



Cabildo de Gran Canaria

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DENOMINADO: "STIAE-ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE DE CONTROL FINANCIERO Y AUDITORÍA PÚBLICA DEL CABILDO DE GRAN CANARIA"- XP0976/2022 (35-22)

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Página	1/30



Contenido

1	Antecedentes.....	4
2	Objeto de la contratación	6
3	Alcance.....	7
3.1	Prestación 1. Suministro de licencias <i>software</i>	7
3.2	Prestación 2. Servicio de implantación y puesta en marcha	7
3.3	Prestación 3. Servicio de mantenimiento y actualización	9
3.4	Prestación 4. Servicio de soporte técnico especializado	10
4	Requisitos.....	11
4.1	Requisitos funcionales.....	11
4.1.1	Funcionalidades generales.....	11
4.1.2	Funcionalidades módulo 1: Control permanente posterior	13
4.1.3	Funcionalidades módulo 2: Auditoría pública.....	13
4.1.4	Funcionalidades operativas	14
4.2	Requisitos técnicos.....	15
4.2.1	Integración.....	15
4.2.2	Usabilidad.....	15
4.2.3	Integración con Gestor Documental Corporativo	16
4.3	Requisitos de acceso.....	16
4.4	Seguridad	16
4.4.1	Requisitos Generales	16
4.4.2	Seguridad Lógica.....	16
4.4.3	Seguridad en las comunicaciones	17
4.4.4	Seguridad en los datos.....	17
5	Metodología.....	17
5.1	Equipo de trabajo	17
5.2	Condiciones respecto al equipo de trabajo	18
5.2.1	En relación con el responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:	18
5.2.2	En relación con las obligaciones de la empresa contratada:.....	19
5.3	Ciclo de vida del contrato.....	20

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	2/30



5.3.1	Etapa inicial	20
5.3.2	Etapa de pleno servicio	20
5.3.3	Etapa de devolución	21
5.4	Procedimiento de trabajo	21
6	Acuerdo de Nivel de Servicio	23
6.1	Definiciones	23
6.2	Tiempos establecidos	24
6.3	Indicadores del servicio	24
6.4	Evaluación del servicio	25
6.5	Cambios del ANS	26
7	Transferencia Tecnológica.....	26
8	Garantía y Mantenimiento.....	26
9	Documentación.....	27
9.1	Formato y contenido de la propuesta.....	27
10	Seguridad, confidencialidad e integridad global.....	28
11	Cumplimiento de los plazos.....	29
12	Programa de trabajo.....	29
13	Otras obligaciones del contratista.....	29

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	3/30



1 Antecedentes

El Capítulo IV del Real Decreto Legislativo 2/2004 de 5 marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL) asigna a la Intervención General la función de control interno respecto de su gestión económica, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia.

En desarrollo de los artículos 213 y 218 de ese Real Decreto, se aprueba el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local. El control interno de la actividad económico- financiera del sector público local se ejercerá por el órgano interventor mediante el ejercicio de la función interventora y el control financiero.

El título III del RD 424/2017 desarrolla el ejercicio de la función del control financiero regulando en el capítulo primero el ejercicio del control financiero, que se ejercerá mediante el ejercicio del control permanente y la auditoría pública, modalidades que desarrollan en los capítulos segundo y tercero, respectivamente:

- Por un lado, el ejercicio del control financiero en la modalidad de control permanente, que se realizará sobre la Entidad Local y los organismos públicos en los que se realiza función interventora, tendrá como objetivo comprobar, de forma continua, que la actividad económico-financiera realizada por el sector público local se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera, con el fin último de mejorar la gestión en su aspecto económico, financiero, patrimonial, presupuestario, contable, organizativo y procedimental. A estos efectos, se podrán aplicar técnicas de auditoría.
- Por otro, el ejercicio del control financiero en la modalidad de auditorías públicas consistirá en la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económico-financiera del sector público local, mediante la aplicación de los procedimientos de revisión selectivos contenidos en las normas de auditoría e instrucciones que dicte la Intervención General de la Administración del Estado. La auditoría pública engloba las modalidades de auditoría de cuentas anuales, de cumplimiento y operativas.

Asimismo, ambas formas de ejercicio del control financiero, control permanente y auditoría pública incluirán el control de eficacia que consistirá en verificar el grado de cumplimiento de los objetivos programados, del coste y rendimiento de los servicios de conformidad con los principios de eficiencia, estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en el uso de los recursos públicos locales.

Para la ejecución de las funciones de control financiero la Intervención elaborará un Plan Anual de Control Financiero, en adelante PACF, que recogerá todas las actuaciones de control permanente y auditoría pública a realizar durante el ejercicio y que será remitido, a efectos informativos, al Pleno.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	4/30



El Plan Anual de Control Financiero diferenciará entre:

- a) Actuaciones de Control Permanente a posteriori. Este control se desarrollará con posterioridad al dictado de actos o la toma de acuerdos sometidos a la fiscalización limitada previa. Las actuaciones se realizarán con la periodicidad que se establezca en el PACF, sobre los actos seleccionados en base a un análisis de riesgos consistente con los objetivos pretendidos, en función de la casuística de las áreas de gasto o ingreso del Cabildo y sus organismos, de las prioridades de cada ejercicio y de los medios con los que se cuente.

El control permanente posterior incluye, entre otras, las siguientes actuaciones:

1. El control posterior de los ingresos cuya fiscalización se sustituye con carácter general por la toma de razón inherente en contabilidad.
2. El control posterior de los gastos sometidos a fiscalización limitada previa.
3. El control posterior de los gastos exentos de fiscalización.
4. La emisión de los informes y certificados en materia económico-financiera y presupuestaria y su remisión a los órganos que establezca su normativa específica.

