


DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 1 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18
	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CFB8B0B005D65416A19FC37B9E19ABCD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	Servicio de Gestión Administrativa y Asuntos Generales
DOTACIÓN DE UN APLICATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN		

Objeto del contrato:	Adquisición de licencias de uso de un aplicativo, y su mantenimiento, para la gestión integral de la política de calidad del Organismo Autónomo de Recaudación basado en el modelo EFQM.		
Órgano competente:	DIPUTADA DELEGADA DEL OAR		
Área/Servicio destinatario:	GERENCIA		
Clase de contrato:	ADMINISTRATIVO	Tipo de contrato:	SUMINISTRO
Presupuesto base de licitación (IVA incluido):	23.000,00€	Duración:	1 año
Responsable del contrato:	MARÍA DEL CARMEN VAQUERO PÍREZ		

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Badajoz, (en adelante, OAR) tiene incorporado como uno de sus pilares básicos de actuación la política de calidad basada en el Modelo EFQM, que despliega en todos y cada uno de los procesos de trabajo establecidos en el mismo. La política de calidad, al estar desplegada en el 100% de la actividad de la organización, incluye, a título de ejemplo, cuestiones tales como:

- Elaboración y despliegue del Plan Estratégico.
- Gestión de las actividades de evaluación del modelo EFQM de cara a la obtención de los sellos de certificación de excelencia.
- Segmentación de las estrategias, objetivos y acciones que conforman el Plan Estratégico, su supervisión, control e impulso de sus actividades con seguimiento de resultados.
- Habilitación de espacios de trabajo virtuales para cada uno de los grupos de trabajo y/o comisiones establecidas, con soporte documental y repositorio de recursos.
- Gestión de las ideas de mejora aportadas por el personal del OAR.
- Trabajos de mejora continua, que implica el seguimiento de las no conformidades, sugerencias, quejas, etc.

La supervisión, impulso y control de todos los aspectos relacionados con la política de calidad del OAR han sido un conjunto de aplicaciones sectoriales que han ido desarrollándose en el tiempo, integrados de forma coherente y homogénea en la aplicación STAR, pero el creciente aumento de la complejidad de gestión de la idea de calidad total en todos aspectos de trabajo del OAR así como la evolución de las formas de trabajo colaborativos, y la imposibilidad de seguir evolucionando el citado aplicativo STAR por medios propios, ha hecho que éste quede obsoleto y haya dejado de dar el soporte necesario a las actividades ya indicadas.

El OAR no cuenta actualmente con los medios materiales, personales y técnicos precisos para programar, en los plazos que se establecen en el presente Pliego, un aplicativo con las

DOCUMENTO .PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 2 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19A8CD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

<i>Pliego de Prescripciones Técnicas</i>	<i>Dotación aplicativo de Gestión de Calidad</i>
--	--

características del que es objeto del presente contrato. El alto nivel de requerimientos que se le demandan al citado aplicativo hace que sea necesaria su adquisición externa a través de empresa especializada en la prestación de este tipo de servicios, que cuente con la organización, medios materiales, técnicos y personal especializado para la instalación y operatividad plena del producto a suministrar así como para el seguimiento y mantenimiento preventivo y reactivo del mismo, consiguiendo con ello una mayor calidad, eficiencia y ahorro de costes en la consecución de los objetivos.

Sin perjuicio de lo que se disponga en las cláusulas del correspondiente Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, las características y requisitos técnicos del producto a licenciar se atenderá a las siguientes especificaciones:

CLÁUSULA 1: OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la adquisición de licencias de uso de un aplicativo para el control, supervisión e impulso de todas las acciones derivadas de la política de calidad implantada en el OAR bajo el modelo EFQM, asegurándose de su instalación y operatividad plena, así como el mantenimiento del mismo.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DE PRODUCTO

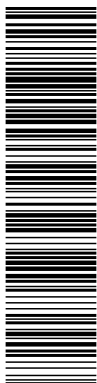
2.1.-Entornos de trabajo.

La base estructural que da soporte a todo el sistema informático del OAR está constituida por algunas aplicaciones desarrolladas por medios propios, fundamentalmente bajo entorno Oracle y un número mayoritario de aplicaciones de desarrollo externo incluidas en el aplicativo de gestión global denominado INTEGRA.

