Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

CENTRO DE CÁLCULO ÁLAVA, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACION DE TRABAJOS DE DESARROLLO PARA LA ADOPCIÓN DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN LAS APLICACIONES DE EQUILIBRIO TERRITORIAL (ALPF: PLAN FORAL DE OBRAS Y SERVICIOS Y ALOM: OBRAS MENORES)

EXP. 2025038

CATEGORÍA 07 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN FORAL

PLIEGO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ANÁLISIS, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Abril 2025

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir en el contrato de servicios que inicia el Centro de Cálculo de Álava (CCASA) para implementar las funcionalidades que serán puestas a disposición del Departamento de Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Álava (DFA) para la adopción del Expediente Electrónico en las aplicaciones de Plan Foral de Obras y Servicios (en adelante, ALPF) y la aplicación para la gestión de las Ayudas a las Iniciativas para el Fomento de las Relaciones Vecinales y a la Ejecución de Obras Menores en las Entidades Locales de Álava (en adelante ALOM).

2 SERVICIOS

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A lo largo del 2024 el Departamento de Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Álava (DFA) adaptó la aplicación de la Gestión y el Cálculo del FOFEL, modificándola para poder adoptar el Expediente Electrónico en su totalidad, integrándose con los sistemas de Administración Electrónica de la DFA: Sede Electrónica, Registro Electrónico, Tramitador de Expedientes Corporativo (en adelante, T-Gune), Plataforma de Firma Electrónica, Plataforma de Gestión Documental, …

Con este nuevo proyecto, el Departamento de Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Álava (DFA) pretende mantener este impulso continuo que viene realizando la DFA en la modernización y adaptación de sus Sistemas a la Administración Electrónica.

En concreto, el nuevo proyecto abordará la adopción del Expediente Electrónico en las aplicaciones de ALPF y ALOM, integrándolas con los Sistemas de Administración Electrónica de la DFA.

Las funcionalidades básicas a destacar del nuevo sistema son:

- Integración y Sincronización de las Solicitudes Telemáticas:
  - ✓ Sede Electrónica - Tramitador Corporativo T-Gune - Aplicaciones ALPF/ALOM.
- Integración y Sincronización de la Documentación de los Expedientes Electrónicos:
  - ✓ Sede Electrónica - Tramitador Corporativo T-Gune - Aplicaciones ALPF/ALOM.
- Adaptaciones de la Gestión Documental de ambas aplicaciones.
- Adaptación de la Gestión Contable.
- Inclusión del Expediente Electrónico en el Modelo de datos, Pantallas y Listados de ambas aplicaciones.
- Adaptación a las necesidades y requisitos de la nueva Sede Electrónica de la DFA.

2.2 ALCANCE (TRABAJOS A CONTRATAR)

Identificadas la mayoría de las tareas a realizar, a lo largo del servicio se irán concretando, planificando, desarrollando e implantando de manera iterativa e incremental, identificando posibles entregas modularizadas e independientes, destinadas a dar valor a las personas usuarias del sistema.

En este escenario se plantea el servicio en modalidad de **servicio**.

Las tareas a desarrollar a lo largo del proyecto son:

Tareas a realizar en la aplicación de ALOM:

- **Sincronización de Solicitudes-Expedientes desde T-Gune a ALOM:**
  - ✓ Proceso diario y nocturno para la sincronización de solicitudes-expedientes de T-Gune.
  - ✓ Registro de la Convocatoria activa para el proceso de sincronización.
  - ✓ Consulta del resultado del proceso de sincronización.

- **Sincronización de Documentos desde T-Gune a ALOM :**
  - ✓ Proceso on-line de sincronización de documentos al acceder a la documentación de un Expediente concreto.
  - ✓ Proceso diario y nocturno para la sincronización de documentos.

- **Sincronización de Documentos desde ALOM a T-Gune:**
  - ✓ Los documentos y notificaciones generados desde “Movimientos” se tienen que guardar en el Expediente Electrónico correspondiente y registrarse en T-Gune.
  - ✓ Los documentos y notificaciones generados desde “Procesos Masivos Gestión del Acuerdo” se tienen que guardar en el Expediente Electrónico correspondiente y registrarse en T-Gune.
  - ✓ Los documentos y notificaciones generados desde “Procesos Masivos Documentaciones” se tienen que guardar en el Expediente Electrónico correspondiente y registrarse en T-Gune.

