

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PARTICULARS PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS INFORMÀTICS D'IMPLEMENTACIÓ I DESENVOLUPAMENT PER A LA INTEGRACIÓ DEL PROGRAMARI "SALESFORCE" (Expedient: V0952-OPER-S-25-001)	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO PARA LA INTEGRACIÓN DEL SOFTWARE "SALESFORCE" (Expediente: V0952-OPER-S-25-001) <i>Versión castellana del original (catalán). En caso de discrepancia prevalece la versión original.</i>
1. OBJECTE L'objecte de la present contractació consisteix en la prestació de serveis informàtics d'implementació i desenvolupament per a la integració del programari "Salesforce" a la infraestructura i operativa funcional dels serveis de Loteries de Catalunya (LCAT).	1. OBJETO El objeto de la presente contratación consiste en la prestación de servicios informáticos de implementación y desarrollo para la integración del software "Salesforce" a la infraestructura y operativa funcional de los servicios de Loteries de Catalunya (LCAT).
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR Els serveis a prestar consisteixen en la implementació de l'aplicatiu "Salesforce" a la infraestructura i operativa dels serveis interns de LCAT. Els serveis a desenvolupar inclouen les següents tasques: • Manteniment preventiu i correctiu de la plataforma "Salesforce". • Integració de "Salesforce" amb altres eines i sistemes existents en l'operativa de LCAT a petició d'aquesta. • Suport tècnic per a usuaris interns i d'empreses col·laboradores en la comercialització dels jocs de LCAT. • Desenvolupament i implementació de noves funcionalitats segons les necessitats de negoci. • Formació i assistència per als equips interns de l'organització.	2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR Los servicios a prestar consisten en la implementación de la aplicación "Salesforce" a la infraestructura y operativa de los servicios internos de LCAT. Los servicios a desarrollar incluyen las siguientes tareas: • Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma "Salesforce". • Integración de "Salesforce" con otras herramientas y sistemas existentes en la operativa de LCAT a petición de esta. • Soporte técnico para usuarios internos y de empresas colaboradoras en la comercialización de los juegos de LCAT. • Desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades según las necesidades de negocio. • Formación y asistencia para los equipos internos de la organización.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1. Estructuració del servei

LCAT defineix a efectes de la present contractació una sèrie de perfils professionals que han de permetre la identificació dels recursos a assignar a cadascun dels projectes que s'acordin i també possibilitar l'avaluació del cost del servei en funció dels preus establerts en la contractació.

Els perfils professionals establerts són els següents:

- Cap de projecte
- Arquitecte
- Consultor/analista
- Analista/desenvolupador
- Desenvolupador

La prestació de serveis a desenvolupar s'estructurarà en base a una bossa d'hores per a donar compliment a l'objectiu del contracte, sota la coordinació de la Direcció d'Operacions de Jocs de LCAT (Unitat de Sistemes i Tecnologies), de tal manera que permeti prioritzar tasques, projectes i actuacions, en base als requeriments funcionals que aquesta indiqui i sobre els quals l'adjudicatària presentarà una proposta de desenvolupament i assignació de recursos per a l'aprovació per LCAT i la posterior implementació per l'adjudicatària.

3.2. Equips de treball

Els components dels equips de treball assignats a cada projecte realitzaran les seves tasques amb els mitjans que li proporcioni l'adjudicatària (hardware, software, telèfons i aquelles eines necessàries per fer les tasques pròpies del servei), llevat que per qüestions operatives LCAT decideixi posar a disposició els equipaments/eines que estimi convenients.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1. Estructuración del servicio

LCAT define a efectos de la presente contratación una serie de perfiles profesionales que tienen que permitir la identificación de los recursos a asignar a cada uno de los proyectos que se acuerden y también posibilitar la evaluación del coste del servicio en función de los precios establecidos en la contratación.

Los perfiles profesionales establecidos son los siguientes:

- Jefe de proyecto
- Arquitecto
- Consultor/analista
- Analista/desarrollador
- Desarrollador

La prestación de servicios a desarrollar se estructurará en base a una bolsa de horas para dar cumplimiento al objetivo del contrato, bajo la coordinación de la Dirección de Operaciones de Juegos de LCAT (Unidad de Sistemas y Tecnologías), de tal manera que permita priorizar tareas, proyectos y actuaciones, en base a los requerimientos funcionales que esta indique y sobre los cuales la adjudicataria presentará una propuesta de desarrollo y asignación de recursos para la aprobación por LCAT y la posterior implementación por la adjudicataria.

3.2. Equipos de trabajo

Los componentes de los equipos de trabajo asignados a cada proyecto realizarán sus tareas con los medios que le proporcione la adjudicataria (hardware, software, teléfonos y aquellas herramientas necesarias para hacer las tareas propias del servicio), a menos que por cuestiones operativas LCAT decida poner a disposición los equipamientos/herramientas que estime convenientes.

