Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

www.araba.eus

MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
Exp. 25/26

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES 2

1.OBJETO DEL CONTRATO 2

2.SERVICIOS 2
- 2.1. DESCRIPCIÓN 2
  - 2.1.1. Mantenimiento Correctivo 2
  - 2.1.2. Mantenimiento Evolutivo 3
  - 2.1.3. Mantenimiento Normativo 4
  - 2.1.4. Soporte en el periodo de enmiendas al presupuesto 4
  - 2.1.5. Actividades a realizar 4
- 2.2. PRODUCTOS RESULTANTES DEL CONTRATO 5
- 2.3. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 5
- 2.4. NIVELES DE CALIDAD 6
  - 2.4.1. Estándares de DFA/CCASA 7
- 2.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 8
  - 2.5.1. Objetivos 8
  - 2.5.2. Calidad del Servicio 9
  - 2.5.3. Niveles de Servicio 9
  - 2.5.4. Cuantía de las penalizaciones 9
  - 2.5.5. Tabla resumen de ANS 10

3.CONDICIONES DE EJECUCIÓN 10

4.SUPERVISIÓN DEL SERVICIO 11

5.ASEGURAMIENTO SALARIOS DIGNOS 13

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación juFS-m9Zx-HPb8-9Y6p

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Diputación Foral de Álava (D.F.A.) cuenta con un conjunto de aplicaciones informáticas como soporte para cumplimiento de sus funciones. Las personas usuarias de las aplicaciones son tanto la plantilla de la D.F.A. como a la ciudadanía en su relación con la Administración.

Es de vital importancia que este sistema funcione en todo momento con total corrección, así como que se encuentre puntualmente adaptado a los cambios normativos que se produzcan. Igualmente, es importante que se produzca la evolución demandada por las personas usuarias que lo manejan, cuyas necesidades a su vez se derivan de la evolución de los procesos de negocio que gestionan.

El objeto de este pliego de condiciones es la contratación de los servicios necesarios para llevar a cabo el Mantenimiento correctivo, evolutivo y normativo de aplicaciones informáticas detalladas en el anexo de este pliego.

Este servicio, por tanto, incluye actividades orientadas a la plena operatividad del sistema, la inclusión de los cambios normativos en su funcionalidad, y la adaptación evolutiva del sistema a las necesidades de sus personas usuarias. El servicio a contratar se encargará de llevar a cabo todas estas actividades de manera autónoma bajo la supervisión de CCASA.

2. SERVICIOS

2.1. DESCRIPCIÓN

El Mantenimiento de aplicaciones se puede desglosar los siguientes servicios:

2.1.1. Mantenimiento Correctivo

Consiste en la resolución de las incidencias que se presenten durante la explotación de las aplicaciones y que son reportadas por las personas que las utilizan. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición.

Las actividades a realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento correctivo se solicita mediante una Incidencia, surge como resultado de la revisión de los logs, o como error en los procesos diferidos.

Los equipos de mantenimiento atienden todas las Incidencias relacionadas con los Sistemas de Información (S.I.) a los que dan soporte.

A efecto de este pliego, se considera correctivo cualquier inconveniente detectado en el sistema. Al tratarse de un servicio integral, la empresa adjudicataria está obligada a dar una respuesta al problema dentro de los plazos y condiciones establecidos. Esta respuesta puede consistir tanto en la corrección directa mediante la modificación de algún componente del sistema, como en la presentación de pruebas claras y objetivas que demuestren que el origen del problema corresponde a una dependencia externa y no al propio sistema.

Para el contrato y los Acuerdos de Nivel de Servicio, ambas situaciones se consideran equivalentes: ante la notificación de un problema, se espera que la empresa adjudicataria proporcione, en tiempo y forma, una solución efectiva o una justificación fundamentada.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos, que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Muy Urgente

Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (pérdida de servicio en un área crítica para el departamento) o la imagen de DFA/CCASA. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.

Urgente

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de DFA/CCASA pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por DFA/CCASA como NO críticas.

Normal

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de DFA/CCASA y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por DFA/CCASA como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por DFA/CCASA a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y, por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de criticidad muy urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición en el sistema de mantenimiento hasta que la empresa adjudicataria la acepta.
- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente

El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

2.1.2. Mantenimiento Evolutivo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo.

Se engloban dentro del apartado de Mantenimiento Evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora de las aplicaciones. Por ejemplo, la inclusión de nuevas funcionalidades, mejoras de usabilidad, mejoras de rendimiento, etc.

Las actividades a realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento evolutivo se solicita mediante una Petición.

Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones a las que dan soporte.

La empresa adjudicataria propondrá las horas necesarias para su realización y el plazo de ejecución, marcando la fecha de paso a producción. Tanto las horas como la fecha serán validadas por el Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique y el consultor/a asignado.

2.1.3.Mantenimiento Normativo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios legislativos que se producen a lo largo del tiempo.

Las actividades a realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

El mantenimiento normativo se solicita mediante una Petición en la que debe figurar el número de la norma y un informe justificativo.

Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones a las que dan soporte.

La empresa adjudicataria propondrá las horas necesarias para su realización y el plazo de ejecución, marcando la fecha de paso a producción. Tanto las horas como la fecha serán validadas por el Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique y el consultor/a asignado.

2.1.4.Soporte en el periodo de enmiendas al presupuesto

Por su naturaleza en cuanto a criticidad y necesidad de aseguramiento de que la fase de enmiendas al presupuesto se realice con la calidad necesaria y en el plazo necesario, se incluye una línea de servicio específica en la que se deberá de dar soporte, durante las semanas del período de enmiendas al presupuesto, tanto a las incidencias posibles que surjan como a las consultas que los usuarios puedan hacer durante el proceso.

Este es un refuerzo al mantenimiento correctivo, y comprende trabajar dentro y fuera del horario habitual.

La naturaleza de este soporte se realiza normalmente entre los meses de noviembre y diciembre, que es cuando se abre el periodo de enmiendas al presupuesto.

A modo de orientación, en el año 2024 se programaron:

5 días laborables de 8:00 a 20:30
2 sábados de 9:00-15:00

2.1.5.Actividades a realizar

Las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio integral de mantenimiento de los sistemas objeto del contrato, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS), a las necesidades de mantenimiento, actualización y mejora funcional de los sistemas de información afectados.

Las actividades concretas a realizar son las siguientes:

- Gestión de las incidencias
- Gestión de las peticiones
- Revisión de logs.
- Resolución de las incidencias y ejecución de las peticiones de evolutivo en los plazos establecidos en los correspondientes ANS
- Análisis de impacto de peticiones.
- Estimación previa de esfuerzo (Valoración) de las actividades.
- Planificación de las actividades.
- Diseño funcional y técnico de la solución
- Programación de la solución diseñada.
- Pruebas completas. Realización de pruebas unitarias y de integración. Estas pruebas son responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria y deberán asegurar la calidad del producto entregado.
- Paso entre entornos: Desarrollo/Preproducción/Producción.
- Pruebas de implantación.
- Documentación metodológica de las actividades técnicas (análisis de impacto, diseño, manuales,etc) en Confluence.
- Colaboración con los técnicos de infraestructuras para el correcto dimensionamiento de tablas de datos, ofuscación y enmascaramiento de contenidos, adecuación de roles, autorizaciones y niveles de seguridad marcados por DFA/CCASA.
- Comunicación con interlocutor de DFA/CCASA y personas usuarias.
- Seguimiento periódico del servicio con el equipo del proyecto de DFA/CCASA.
- Informe mensual ratio salarios de las personas y perfiles que hayan trabajado para el mantenimiento normativo evolutivo en el periodo.

2.2. PRODUCTOS RESULTANTES DEL CONTRATO

Las implementaciones, en forma de módulos de software, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.

Documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por DFA/CCASA, resultante de las actividades realizadas. La empresa adjudicataria mantendrá toda la documentación generada durante la prestación del servicio en los repositorios corporativos de DFA/CCASA.

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

Informes de seguimiento con, como mínimo, los datos de ejecución del servicios, consumo presupuestario, riesgos detectados y propuestas para mitigarlos y revisión de los ANS.

2.3. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las órdenes de trabajo son por tanto Incidencias y Peticiones. Las incidencias son recibidas por el equipo de mantenimiento mediante un sistema propio de DFA/CCASA.

Todas las incidencias y peticiones objeto del contrato serán registradas en la herramienta corporativa de gestión de incidencias y peticiones JIRA. En JIRA se categorizan, tipifican y valoran tanto las incidencias como las peticiones.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria recibirá las órdenes de trabajo (Incidencias y Peticiones) y realizará un análisis de impacto de cada una de ellas.

En caso de que las incidencias o solicitudes recibidas estén insuficientemente detalladas, será responsabilidad de la empresa adjudicataria gestionar y solicitar al Grupo Gestión de Mantenimientos ANS de DFA/CCASA o a la persona o personas que se le indique toda la información adicional necesaria para su correcta evaluación y resolución.