- **Adaptación de las Solicitudes Telemáticas:**
  - ✓ Modificar el Alta de Expediente cuando la Solicitud origen es T-Gune y no Sede.
  - ✓ Modificar la visualización de Documentos cuando el origen de los mismos es T-Gune y no Sede.

- **Adaptación de la Gestión Documental:**
  - ✓ Ocultar la pestaña de “Otros” para Expedientes asociados a Expediente Electrónico.

- ✓ Adaptar la generación de Documentos a partir de plantillas para incluir en los Documentos el Expediente Electrónico.
- ✓ Modificar los listados que se obtienen desde "Consultas y Listados" para mostrar el Expediente Electrónico.

- **Adaptación de la Gestión Contable**
  - ✓ Registro en base de datos de la Resolución a tramitar cuando los documentos contables necesiten enviar a Kontaraba la Resolución a tramitar.

- **Controles de Firma**
  - ✓ Control de firma para verificar que el informe está firmado en la generación de documentos de Pago.
  - ✓ Mostrar en el excel de "Situación Contable" la información sobre Firma del Informe.
  - ✓ Mostrar en la pantalla de "Movimientos" la información sobre Firma del Informe.

Tareas a realizar en la aplicación de ALPF:

- **Sincronización de Solicitudes-Expedientes desde T-Gune a ALPF:**
  - ✓ Proceso diario y nocturno para la sincronización de solicitudes-expedientes de T-Gune.
  - ✓ Registro de la Convocatoria activa para el proceso de sincronización.
  - ✓ Consulta del resultado del proceso de sincronización.
  - ✓ Catalogación del "Fondo" para las solicitudes sincronizadas desde T-Gune.

- **Sincronización de Documentos desde T-Gune a ALPF :**
  - ✓ Proceso on-line de sincronización de documentos al acceder a la documentación de un Expediente concreto.
  - ✓ Proceso diario y nocturno para la sincronización de documentos.

- **Sincronización de Documentos desde ALPF a T-Gune:**
  - ✓ En la pestaña "Movimientos". Si el Expediente a tratar tiene asociado un Expediente Electrónico, los documentos y notificaciones generados se tienen que guardar en el Expediente Electrónico correspondiente y registrarse en T-Gune.
  - ✓ Gestión Documental desde "Procesos Masivos". Si el Expediente a tratar tiene asociado Expediente Electrónico, los documentos y notificaciones generados se tienen que guardar en el Expediente Electrónico correspondiente y registrarse en T-Gune. Relación de pantallas a adaptar:
    - ACUERDO FORAL
    - ANULACION SUBVENCIONES
    - DOCUMENTACIONES

- **Adaptación de las Solicitudes Telemáticas:**
  - ✓ Modificar el Alta de Expediente cuando la Solicitud origen es T-Gune y no Sede.
  - ✓ Modificar la visualización de Documentos cuando el origen de los mismos es T-Gune y no Sede.

- **Adaptación de la Gestión Documental:**
  - ✓ No mostrar la pestaña "Otros". El registro manual de Documentos de Salida se va a realizar desde T-Gune,
  - ✓ Adaptar la generación de Documentos a partir de plantillas para incluir en los Documentos el Expediente Electrónico.
  - ✓ Modificar los listados que se obtienen desde "Consultas y Listados" para mostrar el Expediente Electrónico.
  - ✓ En la pestaña "Documentación" no mostrar habilitado botón '+' ya que el registro manual de Documentos de Entrada se va a realizar desde T-Gune.

- **Adaptación de la Gestión Contable**
  - ✓ Registro en base de datos de la Resolución a tramitar cuando los documentos contables necesiten enviar a Kontaraba la Resolución a tramitar.
  - ✓ Envío de Expediente Electrónico a Kontaraba y nueva opción para incluir Resolución a tramitar iniciada en T-Gune. Relación de pantallas donde incluir:
    - Pantalla de Generación de AD's iniciales.
    - Pantalla de Generación masiva de AD's o D's.
    - Funcionalidad que permite generar Documentos Contables Individuales desde Certificados.
    - Funcionalidad que permite generar Documentos Contables individuales desde Documentos.

