

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONTINUIDADES**

**- EXPEDIENTE NÚM. 2602OB03 -**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas que deben regir la contratación del servicio de mantenimiento, soporte y desarrollo de software, destinado a garantizar la correcta operatividad, evolución y mejora de las aplicaciones de automatización de continuidad de la CCMA, SA.

El contrato incluye el servicio de soporte técnico 24/7, consultoría de desarrollo y desarrollo informático, tanto en modalidad fija anual como en modalidad variable bajo demanda.

### **2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Los servicios objeto del contrato se estructuran en conceptos fijos y conceptos variables, de acuerdo con lo que detallan los siguientes apartados.

#### **2.1. Servicio Fijo:**

El servicio fijo se prestará durante toda la vigencia del contrato y serán abonados al inicio de cada anualidad.

##### **a. Servicio de soporte**

- Prestación de servicio de monitoreo técnico las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Atención y seguimiento de incidencias leves vía ticketing
- Atención de incidencias graves en horario de oficina.
- Soporte correctivo y asistencia remota.
- Coordinación de acciones para la resolución de incidencias.

##### **b. Bolsa anual de consultoría de desarrollo**

- Bolsa anual de 13 horas de consultoría especializada.
- Orientada a:
  - Análisis funcional y técnico.
  - Definición de soluciones.
  - Asesoramiento en arquitectura y evolución del software.

##### **c. Bolsa anual de desarrollo informático**

- Bolsa anual de 35 horas de desarrollo informático.
- Incluye:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Adaptaciones y mejoras evolutivas.
- Ajustes técnicos solicitados por la entidad contratante.

## **2.2 Servicio variable**

El servicio variable se prestará únicamente cuando la entidad contratante lo solicite, facturando de forma puntual según el consumo efectivo.

- a) Se estima un máximo de 13 horas adicionales en concepto de Consultoría de desarrollo adicional.
- b) Se estima un máximo anual de 35 horas adicionales en concepto de Desarrollo informático adicional.

## **5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN**

Todos los servicios deberán prestarse con personal cualificado y con experiencia demostrable en las aplicaciones VSNMulticon , VSNMconRemote , VSNMconRepeater, VSNMconDB y VSNMconSVR .

El adjudicatario debe poseer autorización expresa del titular de los derechos sobre el código de las aplicaciones anteriores para poder modificarlo.

El adjudicatario deberá garantizar la calidad, continuidad y trazabilidad de los trabajos realizados.

Las actuaciones se realizarán conforme a las mejores prácticas del sector de desarrollo de software.

## **6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El adjudicatario deberá:

- Registrar las horas consumidas en los servicios fijos y variables.
- Facilitar informes periódicos de actividad cuando sean requeridos.
- Obtener expresa validación de la entidad contratante antes del consumo de servicios variables.

Sant Joan Despí, febrero de 2026