PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER REALITZAR EL MANTENIMENT EVOLUTIU I CORRECTIU D'APLICACIONS CORPORATIVES EN LLENGUATGE DE PROGRAMACIÓ JAVA, PHP, .NET i LIFERAY

(Expedient: SC-2023-81)

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE 1
2. JUSTIFICACIÓ 1
3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE 1
4. RESUM DE TECNOLOGIES QUE REQUEREIXEN AQUEST CONTRACTE 1
5. APLICACIONS D'AJUDA I EINES PER ALS ENS LOCALS 2
   - 5.1. TECNOLOGIA 2
   - 5.2. FUNCIONALITATS 2
   - 5.3. EXEMPLES DE TIPUS DE TASQUES A CORREGIR O DESENVOLUPAR 2
6. MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ DEL CGCL 2
   - 6.1. DESCRIPCIÓ DE L'APLICACIÓ 2
   - 6.2. FUNCIONALITATS 3
   - 6.3. TECNOLOGIES 3
7. MANTENIMENT DEL PORTAL DE CONTROL INTERN I QÜESTIONARIS 4
   - 7.1. DESCRIPCIÓ DEL PORTAL 4
   - 7.2. FUNCIONALITATS 4
   - 7.3. TECNOLOGIA 4
8. WEB DE LA SINDICATURA 4
   - 8.1. DESCRIPCIÓ DEL WEB 4
   - 8.2. DESENVOLUPAMENTS A MIDA INCRUSTATS EN EL WEB 5
   - 8.3. TECNOLOGIA 5
9. EQUIP DE TREBALL 5
   - 9.1. PERFILS TÈCNICS REQUERITS 5
   - 9.2. FUNCIONS DE CADA PERFIL 6

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

9.3. DEDICACIÓ 7

10. OBLIGACIONS BÀSIQUES DE L'ADJUDICATARI 7

10.1. OBLIGACIONS BÀSIQUES 7

10.2. GARANTIA 8

10.3. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI 8

11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) 8

11.1. DESCRIPCIÓ DE L'ANS 8

11.2. ANS DEL DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU 8

11.3. ANS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES 9

12. OFICINA TÈCNICA 10

12.1. DEFINICIÓ 10

12.2. REUNIONS DE SEGUIMENT A PETICIÓ DE LA SINDICATURA 10

12.3. LLIURABLES 10

12.4. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ 11

12.5. DOCUMENTACIÓ QUE LA SINDICATURA LLIURARÀ PER DEMANAR UNA TASCA 11

12.6. DOCUMENTACIÓ QUE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA LLIURARÀ QUAN HAGI REALITZAT LA TASCA 11

13. CONTROL DE LES HORES GASTADES I FACTURACIÓ 11

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació d'una bossa d'hores per al desenvolupament evolutiu i el manteniment correctiu de les funcionalitats actuals de l'aplicació d'ús intern del Compte General de Corporacions Locals (CGCL), les aplicacions d'ajuda o eines que utilitzen tots els ens locals de Catalunya i el portal de control intern i qüestionaris i el web de la Sindicatura.

2. JUSTIFICACIÓ

L'aplicació web del Compte general de corporacions locals és una aplicació interna de la Sindicatura feta en llenguatge .Net. Sobre aquesta aplicació, al llarg de l'any, sorgeixen nous requeriments per afegir funcionalitats que fan evolucionar l'aplicació. A més també s'ha de garantir el seu ple funcionament en horari de treball.

Aquesta aplicació actualment està connectada amb unes aplicacions d'ajuda o eines que fan servir tots els ens locals de Catalunya (aproximadament uns 2.000 ens).

Una altra aplicació inclosa en aquest contracte i sobre la que també s'ha de fer un desenvolupament evolutiu i un manteniment correctiu és el portal de control intern i qüestionaris, el qual està desenvolupat en llenguatge PHP.

Així mateix, durant el 2021 es va fer el desenvolupament del nou web de la Sindicatural i actualment el seu manteniment el realitzen els Serveis informàtics de la Sindicatura, però per a alguns desenvolupaments, és necessària l'ajuda externa.

3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE

- Realització de tasques de desenvolupament de noves funcionalitats i mòduls per a l'aplicació CGCL, les eines per als ens locals, el portal de control intern i qüestionaris i el web de la Sindicatura.
- Realització del manteniment correctiu de tots els aplicatius.
- Suport tècnic especialitzat pel que fa a la detecció, diagnòstic i resolució de les incidències tècniques que sorgeixin.