La arquitectura general de desarrollo deberá estar orientada a servicios. Estos servicios, en la medida de lo posible deberán encapsular funcionalidades implementadas en código de base de datos.

Las funcionalidades del software deberán ser susceptibles de integrarse de forma homogénea, bien desde el inicio, o bien a evolución futura, en el ecosistema de aplicaciones del OAR basado en el conjunto INTEGRA, utilizando su sistema de menús, autenticación y autorización. El software y sus procedimientos internos deberán estar capacitados para interactuar con otros sistemas del ecosistema utilizando servicios web, servicios de base de datos u otros servicios de comunicaciones según demanden las necesidades de programación a indicación del OAR.

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 3 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Pliego de Prescripciones Técnicas	Dotación aplicativo de Gestión de Calidad
-----------------------------------	---

2.2.-Requisitos técnicos generales

El aplicativo cuyo uso se pretende adquirir debe seguir los siguientes requisitos generales:

- Escalabilidad: los componentes deben estar diseñados y desarrollados para soportar el aumento en la carga de procesos y, sobre todo, de usuarios, necesitando únicamente adecuar la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta.
- Crecimiento funcional modular: el aplicativo a entregar deberá tener una arquitectura y diseño que permita la incorporación de funcionalidades a partir de la incorporación de nuevos módulos sin que éstos afecten al resto del sistema.
- Parametrización: se solicita el máximo grado de parametrización posible, permitiéndose de esta forma la modificación del comportamiento funcional de los aplicativos mediante parámetros de configuración.
- Automatización: se requiere la máxima automatización de todos los procesos del aplicativo.
- Componentes: los componentes definidos del aplicativo deben poder integrarse con el resto de aplicaciones del OAR, bien de forma directa o a través de los correspondientes interfaces de conexión.
- Listados e informes: el resultado de las consultas de información, listados e informes deberán mostrarse en formato HTML, RTF, PDF, CSV además de en cualquier formato de hoja de cálculo.
- La aplicación funcionará bajo funcionalidad de plataforma web en modalidad SaaS, con un entorno de redundancia operativo.
- La aplicación deberá estar preparada para operar de forma separada en los entornos definidos por el OAR y que corresponderán con entornos de preproducción, testeo y producción.
- Incorporará un sistema de log de actividades de cambios de usuarios y administradores.
- Deberá contar con un sistema con doble factor de autenticación así como un sistema de Permisos personalizables en función de roles.
- La aplicación deberá estar preparada para evolucionar a una integración con las demás aplicaciones informáticas del OAR de manera que los inputs de información puedan ser obtenidos automáticamente del ecosistema de aplicaciones del OAR evitando tener que ser introducidos por el usuario. De forma especial, deberá poder relacionarse con el programa de gestión de la cita previa ciudadana para la elaboración de encuestas, gestión de quejas y sugerencias, y generación de informes.
- La aplicación debe ser utilizada por, al menos, 200 usuarios.

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 4 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19A8CD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

Pliego de Prescripciones Técnicas	Dotación aplicativo de Gestión de Calidad
-----------------------------------	---

CLÁUSULA 3: REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

El aplicativo cuyo uso se pretende adquirir, en tanto que herramienta específica para el seguimiento, control y supervisión de la política de calidad total del OAR, además de los aspectos generales que cualquier aplicación de control de trabajos colaborativos pueda tener, deberá contemplar, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

Función de Gestor Documental

- Debe permitir crear estructuras de carpetas.
- Debe permitir hacer listados de documentos almacenados en su sistema, con distinción entre aquellos que están vigentes y los que no.
- Debe permitir tener un modelado personalizable de las fases del ciclo de vida de un documento.
- Debe permitir alertas y avisos programados cuando las actividades pasen las fechas de referencia.
- Debe poder establecer la frecuencia de vigencia de un documento si así se determina.
- Debe permitir editar el documento en línea sin necesidad de descargarlo a los equipos de los usuarios, dejando un log o registro de los cambios producidos, cuándo y por quién.
- Debe permitir firma digital.