- **Adaptación del Expediente de la Convocatoria**
  - ✓ Registro de Expediente Electrónico en Convocatoria.
  - ✓ Modificar el Registro de Documentación a nivel de Convocatoria ("Procesos Especiales") para que no se registre documentación si la Convocatoria tiene asociado Expediente Electrónico ya que se debería registrar desde T-Gune.
  - ✓ Visualización de Expediente Electrónico de Convocatoria y Navegación a T-Gune en pantallas donde se muestra la Convocatoria.
    Relación de pantallas donde incluir:
    - **Expedientes:**
      - ✓ Datos Generales. Detalle Expediente.
      - ✓ Gestión Documentación. Detalle Expediente concreto.
      - ✓ Gestión Técnica. Detalle Expediente concreto.
      - ✓ Gestión Financiera. Detalle Expediente concreto.
      - ✓ Consulta Expedientes. Detalle.
    - **Gestión Contable:**
      - ✓ Generación Documentos D's iniciales.
      - ✓ Generación masiva AD's o D's.

- ✓ Resto de Operaciones Contables.
- ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Certificaciones.
- ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos.
- ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos. Generación de documentos.
- ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos. Registro de documentos generados en SAP.
- ✓ Borrado Masivo de AD's o D's iniciales.

- **Adaptación de Expedientes**
  - ✓ Visualización de Expediente Electrónico Solicitud y Navegación a T-Gune en pantallas donde se visualiza el Expediente.
    Relación de pantallas donde incluir:
    - **Expedientes**
      - ✓ Datos Generales y Detalle Expediente.
      - ✓ Gestión Documentación y Detalle Expediente.
      - ✓ Gestión Técnica y Detalle Expediente.
      - ✓ Gestión Financiera y Detalle Expediente.
      - ✓ Consulta Expedientes y Detalle Expediente.
      - ✓ Consulta Histórico de expedientes.
    - **Gestión Rankings:**
      - ✓ Datos por Cuadrilla.
    - **Notificaciones**
      - ✓ Consulta de Notificaciones.
    - **Gestión Contable**
      - ✓ Generación Documentos D's iniciales.
      - ✓ Generación masiva AD's o D's.
      - ✓ Resto de Operaciones Contables.
      - ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Certificaciones.
      - ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos.
      - ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos. Generación de documentos.
      - ✓ Resto de Operaciones Contables. Detalle Documentos. Registro de documentos generados en SAP.
      - ✓ Borrado Masivo de AD's o D's iniciales.
    - **Consultas y Listados. Consultas:**
      - ✓ Consulta de información a incluir en AF.
      - ✓ Consulta por situación.
    - **Consultas y Listados. Informes:**
      - ✓ Ranking.
      - ✓ Lista única.
      - ✓ Expedientes no acogidos.
      - ✓ Subvenciones concedidas.
      - ✓ Costes presentados.
      - ✓ Estado de ejecución de las obras.

- ✓ Obras no subvencionadas.
- ✓ Estado de expedientes.
- ✓ Concedidos/anulados.
- ✓ Ranking de infraestructuras concedidas.
- ✓ Expedientes con honorarios técnicos.
- ✓ Concedidos sin adjudicar.
- ✓ Adjudicados con minoración.
- ✓ Informe abono para JJGG.
- ✓ Expedientes Recurridos.