El órgano interventor ejercerá el control sobre entidades colaboradoras y beneficiarios de subvenciones y ayudas concedidas por los sujetos que integran el sector público local, que se encuentren financiadas con cargo a sus presupuestos generales, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Subvenciones.

- b) Actuaciones de Auditoría Pública. Atendiendo al tipo de auditoría que se realice, se distinguirá entre auditoría de cuentas, de cumplimiento y operativa, diferenciando en este último caso, a su vez, entre auditorías de economía y eficiencia, de sistemas y procedimientos y de programas.

El ejercicio del control financiero que se lleva a cabo en el Cabildo de Gran Canaria, sus organismos y sus entidades dependientes, precisa que la Intervención General de esta Corporación, disponga de las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de las actuaciones de control permanente posterior y las auditorías públicas, permitiéndole gestionar la planificación, ejecución y emisión de informes de las actuaciones de control financiero incluidas en el Plan Anual de Control Financiero.

El presente documento describe las especificaciones técnicas aplicables a la contratación del suministro de todas las licencias necesarias de una aplicación informática que disponga de dichas funcionalidades, su instalación y configuración, y de un servicio de asistencia técnica y mantenimiento de dicho sistema de información,

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Página	5/30



siendo su objetivo especificar tanto el alcance de los trabajos como los requerimientos técnicos que se deberán satisfacer en la realización de los mismos.

Por otro lado, pretende poner de relieve aquellos aspectos organizativos y técnicos que serán aplicables al proyecto para garantizar la calidad de los trabajos, de acuerdo con los estándares de aseguramiento de la calidad, tanto de aplicación general en el Cabildo de Gran Canaria como los específicamente aplicables en el entorno del Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

2 Objeto de la contratación

El **objeto del contrato** será la implantación de una aplicación informática para la realización de control permanente posterior y auditorías públicas para el Cabildo de Gran Canaria, que permita aplicar completamente lo expresado en los antecedentes.

Esta implantación comprenderá, en todo caso:

- **Suministro de licencias software** que, con arreglo a las especificaciones recogidas en el presente pliego, permita la planificación, ejecución, control y emisión de informes de las actuaciones del control financiero desarrolladas por la Intervención General del Cabildo de Gran Canaria, la gestión automatizada de la contabilidad las entidades auditadas y la integración de la contabilidad de Cabildo, organismos autónomos y consorcios.
- **Servicio de implantación y puesta en marcha** de dicho sistema informático en los entornos de producción del Cabildo de Gran Canaria con arreglo a las especificaciones técnicas establecidas a tal efecto por el Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica, así como las especificaciones funcionales establecidas por la Intervención General. Se incluye en este servicio la elaboración y realización de planes de formación que contemplen la formación funcional a usuarios finales y la formación técnica a los administradores de la plataforma hardware y software que soporta el aplicativo.
- **Servicio de mantenimiento y actualización** que garantice un correcto funcionamiento de la aplicación durante toda la vida del contrato. Esto comprende la actualización de versiones resultantes de mejoras o adaptaciones generales del software de cara a garantizar su continuidad tecnológica y seguridad, la corrección de errores detectados, la adaptación a

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	6/30



nuevos marcos normativos nacionales y/o europeos en su ámbito funcional, así como cualquier otra evolución imprescindible para garantizar la continuidad operativa y funcional.

- **Servicio de soporte técnico** durante toda la vida del contrato para tareas bajo demanda relacionadas con el software implantado.

3 Alcance

Las prestaciones contractuales a llevar a cabo se detallan a continuación:

3.1 Prestación 1. Suministro de licencias software

El adjudicatario deberá **suministrar** las siguientes licencias:

DESCRIPCIÓN
Software de planificación, ejecución, control y emisión de informes de actuaciones del control financiero en modalidad licencia de uso <ul style="list-style-type: none"> - Licenciamiento durante 3 años, tanto para la plataforma de producción como de preproducción. - Número de licencias necesarias (usuarios concurrentes): 15

Todas las licencias del producto deberán ser instaladas por el adjudicatario con la mínima intervención por parte de los técnicos del CGC.

El Cabildo de Gran Canaria dispone de determinados sistemas operativos (en adelante S.O.) en el lado de servidor sobre los cuales se instalará la aplicación (últimas versiones de Windows Server y Debian). Si S.O. requerido por el software suministrado no estuviera entre los que pone a disposición el Cabildo de Gran Canaria, será responsabilidad de la empresa la adquisición de la licencia de dicho S.O. y su instalación acorde con los requisitos de la aplicación y con los estándares de seguridad del Cabildo de Gran Canaria.

3.2 Prestación 2. Servicio de implantación y puesta en marcha

El **objetivo** final de estos trabajos es la instalación, configuración y adaptación en los entornos de preproducción y producción, así como la formación específica a usuarios o técnicos del Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica y de la Intervención General.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	7/30



Trabajos a efectuar por el adjudicatario:

- **Fase 1: Instalación, despliegue y configuración del software**

El contratista será responsable de la instalación y configuración del software en los entornos provistos por el Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica del CGC.

- **Fase 2: Parametrización**

Una vez configurados los entornos, el contratista quedará obligado a realizar la carga y configuración de cuantas estructuras de datos, usuarios, etc., sean necesarias para que el software adquirido resulte plenamente usable por los usuarios del sistema. Concretamente, estará obligado a:

- Parametrización básica: Realizar la carga de maestros, configuración de interfases de usuario y establecimiento de seguridad según definición de roles y permisos y alta de usuarios, a partir de las especificaciones dadas por la Intervención General.
- Parametrización específica: Definir los tipos de control que la Intervención General vaya a ejecutar de acuerdo con sus requisitos, así como los modelos de informes y plantillas a utilizar.