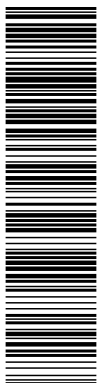
Función de generación y sistemas de Encuestas

- Debe permitir crear estructuras para alojar las encuestas y facilitar la agrupación de las mismas.
- Debe permitir crear encuestas personalizadas.
- Debe permitir crear encuestas con preguntas según metodología NPS.
- Debe permitir clonar encuestas.
- Debe permitir activar un panel de firma simple.
- Debe facilitar la gestión de resultados de cada encuesta, entre otras utilidades, volcando los resultados en archivos editables para su comparación y análisis (especialmente formatos csv y los de cualquier hoja de cálculo)

Funcionalidades de Gestión de Riesgos

- Debe permitir configurar distintos modelos de gestión de riesgos.
- Debe permitir configurar las reglas de cálculo para la evaluación de riesgos.
- Debe permitir configurar un ciclo de vida con distintas fases para poder determinar los riesgos y establecer planes de acción.
- Debe permitir personalizar los formularios ligados a los riesgos.
- Debe permitir establecer matrices de cálculo de riesgos.

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 5 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19A8CD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

<i>Pliego de Prescripciones Técnicas</i>	<i>Dotación aplicativo de Gestión de Calidad</i>
--	--

Gestión de Planes de Acción

- Debe permitir crear planes de acción asociados a procesos, siempre bajo la metodología y sistemática de la última versión vigente del modelo de calidad europeo EFQM.
- Debe permitir personalizar el formulario del Plan de acción.
- Debe permitir crear un ciclo de vida del plan de acción, con sus hitos, tareas, subtareas, responsables, indicadores y fechas de medición.
- Debe permitir crear tareas, asignarlas a usuarios o grupos de usuarios y hacer seguimiento de éstas.
- Debe permitir envío de avisos programados conforme a fechas de inicio y límite en secuencias predeterminadas.
- Debe permitir personalizar el asunto y cuerpo de los avisos programados.

Gestión de Procesos

- Debe permitir personalizar un mapa de procesos
- Debe permitir distintos niveles de procesos
- Debe permitir la personalización de las fichas de los procesos
- Debe permitir asociar indicadores a los procesos
- Debe permitir asociar documentos y carpetas del gestor documental a los procesos.

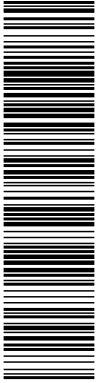
Gestión del programa de Mejora Continua

- Debe permitir personalizar los formatos de mejora continua.
- Debe permitir crear un ciclo de vida para las no conformidades y acciones correctivas detectadas.
- Debe permitir envío de avisos a personas participantes internas y externas.
- Debe permitir crear dependencias entre opciones de campos, de manera que en función de las opciones que el usuario selecciona, el sistema aplica reglas de negocio.
- Debe permitir priorizar en base a criterios y parámetros cualitativos cada Mejora continua.
- Debe permitir asociar estas Oportunidades con la aplicación de Riesgos, Procesos y de Planes de acción

Gestión Estratégica

- Debe incluir una utilidad de agenda de actividades y/o tareas en modalidad individual y grupal.
- Debe incluir la posibilidad de seleccionar ítems o módulos favoritos a nivel de usuario.
- Debe permitir gestionar planes estratégicos con su inicio y finalización, los ejes estratégicos que resulten así como los objetivos estratégicos, acciones a realizar y seguimiento de cada ítem, vinculando a esta Gestión Estratégica las especificaciones mínimas descritas en la "Gestión de Planes de Acción", "Gestión de Procesos" y "Gestión del programa de mejora continua".

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 6 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19A8CD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

Pliego de Prescripciones Técnicas	Dotación aplicativo de Gestión de Calidad
-----------------------------------	---

- Debe permitir configurar el plan estratégico como un Balanced Scorecard, así como permitir monitorear en todo momento y en tiempo real el estado de ejecución y desarrollo de la estrategia.
- Debe permitir establecer perspectivas ponderadas.
- Debe permitir pilares o líneas estratégicas.
- Debe permitir objetivos que están en cada perspectiva y pilar o línea estratégica.
- Los Objetivos deben poder tener indicadores e Iniciativas, con un sistema de medición de los mismos y su análisis evolutivo.
- Los Objetivos deben poder ponderar los indicadores y las iniciativas.
- El sistema debe calcular el % de cumplimiento del objetivo en base al cumplimiento de los indicadores y por otro lado de las iniciativas.
- Las iniciativas deben poder gestionar tareas y subtareas.
- Las iniciativas deben poder tener indicadores asociados.
- Las iniciativas deben tener la posibilidad de visualizar la curva S del total de tareas.