- **Consultas y Listados. Generador de Informes**
  - ✓ Consultas y Listados. Generador de Informes
- **Procesos Masivos**
  - ✓ Gestión de Acuses
  - ✓ Acuerdo Foral
  - ✓ Anulación Subvenciones
  - ✓ Procesos Masivos documentación
  - ✓ Obtención lista denominaciones
  - ✓ Traslados de ejercicio presupuestario
- **Procesos Especiales**
  - ✓ Vuelco Access
  - ✓ Control de documentación

Tareas a realizar en ambas aplicaciones (ALOM y ALPF) para su adaptación a las nuevas necesidades y requisitos de la nueva Sede Electrónica de la DFA:

- Adaptación al nuevo Catálogo de Procedimientos y Servicios (CPS) de la DFA.
- Adaptación al nuevo Registro Electrónico de Apoderamientos (REA) de la DFA.
- Adaptación al nuevo sistema de gestión de la Estructura Orgánica de la DFA.
- Adaptación al nuevo Asistente de Tramitación de la nueva Sede Electrónica de la DFA.
- Adaptación a “Mis Expedientes” de “Mi Carpeta” de la nueva Sede Electrónica de la DFA.
- Adaptación a “Mis Pagos” de “Mi Carpeta” de la nueva Sede Electrónica de la DFA.

El servicio a contratar incluye todas las actividades necesarias para el desarrollo y la implantación, en los sistemas de DFA-CCASA, de las funcionalidades identificadas de modo que permitan la gestión de los nuevos sistemas desde sus áreas de competencia.

El servicio contratado responderá a las órdenes de trabajo que CCASA le encomiende construyendo e implantando los módulos de software requeridos.

Los servicios a contratar incluyen las siguientes tareas o actividades:

Construcción:

Programación de las funcionalidades del nuevo sistema en los entornos tecnológicos propios de CCASA.

Pruebas y depuración:

Llevar a cabo las todas las pruebas que aseguren un software libre de errores y una perfecta integración entre módulos, así como con otros servicios y sistemas ya existentes en CCASA.

Implantación:

Instalar la aplicación en los sistemas de CCASA y verificar su buen funcionamiento. Realizar la carga inicial de datos y colaborar en la puesta en marcha del sistema.

2.3 ENTREGABLES RESULTANTES DE LOS SERVICIOS

Como resultado de los servicios se obtendrán los siguientes productos considerados entregables:

- Módulos software resultantes de las tareas de desarrollo.
- Diseño y documentación técnica detallada de todas las tareas y módulos identificados.
- Pruebas unitarias, de integración y funcionales de los sistemas y la documentación asociada.
- Informes periódicos de actividad con la situación de los trabajos, grado de avance y revisión de la planificación, a presentar en las reuniones de seguimiento.

Documentación soporte: Cada documento se suministrará en formato electrónico original (Microsoft Office), no admitiéndose por lo tanto formatos tales como PDF u otros protegidos y/o no manipulables.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas por CCASA para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

Además de lo descrito y requerido, la empresa licitadora puede proponer cualquier otro conjunto de entregables referidos a la metodología que proponga aplicar para el desarrollo del proyecto.

Con relación a las entregas de código a realizar, estos desarrollos deberán estar libres de errores y listos para su puesta en producción, de manera que sea operable desde el mismo momento de la entrega.

La entrega solamente se considerará realizada si obtiene el visto bueno de CCASA. La fecha efectiva de la entrega será aquella en la que se produzca dicha aprobación.

2.4 NIVELES DE CALIDAD

El software entregado deberá contar con un alto nivel de calidad, en todos los aspectos, que se pondrá de manifiesto mediante las siguientes características:

- Óptimo rendimiento, especialmente en la interacción con el usuario.
- Óptima usabilidad.
- Software libre de errores.
- Diseño gráfico ajustado a las exigencias UX/UI del CCASA.
- Arquitectura modular, desacoplada, orientada a servicios de negocio que permita distintas composiciones del mismo.
- Integración basada en servicios web o bus de integración de CCASA.

Estándares de CCASA

A continuación, figuran los estándares de CASA en cuanto a buenas prácticas y sus herramientas de soporte. Solo se utilizarán productos vigentes en la plataforma tecnológica de CCASA.

