

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT I DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU DELS SISTEMES DE GESTIÓ DE SUBVENCIONS I DE DIGITALITZACIÓ DELS PROCESSOS INTERNS D'ACCIÓ

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei de manteniment i desenvolupament d'evolutius de gestió de subvencions i digitalització de processos interns d'ACCIÓ. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de manteniment, suport i desenvolupament evolutiu dels sistemes de gestió de subvencions i de digitalització dels processos interns d'ACCIÓ.

A continuació es descriuen les aplicacions de què disposa actualment ACCIÓ i els serveis que es requereixen de l'adjudicatari o adjudicatàries de la present licitació.

El servei inclou serveis tecnològics recurrents de correcció i evolutius de manteniment d'aplicacions, essent els serveis a prestar els següents:

- Gestió operativa.
- Suport a usuaris.
- Manteniment d'aplicacions (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic).

A més, també cal garantir la qualitat del codi desenvolupat en les plataformes i aplicatius.

2. Descripció dels serveis

L'adjudicatari prestarà el servei de manteniment recurrent o desenvolupament de les diferents aplicacions d'ACCIÓ, concretament en relació als sistemes de tramitació i gestió d'expedients de subvenció i digitalització de processos interns.

L'adjudicatari ha de garantir que els diferents aplicatius prestin els serveis pels quals van ser, o seran, dissenyats i implementats. Caldrà que realitzi, també, una tasca proactiva proposant iniciatives que permetin dotar els aplicatius de més eficiència i qualitat de servei als usuaris de l'organització. El control, la prioritització i la gestió d'aquestes tasques i la seva correcta realització serà responsabilitat de l'àmbit tècnic d'ACCIÓ.





L'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, de l'aplicació i tot el seu context funcional i tecnològic amb l'objectiu de garantir una operativitat continuada de l'aplicatiu.

En el supòsit que hi hagués una incidència greu que afectés a l'operativa dels aplicatius i que requereixi la implicació de més d'un proveïdor, el responsable del contracte i el responsable tècnic d'ACCIÓ lideraran la resolució del problema exercint d'enllaç entre els diferents proveïdors fins a la resolució del mateix. ACCIÓ garanteix la disponibilitat, lideratge i coordinació del seu personal i el personal dels diferents proveïdors durant una incidència de servei.

El servei de manteniment recurrent d'aplicacions inclou les següents tipologies: manteniment correctiu, preventiu, perfectiu, adaptatiu tècnic, adaptatiu normatiu, assessoria tècnica funcional i desenvolupament de petits evolutius.

3. Model de prestació del servei

El servei recurrent es portarà a terme en modalitat de bossa d'hores. Es facturarà en funció de les hores realitzades o la part proporcional d'aquestes.

El proveïdor rebrà les peticions del servei recurrent mitjançant l'eina de *ticketing* utilitzada per ACCIÓ. S'envien les peticions de servei mitjançant correu electrònic, es recullen a l'eina, es categoritzen i s'atenen de manera que es garanteixi el compliment dels acords de nivell de servei (ANS) de conformitat amb allò especificat en aquests acords.

4. Model de govern

Per a la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, el contracte estarà governat pel Comitè de Seguiment, el qual es reunirà amb caràcter mensual, tot i que també es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Mànager d'Infraestructura, Solucions i Transformació Digital.
- Responsable d'ACCIÓ de l'àmbit de Transformació Digital .
- Responsable del servei de l'adjudicatari.

Corresponen al Comitè de Seguiment les següents funcions:

- Revisió de les incidències crítiques en curs.
- Validació i acceptació dels treballs recurrents realitzats.
- Revisió dels ANS.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir.
- Informe de dedicació de l'equip del servei recurrent amb el còmput de dedicació individual.
- Totes aquelles que li atribueixi el present plec.



Correspon al responsable de l'execució del contracte de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a les reunions del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de cada reunió. A l'inici del contracte es determinarà el detall i contingut de la documentació de seguiment.