Tras la finalización de esta fase, el adjudicatario deberá entregar un documento (DOCTEC), en formato electrónico, que describa las características del software suministrado y las configuraciones adoptadas. Este documento será actualizado durante el tiempo de vigencia del contrato reflejando todas las intervenciones realizadas en la configuración incluyendo parches y actualizaciones. Junto con este documento técnico se entregarán documentos/manuales de usuario destinados tanto a funcionales como a personal técnico.

- **Fase 3: Formación**

Antes de la puesta en marcha de la solución software, el adjudicatario realizará en remoto una formación funcional destinada a usuarios finales. Con anterioridad a su realización debe suministrar un plan de formación en el que se detallen los contenidos, que debe ser aprobado por el CGC.

Todo ello podrá ser distribuido en varias jornadas (en horario laboral, entre las 9:00 y las 14:00 hora canaria) y podrán asistir un mínimo de 15 personas o bien repetirse en varios grupos.

- **Fase 4: Soporte la puesta en producción**

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	8/30



Con la puesta en producción se podrá demandar al contratista la prestación de un servicio de Soporte a la puesta en producción, consistente en la dedicación de un consultor a lo largo de los dos primeros controles con la aplicación, de manera que se solvete cualquier duda que se plantee sobre el uso de la plataforma (se estima en 3 meses desde la puesta en producción, una vez finalizada la formación).

3.3 Prestación 3. Servicio de mantenimiento y actualización

El adjudicatario deberá prestar un **servicio de mantenimiento** preventivo, correctivo, evolutivo y adaptativo para el software suministrado de **36 meses** (3 años) a contar a partir de la fecha del informe de recepción relativo al suministro de todo licenciamiento y la terminación de todos los trabajos de instalación y configuración básica (prestación 1). El mantenimiento será de tipo 8x5 NBD, con las especificidades recogidas en el presente documento. Quedará incluido en este servicio:

- La aplicación por parte del adjudicatario de **parches críticos de seguridad** en todo el software suministrado, en un plazo no superior a 7 días desde la fecha de su publicación, ante el conocimiento de vulnerabilidades críticas. Este hecho deberá comunicarse previamente al CGC.
- Actualización del sistema operativo y middleware sobre el que se instale la aplicación, y su revisión periódica para mitigar o subsanar problemas de rendimiento y vulnerabilidades de seguridad.
- Por otro lado, **dos veces al año**, en una fecha que será propuesta por el CGC al adjudicatario, y consensuada entre ambos, el adjudicatario realizará un trabajo de **Mantenimiento Preventivo**, que podrá efectuarse en remoto, consistente en:
 - **Revisar el estado general del software**, comprobando aspectos como el estado y parámetros específicos, las alertas o mensajes de error existentes, el estado de las bases de datos, etc.
 - **Actualizar** el software suministrado a la última versión disponible y/o aplicarle los parches de seguridad que les correspondan.
- Durante toda la vida del contrato, el adjudicatario deberá adaptar el software (**mantenimiento evolutivo**) para su adecuación a nuevos marcos normativos nacionales y/o europeos en su ámbito funcional, así como realizar cualquier otra evolución imprescindible para garantizar la continuidad operativa y funcional.
- Dentro de esta prestación se incluyen además todas aquellas intervenciones necesarias que garanticen el cumplimiento de las **normativas actuales o**

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	9/30



futuras de seguridad en aplicaciones del Cabildo de Gran Canaria que le fueran de aplicación.

- Se incluye la resolución de cualquier **incidencia** relacionada con errores en el software instalado que sean detectados por el personal del Cabildo de Gran Canaria. La resolución de estas incidencias se ajustará al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), siendo responsabilidad exclusiva de los técnicos del Cabildo la valoración de la criticidad de la incidencia. A los efectos de su resolución, se seguirá el procedimiento descrito en el apartado 5.4 Procedimiento de trabajo.

Todas las intervenciones deben ser realizadas y validadas previamente en el entorno de preproducción. Antes de los pases a producción de cualquier modificación en el software, el adjudicatario deberá actualizar todos los documentos técnicos y/o manuales de usuario destinados tanto a funcionales como a personal técnico.

Además, en un plazo no superior a 7 días una vez concluida cualquier revisión o intervención por parte del adjudicatario, se efectuará **una sesión informativa por videoconferencia** de hasta 1 hora de duración con los técnicos del CGC donde se resuman las acciones llevadas a cabo, las conclusiones y recomendaciones, así como comentar, en su caso, las novedades de las nuevas versiones y responder a consultas que puedan efectuar los técnicos del CGC.

3.4 Prestación 4. Servicio de soporte técnico especializado

El adjudicatario efectuará un **soporte técnico especializado** en forma de bolsa de horas, debiendo ofertar una **bolsa de como mínimo 100 horas anuales** para este tipo de servicio. Se prestarán en **remoto, bajo demanda** y durante toda la vigencia del contrato, para la resolución de incidencias en las que no aplique el mantenimiento, realización de desarrollos bajo demanda que extiendan la funcionalidad de la aplicación, configuraciones, formación adicional y/o asesoramiento. Se aplicará en este caso el procedimiento de trabajo descrito en el apartado 5.4 de presente documento, ajustándose en todo caso su realización al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	10/30



4 Requisitos

4.1 Requisitos funcionales

4.1.1 Funcionalidades generales

La aplicación informática deberá estar desarrollada en dos módulos de tal modo que permita la realización de control permanente posterior sobre datos de contabilidad y presupuesto público (como control complementario de la función interventora) y la gestión de las cuentas anuales de las entidades auditadas y los trabajos de auditoría a desarrollar sobre las mismas.

