA SINDICATURA

- Interlocutores: las personas asignadas por el adjudicatario para llevar a cabo el servicio. Por parte de la Sindicatura será la Directora de Servicios informáticos.
- Objetivo: realizar el seguimiento del contrato, analizando diversos aspectos, como la productividad, el control de horas, los temas de facturación, el seguimiento de metas (a alto nivel), el seguimiento del cumplimiento del ANS, el rendimiento del aplicativo y las incidencias más destacables.

12.3. ENTREGALES

- Mensualmente: Informe resumen de las actuaciones ya resueltas y horas realizadas.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canadla
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 12 de 14

- Si procede, a petición de la Sindicatura: Informe de situación de las actuaciones pendientes y en curso y horas estimadas y realizadas.
- A petición de la Sindicatura: Informe de las incidencias abiertas.

12.4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento que debe seguir cada petición de la Sindicatura será:

1. La Sindicatura documenta una incidencia o hace una nueva petición de evolutivo al adjudicatario.
2. En su caso, se realizarán las reuniones pertinentes para esclarecer los requerimientos.
3. En caso de incidencia, si el tiempo que estima el adjudicatario para arreglar el problema según el tipo de incidencia catalogada (alta, media, baja -véase apartado 10.3-) es inferior o igual al tiempo estipulado como tiempo de respuesta, no necesita el visto bueno por parte de Sindicatura. Si el tiempo de respuesta es superior, es necesario que la Sindicatura esté al corriente y se estudie el incremento de tiempo respecto al estipulado.
4. En el resto de casos (incidencia con tiempo de respuesta superior al estipulado o petición de nueva funcionalidad) el adjudicatario hace una estimación del tiempo necesario para realizar la tarea encomendada y espera el visto bueno por parte de la Sindicatura.
5. El adjudicatario realiza la tarea.
6. En caso de que el adjudicatario vea que necesita más horas de las previstas, hará una nueva valoración a la que Sindicatura deberá dar el visto bueno.

12.5. DOCUMENTACIÓN QUE LA SINDICATURA ENTREGARÁ PARA PEDIR UNA TAREA

La Sindicatura entregará a la empresa adjudicataria para empezar una nueva funcionalidad o mejorar o arreglar una funcionalidad ya existente:

- Código fuente más actualizado, en su caso
- Acceso a la web o intranet de desarrollo
- Portal actualizado
- Documentación de los requerimientos detallados

12.6. DOCUMENTACIÓN QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA ENTREGARÁ CUANDO HAYA REALIZADO LA TAREA

Cuando se haya realizado cada tarea encomendada, la empresa adjudicataria entregará a la Sindicatura:

- La nueva versión de la web o de la intranet documentada convenientemente
- El código fuente actualizado
- Documentación del análisis funcional, si procede

13. CONTROL DE LAS HORAS GASTADAS Y FACTURACIÓN

Para que la Sindicatura pueda llevar el control de las horas gastadas y facturadas, el adjudicatario las facturará al final de cada mes indicando el detalle de la utilización de estas horas.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 13 de 14

El pago de la prestación del servicio se realizará previa validación por parte del responsable del contrato del informe de los trabajos realizados. Este informe deberá contener el siguiente detalle:

- Detalle de los trabajos efectuados durante el período en cuestión.
- Detalle de las horas trabajadas

Por otra parte, la Sindicatura debe poder obtener en cada momento la información de las horas utilizadas en cada funcionalidad desde el principio del contrato con el detalle de su utilización.



Doc. original firmado por:
Marta Junquera Bernal
03/07/2023,
Miquel Salazar Canalda
04/07/2023

Documento electrónico garantizado con firma electrónica. Puede verificar su integridad en el
web csv.gencat.cat hasta el 16/08/2026

Original electrónico / Copia electrónica auténtica

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Fecha creación copia:
16/08/2023 13:49:20

Página 14 de 14