- Metodologías: metodologías ágiles implantadas en CCASA (Scrum). Con su repositorio de documentación Confluence, y otros repositorios de corporativos de CCASA.
- Gestión de Tareas: CCASA dispone de JIRA como herramienta de gestión de proyectos ágiles para los equipos de desarrollo de software, tanto para su organización como para su seguimiento.
- Reutilización: CCASA dispone de una colección de elementos reutilizables que deben ser incluidos en todo desarrollo que se lleve a cabo.
- Identificación electrónica y servicios de confianza: estándares admitidos por el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo (identificación, sellado, firma, etc…).
- Estandarización de aplicaciones: Framework jADE / Plantillas Java .NET, Aplicaciones Angular, Servicios web, API REST, Microservicios (contenedores).
- Integración continua: Jenkins.
- Repositorio documental: Filenet.
- Control de versiones: Subversion y– Git/Bitbucket.
- Modelado de datos – IBM Data Studio.
- Orientación a objetos: Persistencia de clases y bases de datos – Hibernate / NHibernate.
- Pruebas unitarias – JUnit / NUnit.
- Análisis de código: Porcentaje código testeado y cód. muerto – Rational Application Developer / DotCover, FxCop SonarQube (calidad de código).
- Optimización de sentencias SQL – IBM Data Studio / SQL Server Management Studio.

- Validación de normas de accesibilidad – Total Validator.
- Validación de servicios web – SoapUI.

Además, CCASA dispone de las siguientes utilidades de ayuda:

- Gestión del repositorio de Reusabilidad.
- Gestión del Catálogo de Aplicaciones.
- Gestión de métodos y de servicios SOA.
- Herramienta para el despliegue de las aplicaciones.

2.5 ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico es el recogido en el SDA, en concreto:

- Aplicaciones desktop C# con Framework .NET V 4.5
- Base de datos SQL Server
- Entorno de desarrollo: Visual Studio 2012
- Gestor documental FileNet
- Herramienta ETL: SQL Server Integration Services (SSIS)
- Microsoft Office

2.6 ORGANIZACION

El proyecto se organizará y gestionará, salvo manifestación expresa en contrario por parte de CCASA, utilizando técnicas ágiles de gestión de proyectos, primando en todo momento la entrega de valor en forma de producto funcionando sobre otras consideraciones.

Esta línea de actuación engloba todas las actividades de gestión de proyecto que son requeridas para llevar a buen término el mismo, entre las que estarán las indicadas a continuación.

- Conocimiento global del objetivo, alcance y requerimientos del proyecto.
- Coordinación, incluyendo las relaciones entre equipos de trabajo
- Identificación y seguimiento de los riesgos potenciales/ medidas mitigadoras.
- Gestión y control de la metodología propuesta.
- Aplicación de procedimientos, técnicas y herramientas de gestión de los diferentes flujos de trabajo, funcional, organizativo, tecnológico, de recursos humanos y económico del proyecto y control del avance coordinado de los flujos de trabajo.
- Seguimiento de la planificación y control de la ejecución de tareas. Seguimiento de la gestión del cambio.
- Convocatoria de reuniones.
- Seguimiento de los planes de formación y pruebas. Control y seguimiento de

incidencias.
- Gestión de la documentación, entregables y repositorios asociados.
- Puesta en explotación y Transferencia de conocimiento.

En cuanto a la metodología de trabajo, se buscan los siguientes objetivos:
- Maximizar la colaboración y coordinación entre CCASA, empresa proveedora y DFA.
- Realizar un seguimiento del proyecto en base al avance real y transparente del mismo.
- Disponer de la mejor información en todo momento para tomar las decisiones adecuadas que conduzcan al éxito del proyecto.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos, la satisfacción de los requisitos funcionales y la capacitación de los usuarios gestores de la DFA.
- Uso, en la medida de lo posible, de metodologías ágiles

Inicio del proyecto

En la reunión de inicio se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, el equipo de trabajo, describiendo cada persona del equipo su rol, conocimientos, y tareas que tiene asignadas en el proyecto.

Flujo de trabajo

CCASA conformará junto con la empresa adjudicataria un equipo de proyecto SCRUM.

CCASA gestionará la lista de tareas a realizar y su priorización. La lista de tareas será revisada periódicamente por el equipo de proyecto.

El equipo de proyecto realizará la estimación de esfuerzo de cada tarea. Las estimaciones deberán contar con la aprobación de CCASA.