La aplicación deberá dar respuesta de forma general a los siguientes objetivos funcionales:

- Proporcionar un sistema integrado que garantice la fiabilidad, flexibilidad y agilidad en la disposición de la información sobre los trabajos de control financiero necesaria para ser reportada a distintos agentes (Intervención General, Intervención General de la Administración del Estado, Unión Europea, etc.)
- Normalizar los procedimientos relativos a la planificación de la actividad auditora, ejecución de controles y seguimiento de resultados. Guía mediante plantillas para elaborar y evidenciar el Plan Anual de Control Financiero.
- Guardar los datos definatorios principales de cada control, y permitir importar/exportar cada control de forma individualizada.
- Gestionar toda la correspondencia y las circularizaciones del control con la entidad controlada. Prestar servicios de alertas frente al control de vencimiento control de documentos recibidos y enviados; y la emisión automatizada de cartas de inicio del trabajo y de entrega de informes.
- Incrementar la productividad y la calidad de los trabajos, mediante la sistematización de los procesos de auditoría.
- Integración de los programas de trabajo de los distintos tipos de control para el desarrollo del trabajo de campo de manera que permita almacenar evidencias mediante base de datos documental y envío de conclusiones al borrador del informe.
- Facilitar las labores de revisión y de control de calidad.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	11/30



- Eliminar los obstáculos inherentes a la descentralización, habilitándose un sistema para conocer en tiempo real la ejecución de todos los controles.
- Abarcar todo el proceso del control financiero de la Intervención General desde el Plan Anual de Control Financiero hasta su ejecución y seguimiento.
- Planificar las auditorías o controles a realizar por el organismo de control, incluidos en el Plan Anual de Control Financiero. Para ello la aplicación gestiona planes anuales con control de versiones para recoger la actividad de auditoría a realizar.
- Permitir modificar los Planes Anuales de Control Financiero como consecuencia de la incorporación al mismo de nuevos lotes o muestras en dicho periodo o bien anulación de controles.
- Personalizar los distintos tipos de control financiero efectuados por la Intervención General, mediante módulos para Control permanente posterior, por el tipo concreto de operaciones (Ayudas/Subvenciones, Contratos, ingresos, etc.) y para Auditoría pública por tipo de auditoría (de cumplimiento, de subvenciones, de sistemas, etc.), así como el servicio, organismo o entidad controlada.
- Adaptarse a las peculiaridades organizativas de la Intervención General, por Intervención delegada de los organismos y por secciones de la intervención, con asistencia de firmas subcontratadas o no, etc., de tal forma que se permita realizar la asignación de medios humanos a la realización de controles o auditorías en función de diversos roles (responsable, revisor, auditor, auditor externo).
- Guardar trazabilidad de auditorías.
- Permitir firma con certificado digital de los papeles de trabajo.
- Importación al plan de auditorías de muestras de controles a realizar, o muestras procedentes de otras fuentes (IGAE, ficheros de muestreo sobre poblaciones, etc.)
- Tratamiento específico de las firmas subcontratadas.
- Disponibilidad de un sistema multiusuarios con acceso remoto.
- Acceso web.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	12/30



- Cuantos otros evolutivos surjan durante la vida del contrato relacionados con el objeto de gestión del sistema cuya licencia se adquiere.

4.1.2 Funcionalidades módulo 1: Control permanente posterior

La herramienta para la realización de los controles permanentes a posteriori recogidos en el Plan Anual de Control financiero constará de las siguientes funcionalidades:

- Integrar muestras extraídas del sistema de información económica y financiera del Cabildo de Gran Canaria, organismos autónomos y consorcios, permitiendo la importación y exportación de datos de la contabilidad y presupuesto público.
- Disponer de un sistema de tramitación electrónica con las entidades sujetas a fiscalización/control.
- Posibilidad de realizar desarrollos específicos para la integración con sistemas externos como gestores documentales, sistemas de registro, plataformas de firmas, etc.
- Parametrización del plan de fiscalización. El módulo debe contar con un sistema para la configuración del plan de fiscalización corporativo. Además, debe tener funcionalidades para parametrizar las comprobaciones (y grupos de comprobaciones) en base a reglas definidas en dicho plan.
- Validaciones automáticas basadas en reglas. Además de las comprobaciones contempladas en el plan de fiscalización, deberá poseer un sistema para realizar validaciones de otros parámetros basados en reglas.
- Fichas de comprobaciones en cada expediente de fiscalización. Atendiendo a lo configurado anteriormente, cada documento contable podrá generar un expediente de fiscalización (si así lo contempla en plan) y en dicho expediente se permitirá una gestión sencilla de los chequeos que deban realizarse. En base a dichos chequeos, se podrán emitir los correspondientes informes de fiscalización y se configurarán los circuitos de firma electrónica que deben seguir. Por último, se garantizará una trazabilidad del expediente.

4.1.3 Funcionalidades módulo 2: Auditoría pública

Este módulo albergará las herramientas de apoyo a la realización del control. Contará con las siguientes funcionalidades:

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	13/30



- Archivo Permanente para cada entidad controlada, permitiendo la búsqueda por contenidos.
- Gestionar el diario contable de la entidad controlada, permitiendo obtener mayores, asientos, Balances, cédulas sumarias, etc. automáticamente para su incorporación en las hojas de trabajo del auditor.
- Importación: Asistente para la incorporación del diario y plan contable de la entidad controlada a la Base de Datos.
- Estados Financieros: Permitir obtener los Estados Financieros según el Plan General de Contabilidad.
- Circularización de terceros: Motor de combinación de correspondencia para asistir en la preparación de las circularizaciones.
- Notas para la memoria: Visor del contenido de las notas de la memoria de Cuentas Anuales auditadas.