La estimación de esfuerzo (tipología) será consensuada con DFA/CCASA y tendrá carácter de compromiso, en caso de desacuerdo prima la opinión de DFA/CCASA.

A partir de la estimación de esfuerzo y teniendo en cuenta las prioridades y los ANS establecidos, la empresa adjudicataria planificará el trabajo y comunicará la fecha de prevista de entrega.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria realizará el desarrollo correspondiente, así como todas las pruebas necesarias para garantizar el perfecto funcionamiento del software construido y la completa implementación de la funcionalidad establecida.

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA/CCASA, verificando su buen funcionamiento.

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

Una vez resuelta la incidencia o la petición la empresa adjudicataria cerrará la incidencia o petición tanto el sistema de gestión JIRA, como en Remedy/Eskatu.

Las actualizaciones de la documentación técnica deberán realizarse con anterioridad al cierre de la incidencia o petición, el incumplimiento comporta la no aceptación del trabajo realizado.

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

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de DFA/CCASA, 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 DFA/CCASA.

El servicio de mantenimiento de aplicaciones informáticas atiende todas las incidencias reportadas, y las peticiones cuya estimación de esfuerzo no sobrepasen 160 horas.

El servicio de mantenimiento de aplicación informáticas atiende todas las incidencias y peticiones realizadas sobre las aplicaciones relacionadas en el anexo de este PPT, así como las realizadas sobre las aplicaciones nuevas que se entreguen a este equipo de mantenimiento a lo largo de la prestación del servicio.

2.4. NIVELES DE CALIDAD

La resolución de incidencias debe llevarse a cabo diagnosticando en profundidad las causas que producen dichas incidencias y resolviendo dichas causas y no solamente los efectos que producen, de tal manera que se garantice que en el futuro no se van a producir incidencias similares.

La parametrización o implementación de nuevo software debe llevarse a cabo con la suficiente precisión y eficiencia como para asegurar que no se están introduciendo errores en el sistema que se vayan a traducir en nuevas incidencias.

El servicio debe funcionar con la agilidad suficiente como para que los aspectos funcionales más críticos estén permanentemente operativos.

El software construido deberá contar con los siguientes niveles de calidad:

- Óptimo rendimiento, especialmente en la respuesta a la interacción del usuario
- Óptima usabilidad
- Software libre de errores
- Arquitectura modular, desacoplada, orientada a servicios de negocio que permita distintas composiciones del mismo
- Diseño gráfico ajustado a las normas de estilo UX/UI de DFA/CCASA
- Integración basada en servicios web o bus de integración de DFA/CCASA
- Integración con las herramientas de gestión de código de DFA/CCASA
- Satisfacer de forma eficaz y eficiente las necesidades de los diversos tipos de personas usuarias
- Condiciones de accesibilidad conforme a WAI AA (en aplicaciones externas –internet)
- En los casos en los que se considere de utilidad, se confeccionará un prototipo que servirá para contrastar la sintonía del producto con los deseos y necesidades de la persona usuaria como parte imprescindible de la calidad

2.4.1. Estándares de DFA/CCASA

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

- Metodologías: MEDEA (personalización de Métrica 3) y metodologías ágiles implantadas en DFA/CCASA (Scrum). Con su repositorio de documentación Confluence, y otros repositorios de corporativos de DFA/CCASA.
- Reutilización: DFA/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, 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
- Pruebas de carga o estrés – JMeter
- Reutilización de pruebas en aplicaciones Cliente / Servidor – Visual Studio Premium
- Medición de rendimientos y establecimiento de alertas – Dynatrace
- Monitorización de la plataforma – SCOM
- Repositorio de artefactos: Nexus

Además, DFA/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. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

2.5.1.Objetivos

Con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria, se establecen ANS, los cuales incluyen indicadores de calidad que determinan los valores esperados o los rangos dentro de los cuales se considera que el servicio se presta con la calidad requerida.

Como resultado de la aplicación de los ANS, se podrán aplicar penalizaciones.

Las licitadoras tendrán la posibilidad de mejorar, en sus ofertas, los valores de los ANS establecidos en este pliego.

Mantenimiento correctivo. Incidencias.