L'empresa adjudicatària no imputarà costos a ACCIÓ per la preparació de la documentació o elaboració de l'acta. Tampoc s'imputaran les hores de gestió del responsable del servei de l'adjudicatari.

El control de l'execució del contracte, la validació, aprovació i emissió de les factures corresponents al mateix, la resolució dels conflictes que puguin sorgir, la gestió de riscos i oportunitats i la validació de les característiques tècniques i professionals dels perfils i la seva substitució si es considera necessari seran responsabilitat del responsable de l'execució del contracte i del Màner d'Infraestructura, Solucions i Transformació Digital d'ACCIÓ o la persona en qui delegui.

5. Condicions d'execució

5.1. Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran a les oficines d'ACCIÓ, essent possible una filosofia de treball híbrida, entre la presencialitat i el teletreball. Serà ACCIÓ qui determinarà aquesta filosofia de treball, que podrà canviar en funció dels projectes, les incidències i les críticitats, en qualsevol moment, durant la prestació del servei. D'entrada es considera necessària una presencialitat mínima de dos dies a les oficines d'ACCIÓ.

El contractista estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari clarament identificats, mitjançant etiquetes amb el nom de l'empresa, com a propis: PC, pantalles, ordinador portàtil i/o qualsevol altre dispositiu d'informàtica mòbil que consideri necessari. En cap cas ACCIÓ proveirà dels dispositius informàtics al contractista.

La instal·lació i configuració de l'estàndard corporatiu serà a càrrec del contractista sota la supervisió dels equips especialitzats d'ACCIÓ.

L'estàndard corporatiu té els següents aplicatius:

- Eclipse 2019-03
- Java 1.6.22
- Maven 3.1
- Git 2.22.0
- Ant 1.7.1
- Client MySQL compatible amb 5.7 i 8
- Client Oracle compatible amb oracle 10 i 12
- Kettle PDI ce 8.2
- AdoptOpenJDK 11.0.3
- Solr 7.7.1



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
14/10/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 15/10/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N0FDONYVZEJ146BX6R27QCRDUDYGHRE

Data creació còpia:
15/10/2026 10:31:38

Pàgina 3 de 9

- Docker 6.8.1 (Lot 1)
- Npm 5.6 o superior
- Webpack 3.10
- Node 8.9.4
- Gradle 6.8.1 (Lot 1)
- Java 8
- Eina amb connexió SSH i/o SCP
- Google SDK
- Liferay Developer Studio (Lot 1)
- Jenkins

Caldrà que l'estació de treball sigui un Windows 11 Professional o superior, amb disc SSD de 256Gb, i 32Gb de RAM.

5.2. Horaris de la prestació dels serveis

Els horaris de prestació dels serveis són els següents, i podran variar en funció de la necessitat de cada projecte.

- Horari laboral d'ACCIÓ: de dilluns a dijous de 8:00 h a 18:00 h. i els divendres de 8:00 h a 15:00 h. Servei d'atenció continuat durant la referida franja horària, garantint que sempre hi haurà personal del contractista durant l'horari indicat.

Excepcionalment, el responsable del contracte podrà requerir al contractista l'execució de determinats serveis fora de l'horari estipulat, bé amb avís previ, en cas d'actuacions planificades, o bé de manera imprevista per motius sobrevinguts (caigudes, emergències, etc.) sense que la prestació dels mateixos suposi un cost per hora diferent a l'habitual per ACCIÓ.

En aquest cas, les hores addicionals realitzades fora de l'horari estipulat hauran d'ésser compensades en el marc de la jornada setmanal, de tal manera que no es superi el còmput d'hores atribuïdes a la jornada setmanal. En cap cas donaran lloc a una retribució addicional a favor de l'adjudicatari.

5.3. Idioma

L'adjudicatari desenvoluparà els sistemes i interfícies d'usuari externes en català i castellà i en garantirà la seva correcció lingüística. En cas que es requereixin idiomes addicionals, tot el procés de validació lingüística l'assumirà ACCIÓ.