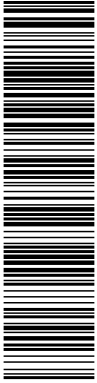
Herramientas analíticas: Business Intelligence

- Debe permitir análisis de datos a través de un BI
- Debe permitir explotar toda la información y representarla gráficamente
- Debe permitir configurar distintos tipos de gráficos
- Debe permitir la gestión de consultas de datos parametrizables.
- Debe permitir la exportación de datos, especialmente los obtenidos de las consultas parametrizables, a formatos PDF, HTML, RTF, PDF, CSV, así como a formatos de hojas de cálculo.

Utilidades o Servicios

- La disponibilidad de firmas electrónica debe permitir al menos realizar 500 al año y el sistema debe permitir la firma simultánea de uno, varios o una multitud de documentos en un solo acto.
- Debe tener un servicio de ticketing que permita hacer trazabilidad a incidencias y a peticiones de servicio.
- Se deben entregar informes de los servicios disponibles, incluyendo aquellos que por evolución y desarrollo del aplicativo se llegasen a incorporar, al menos una vez al mes.
- Seguimiento de tareas por persona, cargo o rol previamente definidos por el OAR respecto del uso de la aplicación.
- Permitirá el control de altas, bajas o modificaciones de usuarios para el acceso a la aplicación, con la política de contraseñas que establezcan al efectos las indicaciones del Servicio de Informática del OAR, así como el seguimiento de estado de los usuarios autorizados y la posibilidad de establecer bloqueos a éstos.

DOCUMENTO .PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 7 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19A8CD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

<i>Pliego de Prescripciones Técnicas</i>	<i>Dotación aplicativo de Gestión de Calidad</i>
--	--

- Permitirá la creación de Grupos de Usuarios así como la creación de Grupos de Módulos para su acceso, posibilitando igualmente la gestión de accesos habituales y la configuración de "favoritos".
- En todos los grupos de funcionalidades, excepto en el de "Gestor documental" debe permitir la gestión de reportes o informes parametrizables.
- En todos los grupos de funcionalidades debe permitirse la generación de copias de seguridad.
- Del mismo modo, la adjudicataria será la encargada de gestionar la atención a los usuarios de la aplicación así como altas, bajas o modificaciones de los mismos, resolución de incidencias y consultas de uso, cambios de clave y gestión de las estructuras de permisos.
- El soporte técnico que debe facilitar la adjudicataria incluirá la ayuda y colaboración en actuaciones de auditorías tanto internas como externas en los casos en que se produzca, especialmente a la hora de obtener y volcar información de la aplicación. Las actuaciones correctivas que, en su caso, se determinasen a resultados de las auditorías, tanto internas como externas, tendrán la consideración de actuaciones reactivas de conformidad con lo estipulado en la cláusula sexta del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 4: MEMORIA DESCRIPTIVA DEL APLICATIVO A OFERTAR. EQUIPO DE TRABAJO.

Deberá acompañarse a la oferta una memoria descriptiva del aplicativo ofertado, en formato pdf, en el que se especifiquen con detalle todas y cada una de las características del mismo a efectos de comprobar su adecuación a las exigencias técnicas de la contratación. El Servicio de Informática del OAR emitirá Informe indicativo de si el producto descrito pormenorizadamente en la memoria cumple con los requisitos técnicos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se requiere de la adjudicataria la constitución de un equipo de trabajo encargado de la instalación de los accesos y puesta en funcionamiento del aplicativo en el OAR así como de los trabajos de mantenimiento que deban realizarse ya sean reactivos, preventivos o evolutivos. Este equipo de trabajo trabajará en coordinación con el Servicio de Informática del OAR, del que recibirán las instrucciones necesarias para su instalación y puesta punto e informará puntualmente a la persona que el OAR designe como responsable del contrato acerca de la evolución de los trabajos así como de cualquier incidencia que afecte al objeto de la contratación. En la memoria descriptiva indicada en el párrafo anterior se hará expresa mención al equipo de trabajo con indicación de nombres y apellidos completos de sus miembros, roles en la empresa adjudicataria, teléfonos móviles de contacto y direcciones de correo electrónico.