Aquest servei es donarà mitjançant una oficina tècnica d'acord amb la metodologia de treball que acordin les dues parts.

4. RESUM DE TECNOLOGIES QUE REQUEREIXEN AQUEST CONTRACTE

Les tecnologies que el licitador haurà de conèixer per presentar-se a aquest contracte i que es detallen en els apartats següents són aquestes:

- Llenguatge de programació .NET
- Llenguatge de programació Java
- Llenguatge de programació PHP
- Base de dades SQL server
- Base de dades MySql

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia:
16/08/2023 13:49:20

- Sistema operatiu de servidor Linux
- Sistema operatiu de servidor Windows
- Liferay

5. APLICACIONS D'AJUDA I EINES PER ALS ENS LOCALS

5.1. TECNOLOGIA

Les eines de corporacions locals són desenvolupaments fets a mida en llenguatge Java. No guarden informació, serveixen com ajuda als usuaris externs (personal del sector local) perquè comprovin o generin determinats fitxers que carreguen i/o descarreguen de l'aplicatiu però el web de la Sindicatura no guarda cap informació.

5.2. FUNCIONALITATS

La llista d'eines i les funcionalitats que cobreixen són:

1. Validador de l'esquema XML de les dades comptables ICAL (Instrucció de Comptabilitat d'Administració Local) 2013 i ICAL 2004: s'introdueix un XML i es valida amb l'esquema corresponent.
2. Generador XML dels textos de la memòria segons el model normal ICAL 2013, simplificat 2013, normal 2004 i simplificat 2004: es mostra un formulari en la pantalla, s'introdueix la informació i es genera l'XML que han d'enviar els ens locals a la Sindicatura.
3. Generador XML de la informació addicional 1 i informació addicional 2: és com l'anterior però amb un altre esquema (XSD) diferent.
4. Generador XML dels comptes consolidats de les corporacions locals.
5. Justificació de les incidències detectades en les dades del Compte general: és com l'anterior però amb un esquema (XSD) diferent.
6. Visualitzador XML: donat un XML es visualitza en forma d'arbre.
7. Visualitzador XBRL: donat un XML es visualitza en forma d'arbre.

5.3. EXEMPLES DE TIPUS DE TASQUES A CORREGIR O DESENVOLUPAR

Entre d'altres, aquestes són les tasques a corregir o desenvolupar:

- Disseny i desenvolupament de noves eines
- Resolució de problemes d'eines en funcionament.
- Actualització de versions
- Manteniment de les eines actuals

6. MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ DEL CGCL

6.1. DESCRIPCIÓ DE L'APLICACIÓ

La Sindicatura disposa d'una aplicació que gestiona el CGCL i el registre d'entrades i de sortides. Aquest aplicatiu està connectat amb l'EACAT (Extranet de les administracions catalanes) del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya) que és el portal de retiment telemàtic utilitzat per la Sindicatura i tota l'administració local catalana.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

6.2. FUNCIONALITATS

Entre d'altres, les funcionalitats de l'aplicatiu principal són:

- Registre d'entrades i sortides de documentació
- Manteniment de l'inventari d'ens
- Entrada de dades comptables a partir d'un XML en el cas de comptabilitat pública o XBRL en el cas de comptabilitat privada (societats mercantils) i ESAL (Entitats sense ànim de lucre)
- Qüestionari d'acompliment qualitatiu
- Impressió de reports dels estats comptables
- Justificant de recepció per a la corporació matriu
- Tancament de l'exercici: Inclou els annexos obtinguts de la impressió de quadres i tancament
- Mailing de reclamació dels comptes
- Preparació de paquets de fitxers en ZIP per al Tribunal de Comptes d'Espanya
- Llistats i consultes de control de la tramitació
- Estimacions i indicadors
- Explotació de la informació
- Importació d'XML amb la informació de contractes
- Tràmit d'audiència

També hi ha uns programes satèl·lit que es comuniquem amb el principal. Aquests són:

- Cargaweb: Detall de tramitació dels comptes generals en el web de la Sindicatura.
- Llista d'incompliments: Llistat dels ens que no han enviat en termini els comptes generals.
- Tramesa al Tribunal de Comptes: Enviament dels comptes generals al Tribunal de Comptes.
- Tramesa al departament de l'Administració de la Generalitat competent en matèria d'administració local. Comunicació dels comptes generals rebuts correctament i complets al departament de l'Administració de la Generalitat competent en matèria d'administració local via EACAT.