Pel que fa a la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte, l'idioma serà el català.



5.4. Període de garantia

El període de garantia dels treballs duts a terme per l'adjudicatari serà de sis mesos des de la seva posada en producció. En el cas de la realització de tasques de manteniment que tinguin com a origen un desenvolupament realitzat per un altre proveïdor, el període de garantia no aplica.

Totes aquelles tasques derivades de la correcció d'un error en fase de garantia seran assumides per l'adjudicatari sense comportar cap cost per a ACCIÓ.

5.5. Acord de nivell de servei (ANS)

L'acord de nivell de servei es centrarà en la qualitat d'execució del treball per part del contractista i el compromís de tenir un equip consolidat.

A nivell de rotació de personal s'estableixen els següents nivells:

- En cas d'una baixa laboral de llarga durada (més de 4 setmanes) el contractista durà a terme una transició de perfil que correrà al seu càrrec. Passades aquestes quatre setmanes sense que es produeixi la substitució del perfil, s'aplicaran les mateixes penalitzacions sobre la facturació mensual que es descriuen en el següent supòsit.
- En cas que es produeixi la baixa d'una persona en un dels equips per motius que no siguin mèdics (canvi de projecte, canvi d'empresa d'un dels perfils,...) s'estableixen, a banda del cost 0 per ACCIÓ de la transició, les següents penalitzacions:
 - Passats 10 dies naturals sense que s'hagi substituït la persona que ha causat baixa i, fins al 19è dia, una penalització sobre la factura mensual d'entre el 10 i el 19%.
 - Passats 20 dies naturals, i fins a 29, una penalització sobre la factura mensual, d'entre el 25 i el 34%
 - Passats 30 dies naturals, la penalització serà del 50% de la factura mensual.

5.6. Propietat intel·lectual

Tot el codi font, documentació i desenvolupaments resultants seran propietat d'ACCIÓ.

6. Requeriments específics

Requisits d'accessibilitat

L'adjudicatari haurà d'aplicar en el desenvolupament i evolució de les aplicacions objecte del contracte, la normativa d'accessibilitat vigent. Per exemple, en l'actualitat aplica el "*Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para*



dispositivos móviles del sector público». El contractista haurà d'anar adaptant la seva actuació als canvis que es vagin produint en la normativa en matèria d'accessibilitat.

Requisits de seguretat

Serà responsabilitat de l'empresa contractista assegurar la seguretat en les plataformes i desenvolupaments realitzats. Com a mínim, els productes finals desenvolupats hauran de complir amb els estàndards de seguretat establerts per:

- El marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).
- El conjunt de bones pràctiques en matèria de seguretat TIC establert en la ISO/IEC 27002:2022, o norma que la substitueixi o actualitzi i en especial la seva adaptació a ACCIÓ.
- El conjunt de bones pràctiques de desenvolupament de software de totes les tecnologies que formen part del plec.
- En especial aquells establerts per ACCIÓ.
- Aquells establerts o definits en la fase de presa de requeriments del contracte.

7. Proposta tècnica que serà objecte de valoració mitjançant criteris subjectes a judici de valor

Els licitadors hauran de presentar una proposta tècnica que serà objecte de valoració mitjançant l'aplicació de criteris subjectes a judici de valor.

Les propostes hauran d'incloure necessàriament aquests apartats:

7.1. Resum executiu de la proposta

Resum executiu d'una extensió orientativa de 5 pàgines per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne la planificació, els recursos i les propostes de valor afegit.

7.2. Plantejament general del servei

- **Model organitzatiu:** Descripció detallada de l'organització i dels perfils necessaris per a la prestació del servei. En cas d'existir subcontractació, haurà d'identificar la part de la prestació que pretén subcontractar i l'empresa que realitzarà l'activitat. Caldrà aportar en un Annex, els CV amb la formació acadèmica, cursos realitzats, acreditacions, projectes en els que ha



treballat, clients, rols, durant quin període de temps i tot allò necessari que demostrï la solvència necessària per a complir amb els requisits del plec.