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 8 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2092875-C2WDC-PGOSI-SEJP1-3CC63CF8B0B005D65416A19FC37B9E19ABCD8687) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent_id=3

Pliego de Prescripciones Técnicas	Dotación aplicativo de Gestión de Calidad
-----------------------------------	---

CLÁUSULA 5: DURACIÓN DEL CONTRATO: Periodo máximo de implantación. Formación.

La aplicación que resulte de la mejor oferta presentada deberá estar instalada en el OAR y a pleno rendimiento en el plazo máximo de 3 meses, salvo causa de fuerza mayor debidamente justificada, momento a partir del cual comenzará a computar el periodo de un año del soporte técnico especificado en la siguiente cláusula.

Del mismo modo, y a petición expresa del OAR, se deberá facilitar sin coste añadido la formación específica del uso de la aplicación contratada a los técnicos que el OAR designe con un cómputo de, al menos, 100 horas que incluirán los perfiles de usuarios como los perfiles de administradores.

CLÁUSULA 6: SOPORTE DE MANTENIMIENTO, DEPURACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL APLICATIVO.

La adjudicataria deberá dar soporte técnico al mantenimiento de la aplicación contratada durante un periodo de UN AÑO, con posibilidad de prórroga por otros dos años. A estos efectos, y una vez instalada y operativa la aplicación, la adjudicataria deberá designar un teléfono de contacto y dirección de correo electrónico de atención directa al OAR para los avisos y, en general, cualquier incidencia que éste deba comunicar a la adjudicataria en relación con el funcionamiento o evolución del aplicativo.

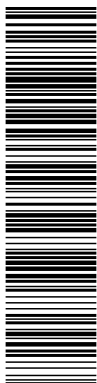
El soporte técnico incluirá cualquier trabajo de depuración o corrección del software que permita el uso del mismo en condiciones óptimas. A estos efectos se determinan dos tipos de actuaciones:

-Actuación reactiva.

La adjudicataria deberá atender a las demandas de averías, disfuncionalidades o incidencias de la aplicación en el plazo de 24 horas a contar desde que recibe aviso por el OAR de dicha avería, disfuncionalidad o incidencia. Atendida la demanda, ésta deberá estar resuelta en el plazo máximo de 5 días hábiles salvo aquellas que tengan las consideración de urgentes. A estos efectos, tendrán la condición de avisos urgentes aquellos que hagan referencia a averías, disfuncionalidades o incidencias que afectan gravemente a la operatividad del aplicativo inhabilitándolo o impidiendo la obtención de cualquier relación, listado, ejecución de consultas, etc que debieran estar disponibles para la Gerencia en un plazo inferior a 5 días.

Las demandas de averías, disfuncionalidades o incidencias de la aplicación que tengan carácter grave deberán ser atendidas en el plazo de 24 horas a contar desde que la adjudicataria recibe aviso por el OAR de dicha avería, disfuncionalidad o incidencia y deberán estar resueltas en las 24 horas siguientes.

DOCUMENTO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: PPT APLICATIVO CALIDAD	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: C2WDC-PGOSI-SEJP1 Página 9 de 9	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Vaquero Pérez, Carmen, GESTOR ADMON GERENCIA, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 25/07/2024 10:18	ESTADO FIRMADO 25/07/2024 10:18



<i>Pliego de Prescripciones Técnicas</i>	<i>Dotación aplicativo de Gestión de Calidad</i>
--	--

Las demandas de actuación que resulten de las auditorías previstas en la cláusula cuarta del presente Pliego de Prescripciones Técnicas tendrán un periodo de implantación máximo de 3 meses salvo que el OAR y la adjudicataria, de común acuerdo, adoptasen otro superior.

-Actuación preventiva.

La adjudicataria efectuará controles de operatividad y funcionalidad al menos una vez al año a efectos de detectar cualquier posible incidencia o disfuncionalidad presente o futura, procediendo, en tal caso a su solución técnica.

La adjudicataria deberá facilitar, sin coste añadido, las actualizaciones que, en su caso, tuviera programadas o resultasen necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación.

En ninguno de los dos casos anteriores las actuaciones incluidas se extenderán a trabajos de evolución y adaptación del aplicativo a las directrices que en política de gestión de calidad dictase el OAR, si éstas tuvieran relevancia suficiente a nivel técnico para ser consideradas programaciones suplementarias.

Badajoz, a la fecha de su firma electrónica

Jefa de Unidad de Gestión de Calidad
(Fdo. M^a Carmen Vaquero Pérez)