6.3. TECNOLOGIES

L'aplicació del CGCL està feta en llenguatge.NET i la base de dades que li dona suport és SQL Server. Tant la part de client com la part de servidor s'executen en sistemes operatius Windows. Aquest aplicatiu s'executa en les màquines de què disposa la Sindicatura.

Les eines i tecnologies que utilitza aquesta aplicació són:

- Eina: Visual Studio
- Llenguatge principal: C#
- BBDD: Sql Server y està preparat per Mysql
- Vista feta Amb ASP MVC5
- ORM: Entity framework // Dapper
- Log: Log4Net
- Bootstrap

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia:
16/08/2023 13:49:20

- Visualització amb AdminLTE
- Grids amb Datatables
- Contenidor Autofac
- Tasques programades amb Quartz
- Test: Xunit

7. MANTENIMENT DEL PORTAL DE CONTROL INTERN I QÜESTIONARIS

7.1. DESCRIPCIÓ DEL PORTAL

Aquest portal permet a tots els ens locals, via usuari i password, informar a través de formularis d'un conjunt de dades relacionades amb el seu control intern.

El mateix portal permet dissenyar qüestionaris a partir d'un fitxer Excel que es converteix en un formulari. Un cop convertit, la dinàmica és molt similar a la de l'entrada de les dades que es demanen del control intern.

7.2. FUNCIONALITATS

Les funcionalitats que cobreix, entre d'altres, són:

- Gestió d'usuaris, entitats i rols.
- Introducció de dades via formulari.
- Annexió de fitxers.
- Comprovació de dades obligatòries/opcionals i tipus requerits.
- Conversió de les dades de control intern en XML segons esquemes pactats amb el Tribunal de Comptes.
- Tramesa al Tribunal de Comptes dels grups de XML i fitxers annexos de cada entitat..
- Tractament d'errors arran de la tramesa al Tribunal de Comptes.

7.3. TECNOLOGIA

El desenvolupament de l'aplicació està basat en el llenguatge de programació PHP.

Les API´s i frameworks requerits per l'aplicació són els següents:

- Symfony 2: És un framework PHP del tipus full-stack, de programari lliure, que permet construir aplicacions complexes garantint l'organització del codi (MVC), la robustesa, la seguretat i el rendiment de la aplicació.
- JQuery: És un framework basat en JavaScript que facilita considerablement l'accés a qualsevol element de l'objecte DOM d'un document HTML

8. WEB DE LA SINDICATURA

8.1. DESCRIPCIÓ DEL WEB

El web es pot consultar a www.sindicatura.cat. A banda de l'aspecte estètic, les característiques internes són:

- Web segur https i segueix la normativa vigent en seguretat, privacitat i accessibilitat.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

- És multi-plataforma tant pel que fa a la consulta des de diversos dispositius com la publicació des d'aquests.
- La gestió de continguts la fa personal que no és tècnic, per tant és fàcil i intuïtiva.
- S'extreuen estadístiques de les visites al portal, com per exemple les pàgines més visitades en determinats períodes de temps, els fitxers més descarregats, la durada de les sessions, entre d'altres.

8.2. DESENVOLUPAMENTS A MIDA INCRUSTATS EN EL WEB

- Cercador d'informes: Serveix per a publicar els informes de fiscalització, buscar-los per diferents característiques. http://www.sindicatura.cat/informes
- Cargaweb: Actualitzat diàriament i mostra els comptes generals rebuts dels ens locals. https://www.sindicatura.cat/comptes-generals-tramitats

8.3. TECNOLOGIA

- Liferay Community Edition (CE) actualitzat
- Gestor de base de dades: MySQL
- Gestió pròpia d'usuaris del portal Liferay.

9. EQUIP DE TREBALL

9.1. PERFILS TÈCNICS REQUERITS

Per garantir la màxima eficiència, control i coordinació d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar en el moment d'iniciar el contracte d'un equip amb un ampli coneixement tecnològic del servei a gestionar i amb una experiència mínima requerida. Per tant, la signatura del compromís d'adscripció és d'obligat compliment per participar en la licitació.