Se establecen los siguientes objetivos para la resolución de incidencias:

- Incidencias Muy Urgentes.
    - Tiempo de Respuesta → 15 minutos
    - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 16 horas desde el momento de la comunicación
    - Cumplimiento >= 95%
- Incidencias Urgentes
    - Tiempo de Respuesta → 30 minutos
    - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 24 horas desde el momento de la comunicación
    - Cumplimiento >= 95%
- Incidencias Normales.
    - Tiempo de Respuesta → 1 hora
    - Resolución → Se resolverán en el plazo máximo de 4 días desde el momento de la comunicación
    - Cumplimiento >= 90%

A la hora de tipificar se establece un límite para el número de “Muy Urgentes” y “Urgentes”, dicho límite queda establecido que no haya más de 10 incidencias “Muy urgentes” y 10 incidencias “Urgentes” al día.

Mantenimiento evolutivo/normativo. Peticiones

- Cumplimiento → Desviación sobre la planificación < 10%

2.5.2.Calidad del Servicio

Se han definido indicadores para algunos de los elementos de calidad objeto de este pliego:

- Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor
    - Máximo 2%
- Peticiones o incidencias reabiertas
    - Máximo 5%

2.5.3.Niveles de Servicio

Se dispondrá de una serie de indicadores que expresen el porcentaje de consecución por cada uno de los tipos de servicio de los objetivos expresados. Cada indicador se calculará obteniendo el porcentaje de casos de consecución del objetivo de cada tipo entre casos registrados de cada tipo **a lo largo de cada mes**.

Se establecen como niveles de servicio exigibles la consecución de los siguientes grados de cumplimiento de los objetivos del apartado anterior.

- Incidencias Muy Urgentes y Urgentes: 95%
- Incidencias Normales: 90 %
- Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor <2%
- Porcentaje de Peticiones o Incidencias reabiertas < 5%
- Evolutivos / Normativos 90%

Estos indicadores se revisarán mensualmente y podrán ser ajustados en caso de determinar ambas partes que no se ajustan a la situación en cada momento.

2.5.4.Cuantía de las penalizaciones

Penalizaciones por incumplimiento parcial o ejecución defectuosa

Se establecen una serie de penalizaciones por el incumplimiento de los niveles de servicio del apartado anterior. Estas penalizaciones serán cantidades a detraer de la factura mensual y resultarán de la aplicación de los siguientes porcentajes de descuento por incumplimiento de cada uno de los niveles de servicio:

- Incidencias Muy Urgentes y Urgentes: 10%
- Incidencias Normales: 5%
- Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor 10%
- Porcentaje de Peticiones o Incidencias reabiertas: 15%
- Evolutivos / Normativos: 10%

El total de penalizaciones a aplicar no podrá superar el 50% de la facturación del mes.

Será potestad del DFA/CCASA minorar o suprimir el descuento resultante si considera que han existido circunstancias especiales que así lo justifiquen y sean evidenciadas por la empresa adjudicataria.

DFA/CCASA se reserva la opción de rescisión del contrato en caso de que, a lo largo del contrato, se incumplan en más de dos ocasiones los ANS de incidencias Muy Urgentes y/o Urgentes.

El incumplimiento por 4ª vez de cualquiera de los ANS establecidos, a lo largo del contrato, podrá igualmente ser motivo de rescisión del mismo.

2.5.5.Tabla resumen de ANS

ANS	Servicio	PLAZO MÁXIMO RESOLUCIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO	DESCUENTO s/Fra. mensual
1	Incidencias Muy Urgentes	16 horas	95%	10%
2	Incidencias Urgentes	24 horas	95%	10%
3	Incidencias Normales	4 días	90 %	5%
4	Rechazos de peticiones de servicio por parte del proveedor		<2%	10%
5	Porcentaje de Incidencias reabiertas		<5%	15%
6	Evolutivos / Normativos	Plazo acordado	90%	10%

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Participación de DFA/CCASA

Un equipo de trabajo de DFA/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.

Plataforma tecnológica

Solo se utilizarán productos vigentes en la plataforma tecnológica de DFA/CCASA.

Lugar de trabajo y equipamiento

Todos los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa adjudicataria, la cual aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación (por ejemplo, VPN), y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

Cada persona trabajadora debe establecer comunicación con DFA/CCASA. El coste de las líneas, VPN, serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En el caso de que durante el seguimiento se detecten anomalías o desviaciones importantes, DFA/CCASA podría exigir el traslado de la actividad a sus propias oficinas, 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.

Horario y calendario

El horario de trabajo del equipo de mantenimiento se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio. El horario de atención habitual será de 7:30 a 15:00h todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava y de la DFA en concreto.

Los sistemas de información en CCASA, en el entorno de Desarrollo, están disponibles de lunes a domingo excepto para el entorno Host limitado al horario de 7:30 a 19:00 de lunes a viernes sábados y domingos incluidos, y paradas planificadas en cualquier tecnología.