Tots els equips de treball hauran de tenir una <u>persona coordinadora</u>, la qual portarà a terme la supervisió i coordinació de personal associat a l'execució dels serveis i que actuarà sota les directrius del <u>cap de projecte</u> que l'adjudicatària designarà i que serà la persona interlocutora amb el responsable del contracte per part de LCAT.	Todos los equipos de trabajo tendrán que tener una <u>persona coordinadora</u>, la cual llevará a cabo la supervisión y coordinación de personal asociado a la ejecución de los servicios y que actuará bajo las directrices del <u>jefe de proyecto</u> que la adjudicataria designará y que será la persona interlocutora con el responsable del contrato por parte de LCAT.
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ 4.1. Coordinació dels projectes L'adjudicatària s'haurà de relacionar i coordinar amb l'entorn que les Loteries tenen implementat per a la comercialització i gestió dels jocs que organitza Els principals actors amb els que s'haurà de relacionar són: • La Direcció d'Operacions de Jocs de LCAT i especialment el Servei de Coordinació de Sistemes i Tecnologies. • Les empreses contractades per a la aportació dels aplicatius de joc i que porten a terme l'operació directa dels mateixos. • Els serveis del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya que doni recolzament a LCAT en els diversos projectes, tant per l'apartat d'assessorament i acompanyament com pel proveïment de les corresponents infraestructures. • Les empreses contractades directament per LCAT per l'aprovisionament d'altres infraestructures o serveis complementaris associats al projecte. 4.2. Metodologia a aplicar L'adjudicatària participarà amb LCAT en la definició dels projectes a desenvolupar i a la seva implementació i en aquest sentit estarà obligada a:	4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN 4.1. Coordinación de los proyectos La adjudicataria se tendrá que relacionar y coordinar con el entorno que las Loterías tienen implementado para la comercialización y gestión de los juegos que organiza Los principales actores con los que se tendrá que relacionar son: • La Dirección de Operaciones de Juegos de LCAT y especialmente el Servicio de Coordinación de Sistemas y Tecnologías. • Las empresas contratadas para la aportación de las aplicaciones de juego y que llevan a cabo la operación directa de los mismos. • Los servicios del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalitat de Catalunya que dé soporte a LCAT en los diversos proyectos, tanto para el apartado de asesoramiento y acompañamiento como para el abastecimiento de las correspondientes infraestructuras. • Las empresas contratadas directamente por LCAT para el aprovisionamiento de otras infraestructuras o servicios complementarios asociados al proyecto. 4.2. Metodología a aplicar La adjudicataria participará con LCAT en la definición de los proyectos a desarrollar y a su implementación y en este sentido estará obligada a:

- Assistir a les reunions de planificació de projecte amb personal adient per a l'objecte del projecte.
- Obtener la validació de LCAT del document descriptiu de les seves necessitats, objectius i de l'abast del projecte abans d'iniciar el seu desenvolupament.
- Obtener la validació de LCAT de la proposta d'actuació de la solució proposada amb la corresponent formalització del document d'especificacions tècniques.
- Garantir a LCAT la possibilitat del seguiment del projecte en les respectives fases de preparació i implementació per tal de corroborar l'evolució i estat del projecte.
- Provar el compliment dels requeriments funcionals del conjunt de la solució aplicant casos d'ús per evidenciar el seu correcte funcionament.
- Obtener l'acceptació de la solució implementada per part de LCAT mitjançant la realització de proves d'acceptació parcial i total del projecte.

4.3. Implementació i posta en marxa

Un cop desenvolupades les diverses solucions aprovades, s'haurà de preveure la implementació en les infraestructures proveïdes que part de CTTI a LCAT o en les que aquesta directament contracti.

Es realitzarà un pilot a l'entorn de producció per a cadascun dels projectes a implementar que inclourà:

- Desplegament dels productes construïts a l'entorn de Producció.
- Càrrega de dades, totals i parcials en un nombre suficient per a la seva validació.

- Asistir a las reuniones de planificación de proyecto con personal adecuado para el objeto del proyecto.
- Obtener la validación de LCAT del documento descriptivo de sus necesidades, objetivos y del alcance del proyecto antes de iniciar su desarrollo.
- Obtener la validación de LCAT de la propuesta de actuación de la solución propuesta con la correspondiente formalización del documento de especificaciones técnicas.
- Garantizar a LCAT la posibilidad del seguimiento del proyecto en las respectivas fases de preparación e implementación con el fin de corroborar la evolución y estado del proyecto.
- Probar el cumplimiento de los requerimientos funcionales del conjunto de la solución aplicando casos de uso para evidenciar su correcto funcionamiento.
- Obtener la aceptación de la solución implementada por parte de LCAT mediante la realización de pruebas de aceptación parcial y total del proyecto.

4.3. Implementación y puesta en marcha

Una vez desarrolladas las diversas soluciones aprobadas, se tendrá que prever la implementación en las infraestructuras provistas que parte de CTTI en LCAT o en las que ésta directamente contrate.