4.1.4 Funcionalidades operativas

Además, ambos módulos que componen el sistema deberán cumplir las siguientes funcionalidades operativas:

- Facilidad de uso.
- Flexibilidad a la hora de añadir campos.
- La información podrá extraerse y clasificarse desde cualquier campo.
- Teclear lo indispensable. Se hará uso de valores por defecto en los campos donde se considere conveniente, como fechas, valores que provienen de pantallas anteriores.
- Se marcarán de forma visible los campos que sean obligatorios para que la introducción de datos continúe.
- Letras de tamaño razonable (evitar fatiga visual).
- Las consultas y filtrados de datos no deberán ser sensibles a mayúsculas ni a acentos.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	14/30



- Menú de acceso directo a todas las funcionalidades importantes de la aplicación, ocupando el mínimo espacio posible (una sola línea en la parte superior con opciones desplegadas).
- Se deberá controlar la secuencia de tabulación entre campos, y deberán incluir todos los elementos de datos de las pantallas (cajas de texto, listas, botones, etc).
- A la entrada de cada pantalla de introducción de datos, el cursor se posicionará en el primer campo o en aquel que se considere más importante (se especificará en tiempo de diseño).
- Las pantallas deberán estar construidas para ofrecer el máximo de información posible, sin necesidad de desplazar las barras de desplazamiento del navegador.
- Se podrán emitir informes y listados ordenando los campos por los criterios que establezca el usuario en cada momento
- Manual de ayuda en pantalla, se valorará el uso de ayuda contextual. La ayuda se abrirá en una nueva página.

4.2 Requisitos técnicos

4.2.1 Integración

Al tratarse de un módulo que debe estar embebido en el sistema de información económica y financiera, debe ser compatible con la tecnología de desarrollo empleada en este.

4.2.2 Usabilidad.

Deberá al menos, seguir los parámetros de usabilidad que posee el sistema de información económica y financiera, mantener su aspecto visual, sistema de búsquedas, paginación, etc.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	15/30



4.2.3 Integración con Gestor Documental Corporativo

Debe mantener la compatibilidad que ya está implementada en el sistema de información económica y financiera del Cabildo de Gran Canaria, con el gestor Documental Corporativo, basado en Alfresco.

4.3 Requisitos de acceso

La empresa adjudicataria tendrá acceso remoto mediante conexión segura a los entornos de producción y pre-producción con los niveles y permisos de acceso que se establezcan.

4.4 Seguridad

4.4.1 Requisitos Generales

Se debe garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en la serie de documentos CCN-STIC, disponibles en la web del CERT (Centro Criptológico Nacional).

El sistema debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, europea y nacional, en materia de Protección de Datos. Se aplicará la seguridad pertinente atendiendo a los tipos de datos que se traten, incluso encriptando la información que se almacene en los sistemas de datos, por ejemplo, usando librerías de encriptado.

Además, se podrán definir los procesos de log específicos que se consideren necesarios para hacer cumplir la normativa de seguridad vigente y para asegurar los requisitos acordados.

4.4.2 Seguridad Lógica

El sistema controlará el acceso a la información a través del sistema de autenticación de usuarios que posee el sistema de información económica y financiera corporativa.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	16/30



Si técnicamente fuera posible, se integrará con alguno de los sistemas de autenticación de usuarios existentes en el Cabildo de Gran Canaria.

Además, permitirá la autorización a cada módulo/funcionalidad a través de un sistema de roles y permisos.

4.4.3 Seguridad en las comunicaciones

Se deben incorporar mecanismos de seguridad transaccional que aseguren la integridad de los datos que impidan su pérdida o corrupción, así como la inclusión de mecanismos que aseguren la confidencialidad y autenticidad en la transmisión de información. Así mismo, será necesaria la implantación de seguridad SSL/TLS en el sistema para el acceso desde terminales de usuario al sistema.

4.4.4 Seguridad en los datos.

El almacenamiento de la información deberá tener en cuenta los niveles de seguridad de los datos, especialmente aquellos datos de carácter personal que pudieran guardarse.

El sistema deberá garantizar en todo momento la integridad y consistencia de los datos almacenados. Ninguna operación de usuario podrá producir una pérdida de la consistencia de los datos registrados.

Tanto los procesos de copia de seguridad, y su recuperación, como los mecanismos de reconstrucción de la base de datos en caso de que la integridad de ésta haya resultado dañada, deberán realizarse de acuerdo a los mecanismos ya implementados en los entornos de producción de la organización.

5 Metodología

5.1 Equipo de trabajo

El Cabildo de Gran Canaria designará una o varias Personas Responsables de la Gestión del Proyecto (RESPONSABLE) que evaluarán y harán el seguimiento de la ejecución del mismo. Estos tendrán, entre otras las siguientes responsabilidades:

- Seguimiento y control de los plazos y acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en este pliego, y sus modificaciones acordadas durante la ejecución del contrato.
- Evaluación y verificación de los productos.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	17/30



- c) Aceptación de los productos.
- d) Asignación de los recursos dependientes del Cabildo de Gran Canaria.
- e) En general, canal de comunicación entre la Corporación y la empresa adjudicataria.

El adjudicatario designará, de entre su personal, a un interlocutor único con el RESPONSABLE, al que llamaremos COORDINADOR de aquí en adelante, con objeto de coordinar y dar las instrucciones precisas al Personal Técnico del adjudicatario (PT) que efectuará los trabajos contemplados, en función de las indicaciones que a tal efecto le haya hecho el RESPONSABLE.

Durante la vigencia del contrato, con objeto de maximizar la calidad del soporte técnico prestado, el adjudicatario mantendrá la figura del COORDINADOR, tratando de que dicha función la desempeñe siempre el mismo técnico y que conozca en detalle el escenario tecnológico del CGC en el cual se ha desplegado el Gestor Documental ofertado.