En determinadas situaciones de especial criticidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para DFA/CCASA.

Las actuaciones de mantenimiento que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad del sistema se llevarán a cabo fuera del horario y calendario establecidos como habituales, para no provocar ninguna merma en la disponibilidad del servicio.

Intervención presencial

Pudiera darse el caso de que la resolución de una incidencia crítica requiriese la intervención presencial en DFA/CCASA del personal técnico de mantenimiento. En este caso, y tras el aviso pertinente por parte de DFA/CCASA, el personal técnico deberá estar presente en los locales de DFA/CCASA en un tiempo máximo de 2 horas.

Seguimiento del servicio

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 DFA/CCASA.

Gastos

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.

4. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Para que DFA/CCASA supervise el grado de eficiencia del servicio se establecen diferentes equipos de trabajo.

A continuación se detallan los participantes y objetivos de cada uno de ellos, así como la periodicidad de las reuniones y las salidas.

EQUIPOS DE TRABAJO

DE SEGUIMEINTO

Participantes:

- DFA/CCASA:
  - Jefe/a de proyecto CCASA

o Responsables funcionales de aplicaciones
o Grupo Gestión ANS de DFA/CCASA

• Adjudicataria:
o Responsable del servicio
o Grupo Gestión ANS del adjudicatario
o Representantes de los equipos de trabajo de la adjudicataria

Periodicidad:

• Mensual. La reunión se podrá eliminar si existe un compromiso por parte de la adjudicataria para generar periódicamente la documentación de seguimiento requerida y se aprueba por parte de DFA/CCASA la eliminación
• A petición de cualquiera de DFA/CCASA cuando lo considere oportuno

Objetivos principales:

• Seguimiento detallado de las actividades desarrolladas en el período y en curso
• Despejar las dudas existentes entre las partes interesadas al respecto de cualquier aspecto relacionado con las solicitudes de trabajo desarrolladas en el período y en curso
• Evaluar el estado de avance de la prestación del servicio, las incidencias ocurridas durante el periodo y decidir sobre acciones de mejora a aplicar para un mejor cumplimiento de los objetivos finales perseguidos
• Validar la efectividad de las acciones de mejora propuestas en el período anterior
• Asegurar que el estado de los artefactos software actualizados, de los repositorios y de la documentación se realiza adecuadamente
• Planificación de actividades para el siguiente período, de las tipologías especificadas en las líneas de trabajo y de las implantaciones de cambios

Salidas:

• Acta de la reunión
• Informe de progreso de las actividades realizadas en el período, para cada aplicación
• Informe de situación sobre el estado de actualización de los artefactos software, repositorios y documentación
• Estadísticas sobre las peticiones de trabajo realizadas en el período (nº de peticiones, su tipología, prioridad, tiempo de resolución, valores medios, etc.)
• Acciones de mejora a aplicar
• Planificación de actividades para el siguiente período

DE COMITÉ DIRECTOR

Participantes:

• DFA/CCASA:
o Responsable de Área de Producto de CCASA
o Jefe/a de proyecto del grupo de asistencia técnica de CCASA
o Jefe/a de Servicio de Estrategia Digital e Informatica DFA
• Adjudicataria:
o Director de Proyecto de la adjudicataria en representación de la Dirección
o Responsable del Servicio

Periodicidad:

- A petición de cualquiera de los participantes cuando se considere oportuno
- A petición del comité de seguimiento

. Mínimo una vez al trimestre

Objetivos principales:

- Analizar y resolver problemas relacionados con cualquier aspecto relacionado con la prestación del servicio, y que no pueda ser resuelto por el comité de seguimiento. Especialmente los relativos a posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos.
- Tratar en detalle los hechos relevantes surgidos en el período e identificadas en las reuniones de seguimiento, evaluando el modelo de mantenimiento de ANS con el fin último de aplicar mejoras.

Salidas:

- Acta de la reunión

5. ASEGURAMIENTO SALARIOS DIGNOS

Para proceder al abono de las facturas, podrá solicitarse la presentación por parte de la entidad adjudicataria de los documentos acreditativos del cumplimiento de sus obligaciones de pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social del personal destinado en el periodo a la realización del contrato. Tales documentos serán, en el caso de los salarios, copias de las transferencias realizadas a las personas trabajadoras afectadas, y en el caso de las cuotas de la seguridad social, copias de los documentos TC2 en los que figuren los mismos, sellados y autentificados por la entidad pagadora.

Todas las personas deben cumplir de manera individual el ratio de su perfil.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2026.03.31 13:33:55 Z