Definicions generals a tenir en compte en tots els perfils:

- Experiència mínima en .NET:
  - Aplicacions d'escriptori i web en VB .NET amb Visual Studio.
  - Aplicacions basades en SQL Server 2008 (o superior) com a gestor de base de dades.

- Experiència mínima en Java
  - Aplicacions d'escriptori i web en Java.
  - Aplicacions basades en MySQL com a gestor de base de dades.

- Experiència mínima en PHP:
  - Aplicacions d'escriptori i web en PHP.
  - Aplicacions basades en MySQL com a gestor de base de dades.

- Experiència mínima en Liferay:
  - Web desenvolupat en Liferay
  - Aplicacions basades en MySQL com a gestor de base de dades.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

Concreció segons el perfil:

La titulació mínima en tots els perfils és diplomat cicle formatiu superior relacionat amb informàtica o telecomunicacions.

- Cap de projecte:
  - 8 anys d'experiència mínima com a Cap de projecte en .NET, PHP, Java o Liferay.
- Analista programador en .NET:
  - 5 anys d'experiència mínima com a analista programador en .NET.
- Analista programador en Java:
  - 5 anys d'experiència mínima com a analista programador en Java.
- Analista programador en PHP:
  - 5 anys d'experiència mínima com a analista programador en PHP.
- Analista programador en Liferay:
  - 5 anys d'experiència mínima com a analista programador en Liferay.

Es poden fusionar dos perfils en la mateixa persona sempre i quan s'acrediti la formació i l'experiència requerida en els dos, excepte en la figura del cap de projecte.

9.2. FUNCIONS DE CADA PERFIL

L'empresa adjudicatària haurà de conformar l'equip de treball necessari en el moment d'iniciar el contracte. Les principals funcions de cada perill seran:

- Cap de projecte
  - Interlocució amb la Sindicatura
  - Seguiment del pla derivat del contracte
  - Direcció del servei, coordinant els recursos assignats al servei, tant materials com personals
  - Establir les planificacions dels diferents evolutius i correctius
  - Vetllar per a que cada fase del projecte es realitzi de forma diligent i dins de les dates acordades
  - Informar de les desviacions de les dates de finalització de cada fase tan bon punt es detectin
  - Realitzar els informes de seguiment
  - Assistir a les reunions de seguiment del servei
  - Establir-se com a contacte directe d'escalat en cas d'incidències crítiques o greus
  - Supervisió de la feina de la resta de persones de l'equip amb l'objectiu de maximitzar la qualitat dels lliurables
- Analista programador
  - Fer el recull dels requeriments de l'aplicació i assegurar-se que són complets, correctes i consistents des del punt de vista funcional

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

- Elaborar l'anàlisi funcional dels canvis (evolutius i/o correctius)
- Definir el pla de proves a realitzar i col·laborar en l'execució del mateix
- Generar la documentació funcional associada als evolutius i correctius
- Confecció del disseny tècnic lligat a cada evolutiu
- Prendre les decisions de disseny/arquitectura relatives a cada evolutiu
- Col·laboració puntualment, si s'escau, en les fases de presa de requeriments, fase d'anàlisi i disseny, i fase d'implantació
- Liderar la fase de construcció dels canvis a realitzar: entre altres, dissenyar les classes, interfícies i el codi necessari per al desenvolupament de l'aplicació atenent als criteris fixats per cada desenvolupament
- En els casos d'incidències complexes haurà participar activament en la seva diagnosis i resolució

9.3. DEDICACIÓ

La durada del contracte és de 2 anys. Les hores aproximades en dedicació de cada perfil en cada any són les següents:

	Número d'hores anuals
Cap de projecte	48
Analista programador	1.800

Les hores en dedicació són orientatives ja que es poden demanar més hores d'un perfil en detriment d'un altre per garantir el bon desenvolupament del servei, tenint en compte que en cap cas es pot superar el pressupost base de licitació.

La Sindicatura es reserva el dret a demanar el canvi de qualsevol dels membres de l'equip amb una antelació de 20 dies naturals a la data de substitució.

En cas de baixa de qualsevol dels membres de l'equip, l'adjudicatari haurà de substituir-lo en menys de 15 dies laborables acordant la substitució amb la Sindicatura.