En caso de que la figura del COORDINADOR la pase a desempeñar otra persona, el adjudicatario será responsable de que toda la transferencia de conocimiento necesaria para asimilar los detalles de la implantación efectuada en el CGC se produzca de forma satisfactoria, de tal forma que el nuevo COORDINADOR asuma su función con el mismo nivel de conocimientos que su predecesor. El adjudicatario informará de este cambio al RESPONSABLE a la mayor brevedad posible.

5.2 Condiciones respecto al equipo de trabajo

Como norma general, la empresa adjudicataria prestará los servicios de forma remota, no siendo necesaria presencia física en el Cabildo de Gran Canaria, salvo para aquellas cuestiones de índole legal que así lo requieran.

La comunicación entre el equipo de trabajo y los responsables de gestión del proyecto en el Cabildo de Gran Canaria se realizará por medios telemáticos en idioma español.

5.2.1 En relación con el responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	18/30



- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

5.2.2 En relación con las obligaciones de la empresa contratada:

- a) Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- b) La empresa contratada asume la obligación de ejercer, en modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Página	19/30



- c) La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- d) En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

5.3 Ciclo de vida del contrato

La prestación de los servicios se dividirá en tres etapas:

5.3.1 Etapa inicial

La etapa inicial de la toma de servicio implica un tiempo para la transferencia al adjudicatario del conocimiento.

5.3.2 Etapa de pleno servicio

En la etapa de pleno servicio el adjudicatario es responsable de las prestaciones adjudicadas. Teniendo en cuenta las diferentes actuaciones a realizar, se estiman los siguientes plazos para cada prestación:

- **Prestación 1. Suministro de licencias *software***
 - **1 mes** contado a partir de la fecha de la firma del contrato.
- **Prestación 2. Servicio de implantación y puesta en marcha**
 - **3 meses** contados a partir de la fecha de recepción de las licencias (Prestación 1).
- **Prestación 3. Servicio de mantenimiento y actualización**

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	20/30



- Se realizará durante **36 meses** a partir de la fecha de recepción del as licencias (Prestación 1).
- **Prestación 4. Servicio de soporte técnico especializado**
 - Se realizará durante **36 meses** a partir de la fecha de recepción del as licencias (Prestación 1).

5.3.3 Etapa de devolución

En la etapa de devolución, además de garantizar la prestación del servicio, se debe transferir el conocimiento a la organización y/o a otro tercero, en caso de que así de indique.

El licitador incluirá en su oferta un Plan de Devolución del Servicio que detalle las tareas y documentación a desarrollar en relación con la devolución del servicio.

5.4 Procedimiento de trabajo

El mantenimiento y soporte técnico (prestaciones 3 y 4) se realizarán mediante una conexión remota segura y mediante conexión telefónica con el técnico que preste en cada momento ese servicio, salvo que en casos justificados (reuniones de coordinación o seguimiento, o asistencias presenciales) se preste en las dependencias del Cabildo de Gran Canaria. Ambos servicios se ajustarán al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) detallado en el punto 0.

- El adjudicatario facilitará los medios necesarios para poder contactar con su servicio de soporte técnico y poder comunicar, como mínimo por teléfono y por correo electrónico, las posibles incidencias que pudieran surgir.
- Para facilitar las tareas más habituales, el Servicio de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica (STIAE) proporcionará **al adjudicatario acceso remoto seguro a los sistemas suministrados**, de tal forma que puedan realizar comprobaciones y los ajustes necesarios.
- El mantenimiento será prestado por técnicos cualificados, competentes en la resolución de incidencias o trabajos relacionados con el software suministrado.
- A la hora de atender las incidencias, la interacción con los técnicos del CGC será la mínima necesaria, **debiendo el adjudicatario resolver de forma integral y autosuficiente las incidencias** detectadas, escalando al

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	21/30



correspondiente fabricante en los casos que consideren necesario, sin que para ello tengan que intervenir los técnicos del CGC.

- Todas las comunicaciones que se produzcan entre el CGC y el adjudicatario serán en **idioma español**, ya sea por vía telefónica, por videoconferencia, por correo electrónico o por el portal web de soporte y gestión de incidencias del adjudicatario.

Las tareas relacionadas con la prestación 4 se realizarán en horario laboral y se organizarán de la siguiente forma:

- El RESPONSABLE, en función de la naturaleza de los trabajos a efectuar, notificará al COORDINADOR la asistencia técnica a realizar, así como la propuesta inicial de horas de trabajo necesarias. En caso de trabajos complejos, para facilitar el cálculo de horas, se podrá adoptar una estrategia de entrega por etapas, mediante la cual se estimen sólo las horas que llevará una determinada fase de un trabajo.
- El COORDINADOR avisará con una antelación de al menos 2 días hábiles al RESPONSABLE de aquellos trabajos solicitados que finalmente vayan a consumir más horas de las previstas inicialmente por el RESPONSABLE, con indicación de los problemas o aspectos no tenidos en cuenta previamente que hayan provocado el aumento en el número de horas necesarias, y el RESPONSABLE considerará de forma motivada si acepta esas horas adicionales como justificadas o no, comunicándolo al COORDINADOR.
- Todos los desarrollos, antes de pasar al entorno de producción, deberán ser validados en el entorno de preproducción por el responsable funcional o técnico del CGC que proceda.
- En caso de que la asistencia técnica solicitada por el RESPONSABLE se complete en tiempo inferior al estimado inicialmente, solo se contabilizarán las horas de trabajo realmente utilizadas para completar la asistencia técnica.
- El COORDINADOR mantendrá en el DOCTEC el registro de las horas realizadas, que incluya para cada petición efectuada, la fecha de la petición, la fecha de inicio y fin de la tarea, las horas estimadas, las horas finalmente consumidas y la descripción de los trabajos efectuados.
- El COORDINADOR mantendrá actualizado el DOCTEC y enviará o facilitará una copia del mismo al RESPONSABLE con cada actualización o intervención en el software. Este documento podrá complementarse mediante el portal web de incidencias o tareas que el adjudicatario ponga a disposición del CGC, pudiendo en todo caso el RESPONSABLE solicitar en algún momento puntual el documento descrito al COORDINADOR.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	22/30



6 Acuerdo de Nivel de Servicio

Se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que define las expectativas en la prestación del servicio por parte del proveedor. Esta herramienta constituye un punto de referencia para la mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorar y, de esta forma, aumentar los índices de calidad en la prestación del servicio.