- **Model de relació:** Descripció detallada de les funcions dels responsables, tasques i responsabilitats per a la prestació del servei. Descripció detallada de les funcions.
- **Metodologia de gestió del servei recurrent:**
 - Marc metodològic utilitzat.
 - Gestió de compliment dels ANS.
 - Gestió de la càrrega del equip.
 - Gestió de riscos.
 - Gestió del coneixement.
 - Procés de millora contínua del servei.
 - Eines proposades per la gestió del servei.
 - Gestió de la Qualitat.

7.3. Planificació del servei

- Fase de transició del servei

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta tècnica la definició del pla de transició:

- o Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la duració prevista i el grau d'implicació de cada participant (proveïdor sortint, entrant i personal d'ACCIÓ).
- o Definició del marc temporal i recursos necessaris per dur a terme el pla de transició
- o Planificació detallada de la fase d'execució de la transició i duració prevista.
- o Traspàs de responsabilitats, detallant per a cada activitat: l'objectiu, durada i resultat esperat.
- o Mecanismes que s'aplicaran per tal de garantir que el proveïdor entrant compta amb tot el coneixement necessari per a proveir el servei amb qualitat.

- Fase de devolució del servei

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta tècnica la definició del pla de devolució:

- o Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- o Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- o Mètode previst per fer la transferència de coneixement.
- o Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica per tipus de servei .
- o També s'ha de proposar el pla de lliurament de:
 - Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (*workshops* conferències, formació d'equips mixts,...) .



- Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
 - Servei. Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent el pla de comunicació de canvi a l'usuari.
- **Plans de formació i certificació** a l'equip assignat al projecte i treball de dinàmiques de relació client-proveïdor

7.4. Equip professional mínim requerit per a prestar el servei relatiu

Es requereixen **tres perfils amb els següents coneixements i experiència** acreditada mínims:

- Titulació universitària en l'àmbit de l'enginyeria informàtica o equivalent.
- Domini del català i el castellà.
- Coneixements de la plataforma de *Business Intelligence* de SAP.
- Tres anys d'experiència en Struts 1.x.
- Tres anys d'experiència en Tomcat.
- Tres anys d'experiència en JBoss.
- Tres anys d'experiència en Hibernate 3.
- Tres anys d'experiència en JDK 1.6.
- Tres anys d'experiència en JDK 1.8
- Tres d'anys d'experiència Spring Boot
- Tres anys d'experiència en desenvolupaments d'aplicacions web i microserveis web SOAP i REST
- Tres anys d'experiència React.js
- Tres anys d'experiència MySQL/Oracle
- Tres anys d'experiència en Node.js
- Coneixements de YUP
- Coneixements de Pentaho i Kettle
- Coneixements de php
- Coneixements d'XTF/XWord.
- Coneixements de Power BI
- Coneixements de DataWarehouse



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
14/10/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 15/10/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N0FDONYVZEJ146BX6R27QCRDUDYGHRE

Data creació còpia:
15/10/2026 10:31:38

Pàgina 8 de 9



- Eines d'IA

Es valoraran coneixements de:

- GIT

Els licitadors hauran d'incorporar un CV dels professionals que integraran l'equip com annex a la proposta tècnica.

El licitador que resulti adjudicatari haurà d'acreditar la titulació i experiència dels professionals que integrin l'equip mitjançant l'aportació del títol compulsat i certificats de bona execució relatius als projectes realitzats per al sector públic.

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Meritxell Rosich
Directora de la Unitat de Talent i Recursos



Doc. original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
14/10/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 15/10/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0N0FDONYVZEJ146BX6R27QCRDUDYGHRE

Data creació còpia:
15/10/2026 10:31:38

Pàgina 9 de 9