Con la lista de tareas y estimaciones, el equipo de proyecto establecerá un periodo de trabajo en el cual abordar la realización de las tareas seleccionadas.

El equipo de proyecto realizará cortas reuniones diarias preparatorias. Además, se realizarán reuniones periódicas de revisión de tareas y de presentación de trabajos realizados.

En general, se aplicarán las técnicas de SCRUM para el desarrollo de soluciones informáticas.

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA, verificando su buen funcionamiento. Si se solicitase, realizará demostraciones del óptimo funcionamiento del software construido/modificado.

CCASA decidirá, en función de las circunstancias, si realiza el paso a producción del software por sus propios medios o delega la tarea en los equipos de mantenimiento.

Sólo se considerará que un producto entregable ha sido recibido cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de CCASA. En caso de no existir conformidad por parte de CCASA con la calidad del software producido, CCASA desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes del CCASA relativas al uso de productos, herramientas, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de CCASA.

3 CONDICIONES DE EJECUCION

Las condiciones de ejecución se especifican en el PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES (PCAP) del SDA (EXP. 2022067).

Participación de CCASA
Un equipo de trabajo de CCASA se encargará de supervisar, controlar y aprobar la facturación de los servicios prestados por la entidad adjudicataria. Este equipo tendrá potestad para intervenir en las órdenes de trabajo, su prioridad, planificación y modo de resolución.

Arquitectura
Los Servicios integrarán los componentes corporativos ya existentes en CCASA que fueran necesarios. CCASA entregará una guía de estandarización de interfaces de las aplicaciones, un manual de estilo de construcción de aplicaciones, una guía de arquitectura y de desarrollo Framework para aplicaciones Java, así como toda la información técnica disponible para facilitar y normalizar los trabajos que compongan el servicio.

Equipamiento

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación (por ejemplo, VPN) y en definitiva, toda la infraestructura (externa a CCASA) necesaria para la prestación del servicio.

Lugar de trabajo
Todos los trabajos se llevarán a cabo en las oficinas de la empresa adjudicataria, salvo que a requerimiento explícito del CCASA, el equipo deba realizar sus tareas en las oficinas del CCASA.

En el caso de que durante el seguimiento se detecten anomalías o desviaciones importantes, CCASA podría exigir el traslado de la actividad a sus propias oficinas para ejercer un mayor control sobre los trabajos, de manera que pueda verificar la aplicación de las medidas correctoras acordadas. La entidad adjudicataria correría con todos los gastos derivados de este cambio de ubicación y posteriores de dietas o desplazamientos.

Intervención presencial
Pudiera darse el caso de que una necesidad puntual en el proyecto requiriese la intervención presencial en las instalaciones del CCASA de las personas componentes del equipo. En este caso, y tras el aviso pertinente por parte de CCASA, el personal componente del equipo de proyecto deberá estar presente en los locales de CCASA **en un tiempo máximo de 2 horas.**

Horario y calendario
El horario de trabajo se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio así como a los horarios de trabajo de los empleados de la DFA y CCASA. El calendario del servicio se adaptará al calendario laboral vigente en el Territorio Histórico de Álava.

En determinadas situaciones de especial necesidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo habitual e incluso en días no laborables,

Las actuaciones que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad del sistema se llevarán a cabo fuera del horario/calendario de las personas usuarias de los sistemas a fin de que no suponga una merma en el tiempo de disponibilidad, en cuyo caso se pactarán con el CCASA las condiciones de prestación de estas.

Supervisión del servicio
Para que CCASA pueda supervisar el grado de eficiencia del servicio es necesario que el personal de la empresa adjudicataria realice una imputación semanal de horas en el sistema que exprofeso pone CCASA a su disposición.

A efectos de garantizar el seguimiento de la ejecución del contrato por parte del CCASA, **la empresa adjudicataria designará una persona en calidad de "coordinador/a de contrato",** que actuará de interlocutor/a entre el CCASA y la empresa adjudicataria en todas aquellas cuestiones e incidencias que pudieran producirse durante la ejecución del contrato" (**Anexo XIX**).