Qualsevol canvi en un dels membres de l'equip a instàncies de l'adjudicatari haurà de ser pactat amb la Sindicatura. En aquests casos, es fixarà un temps de 2 setmanes de formació/adaptació del nou membre que seran a càrrec de l'adjudicatari.

La persona que substitueixi a un dels membres de l'equip haurà de tenir una experiència equivalent a la que s'hagi demanat per valorar-la com a criteri d'adjudicació, encara que hagi estat adquirida en altres empreses.

10. OBLIGACIONS BÀSIQUES DE L'ADJUDICATARI

10.1. OBLIGACIONS BÀSIQUES

- Gestionar qualsevol alteració del servei en les condicions expressades en aquest plec
- Reunir-se periòdicament amb la Sindicatura per tal d'exposar el compliment del servei i tractar els possibles problemes o millores del servei
- Formar els tècnics designats, en tots aquells aspectes que la Sindicatura cregui oportuns i que siguin de directa aplicació als serveis requerits

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

- Presentar informes mensuals de prestació del servei d'acord amb els indicadors que es considerin apropiats
- Actualitzar el programari i les bases de dades per incorporar els evolutius
- Elaborar la documentació tècnica
- Elaborar els manuals i altra documentació destinada a la formació dels usuaris

10.2. GARANTIA

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de 6 mesos posteriors a l'extinció del contracte. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en qualsevol de les activitats dutes a terme pels seus equips de treball que li siguin imputables amb ell per acció o omissió.

10.3. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà d'assumir el pla de transició per fer-se càrrec del servei.

Al final del servei l'adjudicatari haurà de planificar i executar el pla de devolució del servei en cas de canvi de proveïdor.

L'adjudicatari haurà de retornar el codi font i totes les actualitzacions realitzades.

La Sindicatura proporcionarà a l'adjudicatari totes les paraules de pas necessàries per a l'explotació del servei i les modificarà a la finalització del servei. L'adjudicatari no podrà modificar les paraules de pas sense el consentiment explícit de la Sindicatura.

11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

11.1. DESCRIPCIÓ DE L'ANS

Quan es posi en marxa una nova versió pot succeir que es generin incidències de caràcter funcional o tecnològic que impedeixin el funcionament operatiu de l'aplicació per part dels usuaris. Per solucionar aquestes incidències s'estableix un procediment de treball i Acord de Nivell de Servei (ANS).

Els ANS es podran revisar i modificar semestralment sempre i quan hi hagi acord mutu entre l'adjudicatari i la Sindicatura.

11.2. ANS DEL DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU

Els requeriments mínims de prestació del servei hauran de ser:

- La data de lliurament planificada és de compliment obligatori un cop tancada i acordada l'ordre de treball. Un mínim del 95% de les peticions acordades amb la direcció funcional del projecte hauran de ser lliurades i ser acceptades per la persona responsable del contracte en la data de lliurament prevista.
- Percentatge d'evolutius sense errors. Un mínim del 95% dels evolutius lliurats dins del termini s'han de lliurar sense errors.
- Pla de proves sense errors. Un mínim del 95% dels evolutius lliurats hauran de superar el pla de proves executat per personal de la Sindicatura sense errors.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

Excepcionalment i previ avís, es podrà requerir l'execució de desenvolupaments evolutius urgents que no seguiran el procediment previ de valoració i que s'hauran de començar en el mateix dia o el dia següent. En aquest cas, no computarà en els percentatges anteriors.

Aquests requeriments tenen la consideració de condició especial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-unena del Plec de clàsules administratives particulars.

11.3. ANS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

El temps de resposta es defineix com el nombre d'hores que transcorren des que la Sindicatura documenta la incidència a l'adjudicatari fins que la incidència està resolta. En aquest temps no s'inclouen els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

El temps màxim permès per la resposta dependrà del tipus d'incidència:

Tipus	Descripció	Temps de resposta aproximat (hores)	% resolució dins del temps compromès (per mes)
Alta	Impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris	1 dia hàbil	95%
Mitja	Impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis	2 dies hàbils	90%
Baixa	No impedeix la utilització ni parcial ni total de cap servei	7 dies hàbils	90%

- El temps de resposta aproximat significa l'acceptat per defecte. En cas que una incidència requereixi més temps, cal que l'adjudicatari ho parli amb la Sindicatura i que aquest increment de temps sigui acceptat (veure apartat 11.4 d'aquest plec).
- El percentatge de la resolució d'incidències dins del temps màxim permès es calcula així: (A/B)*100
  - A: Número total d'incidències resoltes sense error dins de termini
  - B: Total d'incidències resoltes

Aquests requeriments tenen la consideració de condició especial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats que es preveuen en la clàusula vint-i-unena del Plec de clàsules administratives particulars.