Se realizará un piloto en torno a producción para cada uno de los proyectos a implementar que incluirá:

- Despliegue de los productos contruidos en el entorno de Producción.
- Carga de datos, totales y parciales en un número suficiente para su validación.

- Validació de les dades en el nou entorn i actuant d'acord amb les funcionalitats definides.
- Correcció dels errors identificats atribuïbles a l'objecte d'aquesta contractació.
- Lliurament de la documentació del projecte per al seu manteniment i desenvolupament amb posterioritat a la implementació.
- Definició de les línies de seguiment i control de qualitat.
- Accions preventives per la mitigació de riscos, tenint en compte la seva probabilitat i el seu impacte.
- Accions requerides per la supervisió tècnica i les dirigides a millorar la gestió del coneixement.

4.4. Seguretat

És fonamental que l'adjudicatària assoleixi en el desenvolupament i implementació de la solució proposada els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació amb vistes al cicle de vida previst per a la solució.
- La definició de les actuacions a realitzar en el seguiment de la política marcada per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per garantir la correcta implantació del model de seguretat en el manteniment d'aplicacions.
- La previsió d'implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat en funció de la classificació d'informació de les aplicacions i especialment les especificacions contemplades a la ISO 27001.

- Validación de los datos en el nuevo entorno y actuante de acuerdo con las funcionalidades definidas.
- Corrección de los errores identificados atribuibles al objeto de esta contratación.
- Entrega de la documentación del proyecto para su mantenimiento y desarrollo con posterioridad a la implementación.
- Definición de las líneas de seguimiento y control de calidad.
- Acciones preventivas para la mitigación de riesgos, teniendo en cuenta su probabilidad y su impacto.
- Acciones requeridas por la supervisión técnica y las dirigidas a mejorar la gestión del conocimiento.

4.4. Seguridad

Es fundamental que la adjudicataria alcance en el desarrollo e implementación de la solución propuesta los siguientes objetivos:

- La correcta implantación de la seguridad de la información con vistas al ciclo de vida previsto para la solución.
- La definición de las actuaciones a realizar en el seguimiento de la política marcada por la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña para garantizar la correcta implantación del modelo de seguridad en el mantenimiento de aplicaciones.
- La previsión de implementación de las medidas necesarias para el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad en función de la clasificación de información de las aplicaciones y especialmente las especificaciones contempladas en la ISO 27001.

En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'adjudicatària preveurà les eines per a l'encarregat de tractament de dades que estableix al Reglament General de Protecció de Dades. En el moment de realitzar el disseny funcional del sistema caldrà elaborar un pla d'anàlisi de riscos contra l'establert en el marc normatiu, conjuntament amb el responsable de protecció de dades de LCAT. 4.5. Gestió del codi font L'adjudicatària cedirà a LCAT el codi font dels desenvolupaments que en el marc d'aquesta contractació es portin a terme per tal que en un futur aquest pugui per si mateixa o per un tercer portar a terme el seu manteniment correctiu o evolutiu.	En relación al tratamiento de datos de carácter personal, la adjudicataria preverá las herramientas para el encargado de tratamiento de datos que establece en el Reglamento General de Protección de Datos. En el momento de realizar el diseño funcional del sistema habrá que elaborar un plan de análisis de riesgos contra el establecido en el marco normativo, conjuntamente con el responsable de protección de datos de LCAT. 4.5. Gestión del código fuente La adjudicataria cederá a LCAT el código fuente de los desarrollos que en el marco de esta contratación se lleven a término a fin de que en un futuro este pueda por sí misma o por un tercero llevar a cabo su mantenimiento correctivo o evolutivo.
5. SEGUIMENT DEL CONTRACTE. LCAT concretarà amb l'adjudicatària un pla de seguiment dels projectes immersos en l'objecte d'aquesta contractació . En funció del nombre i tipologia dels projectes, es determinaran les reunions de coordinació, control i seguiment de la contractació, a les quals assistiran com a mínim el responsable del contracte de LCAT i el cap de projecte de l'adjudicatària. Aquestes reunions, no computaran temps a efecte de facturació i es consideraran repercutides en el preu de l'oferta. Les despeses de dietes, allotjaments i desplaçaments que l'adjudicatària pugui incorre amb motiu del contracte, s'entendran incloses en el preu de l'oferta	5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. LCAT concretará con la adjudicataria un plan de seguimiento de los proyectos inmersos en el objeto de esta contratación. En función del número y tipología de los proyectos, se determinarán las reuniones de coordinación, control y seguimiento de la contratación, en las cuales asistirán como mínimo al responsable del contrato de LCAT y el jefe de proyecto de la adjudicataria. Estas reuniones, no computarán tiempo a efecto de facturación y se considerarán repercutidas en el precio de la oferta. Los gastos de dietas, alojamientos y desplazamientos que la adjudicataria pueda incurrir con motivo del contrato, se entenderán incluidas en el precio de la oferta
A la data de la signatura del director d'Operacions de Joc de Loteries de Catalunya SAU.	A la fecha de la firma del director de Operaciones de Juego de Loteries de Catalunya, SAU.