El adjudicatario prestará los servicios desde sus propias instalaciones y en un horario mínimo de **7:30 a 15:30** (hora canaria), en los días hábiles establecidos en el calendario de oficina del Cabildo de Gran Canaria para el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

6.1 Definiciones

- **Incidencia:** es cualquier anomalía detectada en la plataforma o en sus contenidos que suponga un funcionamiento o visualización incorrecta de la misma, debida a cualquier motivo. Por su criticidad se clasifican en:
 - **Grave:** aquella que suponga una parada de cualquiera de las plataformas y que afecte los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo.
 - **Moderada:** aquella que suponga una degradación de las plataformas y que afecte a uno o más usuarios de dicho servicio. No está disponible ninguna solución alternativa aceptable; sin embargo, la operativa puede continuar de forma restringida.
 - **Leve:** cualquier otra incidencia no contemplada entre las anteriores, el servicio está mínimamente impactado y hay una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.
- **Consulta:** es cualquier petición hecha por un usuario en relación con el uso de la plataforma o la gestión de sus contenidos.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo que se tarda en acusar recibo y empezar a tratar la incidencia/consulta/tarea por parte del adjudicatario.
- **Tiempo de resolución:** tiempo que transcurre desde el momento en que se acusa recibo hasta el momento en que se completa la incidencia/consulta/tarea con la conformidad del Cabildo de Gran Canaria.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	23/30



6.2 Tiempos establecidos

	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Incidencia		
Grave	<= 30 minutos	<= 48 horas
Moderada	<= 1 hora	<= 72 horas
Leve	<= 2 horas	<= 90 horas
Consulta		
Usuario	<= 1 hora	<= 1 día
Tarea		
Alta	<= 1 día	Consensuado
Media	<= 2 días	Consensuado
Baja	<= 3 días	Consensuado

Notas:

- En el caso de las Tareas, dado que todas ellas deben llevar una estimación del esfuerzo (de acuerdo a lo establecido en el punto 5.4), el tiempo de respuesta indica el tiempo en el que la empresa adjudicataria determina el esfuerzo necesario para llevar a cabo la tarea. El tiempo de resolución será aquel que la empresa haya estimado, siempre consensuado con el Cabildo de Gran Canaria, tal y como se establece en el punto mencionado anteriormente.

6.3 Indicadores del servicio

Se establecen los siguientes indicadores que, como mínimo, deben ser tenidos en cuenta para evaluar el rendimiento y la calidad de los servicios prestados.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	24/30



	Indicador	Definición	Valor objetivo
1	Porcentaje de incidencias / consultas / tareas respondidas en tiempo	Representa el nº de incidencias / consultas / tareas que se han respondido en el tiempo acordado.	>= 95%
2	Porcentaje de incidencias / consultas resueltas en tiempo	Representa el nº de incidencias / consultas que se han resuelto en el tiempo acordado.	>= 90%
3	Porcentaje de tareas resueltas en tiempo	Representa el nº de tareas que se han resuelto en la fecha de entrega acordada (o antes), de acuerdo al esfuerzo estimado y consensuado.	>= 85%
4	Satisfacción	Representa el porcentaje global de satisfacción respecto a la puntuación máxima, de acuerdo a encuestas realizadas a usuarios.	>= 80%

Notas:

- Respecto a los indicadores 1 y 2, se evaluará cada tipo (incidencia / consulta / tarea) de forma independiente, entendiéndose por cumplida la condición cuando se cumpla en cada uno de ellos por separado, es decir, el valor objetivo se debe cumplir en todos los tipos.
- Respecto al indicador 4. El Cabildo de Gran Canaria, de forma opcional, podrá realizar encuestas de satisfacción para conocer la percepción global del usuario final en relación con la prestación del servicio objeto en cada uno de los lotes. Estas encuestas tendrán una puntuación máxima establecida y se valorará que se alcance una puntuación mínima. Por ejemplo, si se realiza una encuesta donde la puntuación máxima global es de 10 puntos, en el indicador nº 4, la empresa adjudicataria deberá conseguir, al menos 8 puntos, teniendo en cuenta todas las encuestas dentro del periodo evaluado.

6.4 Evaluación del servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicio será medido y aplicado en **periodos trimestrales**, o bien a la finalización del contrato (si el plazo de ejecución del contrato fuera inferior a un trimestre), contando desde la fecha de firma del contrato. Dentro de los quince días posteriores a la finalización de un trimestre, el Cabildo de Gran Canaria realizará un **Informe de Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio**, detallando cada uno de los indicadores, el método de evaluación, el valor medido y el grado de cumplimiento.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	25/30



El incumplimiento en alguno de los indicadores del ANS podrá dar lugar a la imposición de penalidades, representadas como un descuento en la facturación del periodo.

6.5 Cambios del ANS

Este Acuerdo de Nivel de Servicio inicial podrá ser actualizado y modificado, consensado por ambas partes (Cabildo y adjudicatario), siempre que se considere necesario para que refleje de una forma más fiel la realidad en la prestación del servicio, así como los medios necesarios para el control del mismo.