12. OFICINA TÈCNICA

12.1. DEFINICIÓ

L'oficina tècnica serà el mecanisme utilitzat per portar el manteniment evolutiu i correctiu dels aplicatius. Els requeriments mínims d'aquesta oficina tècnica estan descrits en els apartats següents.

12.2. REUNIONS DE SEGUIMENT A PETICIÓ DE LA SINDICATURA

- Interlocutors: les persones assignades per l'adjudicatari per dur a terme el servei. Per part de la Sindicatura serà la Directora de Serveis informàtics.
- Objectiu: fer el seguiment del contracte, analitzant diversos aspectes, com ara la productivitat, el control d'hores, els temes de facturació, el seguiment de fites (a alt nivell), el seguiment del compliment de l'ANS, el rendiment de l'aplicatiu i les incidències més destacables.

12.3. LLIURABLES

- Mensualment: Informe resum de les actuacions ja resoltes i hores realitzades.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

- Si escau, a petició de la Sindicatura: Informe de situació de les actuacions pendents i en curs i hores estimades i realitzades.
- A petició de la Sindicatura: Informe de les incidències obertes.

12.4. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

El procediment que ha de seguir cada petició de la Sindicatura serà:

1. La Sindicatura documenta una incidència o fa una petició d'evolutiu nou a l'adjudicatari.
2. Si escau, es faran les reunions pertinents per aclarir els requeriments.
3. En cas d'incidència, si el temps que estima l'adjudicatari per arreglar el problema segons el tipus d'incidència catalogada (alta, mitja, baixa -vegeu apartat 10.3-) és inferior o igual al temps estipulat com a temps de resposta, no necessita el vistiplau per part de Sindicatura. Si el temps de resposta és superior, cal que la Sindicatura estigui al corrent i s'estudiï l'increment de temps respecte de l'estipulat.
4. En la resta de casos (incidència amb temps de resposta superior a l'estipulat o petició de nova funcionalitat) l'adjudicatari fa una estimació del temps necessari per fer la tasca encomanada i espera el vistiplau per part de la Sindicatura.
5. L'adjudicatari realitza la tasca.
6. En cas que l'adjudicatari vegi que necessita més hores de les previstes, farà una nova valoració a la qual Sindicatura haurà de donar el vistiplau.

12.5. DOCUMENTACIÓ QUE LA SINDICATURA LLIURARÀ PER DEMANAR UNA TASCA

La Sindicatura lliurarà a l'empresa adjudicatària per començar una nova funcionalitat o millorar o arreglar una funcionalitat ja existent:

- Codi font més actualitzat, si escau
- Accés al web o intranet de desenvolupament
- Portal actualitzat
- Documentació dels requeriments detallats

12.6. DOCUMENTACIÓ QUE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA LLIURARÀ QUAN HAGI REALITZAT LA TASCA

Quan s'hagi realitzat cada tasca encomanada, l'empresa adjudicatària lliurarà a la Sindicatura:

- La nova versió del web o de la intranet documentada convenientment
- El codi font actualitzat
- Documentació de l'anàlisi funcional, si escau

13. CONTROL DE LES HORES GASTADES I FACTURACIÓ

Perquè la Sindicatura pugui portar el control de les hores gastades i facturades, l'adjudicatari les facturarà al final de cada mes indicant el detall de la utilització d'aquestes hores.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia: 16/08/2023 13:49:20

El pagament de la prestació del servei es durà a terme prèvia validació per part del responsable del contracte de l'informe dels treballs realitzats. Aquest informe haurà de contenir el detall següent:

- Detall dels treballs efectuats durant el període en qüestió.
- Detall de les hores treballades

Per altra banda, la Sindicatura, ha de poder obtenir en cada moment la informació de les hores utilitzades en cada funcionalitat des del principi del contracte amb el detall de la seva utilització.

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

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/08/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0HKEPY2MQ3NDQILURBJLEU5TS8NN6EF6

Data creació còpia:
16/08/2023 13:49:20