7 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Cabildo de Gran Canaria a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

No se admitirá la entrega final de ningún producto que no haya sido probado previamente y que no haya superado el oportuno periodo de transferencia tecnológica.

8 Garantía y Mantenimiento

Todos los productos entregados tendrán una garantía mínima de 1 año frente a defectos, errores u omisiones respecto a lo estipulado en este pliego de condiciones, debiendo la empresa adjudicataria subsanarlos una vez le sean notificados en un plazo no superior a 5 días hábiles. En caso de que no se resuelvan en el tiempo estipulado se establecerán las penalizaciones oportunas.

Así mismo la empresa adjudicataria deberá proporcionar, como mínimo durante un año, un servicio técnico y de mantenimiento del producto, al menos por vía telefónica, el cual disponga de un sistema de recepción de incidencias y seguimiento y resolución de las mismas.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	26/30



Para el mantenimiento de la aplicación, se atenderá a lo expresado en el apartado Niveles de Acuerdo del Nivel de Servicio. En caso de que no se resuelvan en el tiempo estipulado se establecerán las penalizaciones oportunas.

9 Documentación

La presentación de las propuestas ha de regirse por el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). Cada licitador/a deberá presentar una única propuesta técnica, y en relación a ésta, se recomienda que: su extensión máxima no supere los cincuenta (50) folios, paginados a doble cara (exceptuando portada e índice), medidas DIN A-4; fuente Arial o Times New Roman, tamaño 12 e interlineado de 1,5.

Con carácter general, la información presentada en la oferta técnica debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos. El licitador puede adjuntar a la Oferta Técnica cuanta información complementaria considere de interés.

El Cabildo de Gran Canaria se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

El Cabildo de Gran Canaria podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta.

9.1 Formato y contenido de la propuesta.

La oferta técnica relativa al contenido del presente pliego de prescripciones técnicas deberá adjuntarse en soporte digital dentro del sobre correspondiente. Deberá incluir los siguientes apartados y en el mismo orden:

1. Introducción:
 - a. Identificación del licitador.
 - b. Resumen ejecutivo de la oferta de extensión no superior a una página.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Página	27/30



2. Planteamiento general de la solución. Descripción de cada una de las tareas, con especial detalle a las de implantación y planes de formación.
3. Metodologías que aplicar para la realización de los trabajos.
4. Detalles de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
5. Plan de trabajo. Planteamiento en el que se describirá cómo se va a abordar el proyecto, que incluirá una planificación de los trabajos a realizar, indicación de las herramientas a utilizar (si es de aplicación) y relación de los productos a obtener en cada uno de ellos (si es de aplicación).
6. Plan de Devolución del Servicio.
7. Equipo de trabajo. Perfiles del equipo de trabajo que se propone ordenado por categorías profesionales y con el mayor detalle posible en cuanto a capacitación y experiencia.
8. Mantenimiento y Garantía.
 - a. Servicio de Soporte y Mantenimiento en los términos detallados en el apartado de Garantía y mantenimiento. del presente pliego.
 - b. Periodo de garantía del Sistema que en ningún caso podrá ser inferior a un año, a contar desde la puesta en funcionamiento del proyecto en su totalidad.
9. Información técnica adicional. Se adjuntará cualquier información técnica que sea necesaria para facilitar la comprensión de las características y prestaciones del nuevo sistema.

10 Seguridad, confidencialidad e integridad global

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Se debe garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	28/30



enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en la serie de documentos CCN-STIC, disponibles en la web del CERT (Centro Criptológico Nacional).

El sistema debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, europea y nacional, en materia de Protección de Datos. Se aplicará la seguridad pertinente atendiendo a los tipos de datos que se traten, incluso encriptando la información que se almacene en los sistemas de datos, por ejemplo, usando librerías de encriptado.

11 Cumplimiento de los plazos

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento escrupuloso de los plazos en todas las fases del proyecto, comprometiéndose a la finalización del mismo en el plazo acordado al inicio de los trabajos con los responsables técnicos del Cabildo de Gran Canaria. El incumplimiento de este requisito podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones.

12 Programa de trabajo

La empresa adjudicataria deberá presentar el programa de trabajo, donde detallará las condiciones de desarrollo de las distintas tareas a ejecutar en el marco del presente contrato, en el plazo de dos semanas a partir del inicio del contrato.

13 Otras obligaciones del contratista

El adjudicatario garantiza que dispone de los derechos, licencias, permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, copyright y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, para proceder al suministro de los productos y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de cualquier otro derecho de propiedad intelectual y el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario garantizará que los productos suministrados disponen del soporte del fabricante o distribuidor exclusivo de los suministros por el periodo de garantía, según los términos previstos en el apartado 4 de este documento.

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ= =	Página	29/30



Expte: 35-22 STIAE

15.0.4

PLYCA: XP0976/2022

Las licencias, cuyo derecho de uso se adquiere, deberán disponer de garantía del fabricante ante fallos de seguridad y otras contingencias que puedan suponer menoscabos a su utilización durante ciclo de vida de cada uno de los productos.

En Las Palmas de Gran Canaria, a fecha de firma electrónica.

La Consejera de Área de Función Pública y Nuevas Tecnologías

(P.D. Acuerdo Consejo de Gobierno Insular de 31-07-2019)

Fdo. D^a Margarita González Cubas

Código Seguro De Verificación	/nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ==	Fecha	06/03/2023
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Margarita Gonzalez Cubas - Consejero/a de Area de Función Pública y Nuevas Tecnologías		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code//nFjRJ+mcqJf0BzVORaZhQ=	Página	30/30

