

Expediente P.O.127.24

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029.



Índice

1	Antecedentes y justificación.....	4
2	Objeto del contrato.....	4
3	Documentación a disposición de la empresa adjudicataria.....	4
4	Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar.....	5
5	Descripción de las tareas objeto del contrato.....	7
5.1.1	Gestión del proyecto.....	7
5.1.2	Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas de SISTRA2.....	7
5.1.3	Mantenimiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.....	8
5.1.4	Bolsa de horas de mantenimiento evolutivo.....	10
5.1.5	Desarrollo de nuevos trámites telemáticos sobre SISTRA2.....	10
5.1.6	Horario de prestación del servicio.....	11
6	Entregables.....	12
7	Acuerdos de nivel de servicio.....	14
7.1.1	ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo.....	15
7.1.2	ANS de gestión de la documentación.....	18
7.1.3	ANS del equipo de trabajo.....	18
7.2	Penalizaciones.....	19
8	Calendario previsto y lugar de ejecución.....	20
9	Medios humanos mínimos.....	20
10	Requisitos técnicos.....	23
11	Presupuesto.....	24
12	Seguridad.....	24
12.1	Acceso a los sistemas de la APB.....	24
12.2	Cambios.....	25
12.3	Incidentes de seguridad de la información.....	25
12.4	Derecho de auditoría.....	26
12.5	Subcontratación.....	26
12.6	Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB.....	26
12.7	Desarrollo software.....	27
12.8	Conformidad de sistemas, productos y equipos.....	27



12.9	Confidencialidad de la información.....	27
13	Informes sobre el desarrollo de los trabajos.....	28
14	Defectos o deficiencias de los trabajos	28
15	Contradicciones y omisiones del presente documento.....	29
16	Consideración final	29
Anexo I. Aplicaciones de Administración Electrónica implantadas en la APB.....		30
Anexo II. Ficha de perfil profesional		31
Anexo III. Solvencia técnica de la empresa		33
Anexo IV. Presupuesto.....		34
Anexo V. Justificación de precios.....		35





1 Antecedentes y justificación

La Autoridad Portuaria de Balears (en adelante APB) dispone de una Sede electrónica (<https://seu.portsdebalears.gob.es>) que permite registrar electrónicamente una serie de trámites disponibles. Dichos trámites están realizados sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 (<https://github.com/GovernIB/sistra2>) que se trata de una plataforma de código abierto disponible en el repositorio de código abierto GitHub del Govern de les Illes Balears.

Uno de los próximos objetivos de la APB en cuanto a la implantación de la Administración Electrónica es ampliar el conjunto de trámites disponibles en su Sede electrónica para que la ciudadanía y empresas puedan relacionarse electrónicamente con la APB, mejorando así el servicio ofrecido.

Por este motivo, se deberán desarrollar una serie de nuevas funcionalidades y adaptaciones sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, se deberán desarrollar y desplegar diez (10) nuevos trámites telemáticos sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, así como el servicio de soporte a los usuarios de la APB para la resolución de las incidencias y dudas (funcionales y técnicas) que puedan surgir en el uso de los diversos medios electrónicos puestos a disposición por parte de la APB.

2 Objeto del contrato

El objeto de este contrato consiste en la prestación de los servicios correspondientes al mantenimiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, que incluye el mantenimiento, soporte y evolución (nuevas funcionalidades y adaptaciones) de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 implantada en la APB, el desarrollo y despliegue de diez (10) nuevos trámites telemáticos sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, así como el servicio de soporte a los usuarios de la APB para la resolución de las incidencias y dudas (funcionales y técnicas) que puedan surgir en el uso de los diversos medios electrónicos puestos a disposición por parte de la APB.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar durante la vigencia del contrato, y bajo las directrices de la Dirección del Proyecto, las tareas que se detallan en el apartado 5 de este Pliego, garantizando la plena operatividad de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 durante todo el período de vigencia del presente contrato.

3 Documentación a disposición de la empresa adjudicataria

La APB facilitará a la empresa adjudicataria de los lotes del contrato toda la documentación necesaria y disponible para la correcta ejecución del contrato.

Dicha información estará sometida a compromiso de confidencialidad por parte de las empresas adjudicatarias y de su personal. La intención de la APB es que en ningún caso salga documentación, especialmente en soporte papel, de la APB para realizar las tareas establecidas y derivadas del este Pliego.



4 Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar

El desarrollo de los trabajos solicitados en el presente expediente se realizará al amparo de la siguiente normativa, que se entiende de obligado cumplimiento:

- **Procedimiento administrativo electrónico**
 - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- **Interoperabilidad**
 - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
 - Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- **Identificación y firma electrónica**
 - Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
 - Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- **Transparencia y datos abiertos**
 - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
 - Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- **Seguridad y protección de datos**
 - Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva NIS2).



- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Orden PCI/487/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional.
- Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) 526/2013 (Reglamento sobre la Ciberseguridad).
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Instrucciones Técnicas de Seguridad y las Guías de Seguridad derivadas del Esquema Nacional de Seguridad.
- **Accesibilidad**
 - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
 - Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público
 - Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Cualquier otra normativa, que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, y sea de obligado cumplimiento a las Administraciones Públicas, y en particular, a la APB.

Asimismo, quedará incluida en el ámbito del proyecto cualquier adaptación -sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo- a la legislación que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto y el posterior periodo de garantía.

También se tendrá en cuenta para realizar los trabajos la adecuación a las certificaciones ISO-9001, ISO-14001 e ISO-30301 que posee la APB.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





5 Descripción de las tareas objeto del contrato

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan las siguientes tareas que tendrán que ser realizadas por la empresa adjudicataria del contrato.

5.1.1 Gestión del proyecto

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión del proyecto basada en el marco de gestión de proyectos PMBOK, siguiendo las directrices marcadas por el Responsable del Contrato. Para ello, desde el punto de vista de la gestión de proyectos se van a establecer tres (3) fases de gestión:

- a) **Fase de gestión inicial.** Se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el plan de trabajo a seguir.
- b) **Fase de gestión de ejecución.** Se ejecutarán los trabajos planificados, se realizará un seguimiento y control exhaustivo de dichos trabajos y, si es necesario, se modificará la planificación para adaptarse a las circunstancias.
- c) **Fase de gestión de finalización.** Se cerrará formalmente el proyecto, entregando toda la documentación pertinente tanto de gestión como de producto.

En cada una de estas fases se tendrán en cuenta las áreas de conocimiento de PMBOK que se consideren necesarias y se establezcan en la fase de iniciación.

La empresa adjudicataria deberá incluir una propuesta de metodología a seguir y especificar toda la documentación a entregar asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento que establezca PMBOK que se deberá adaptar a las plantillas (si las hubiera) y procedimientos que determine el Responsable del Contrato.

5.1.2 Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas de SISTRA2

La empresa adjudicataria deberá realizar el desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades, modificaciones y eliminaciones que se precisen en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, así como los módulos, componentes y plugins asociados, para cubrir los cambios organizativos, normativos, técnicos o de cualquier índole que se puedan necesitar.

Los desarrollos previstos serán los siguientes:

a) Mejoras en el anexo de documentos

La empresa adjudicataria deberá desarrollar mejoras en el anexo de documentos en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 para permitir anexo ficheros excesivamente pesados. Para ello se externalizará el anexo de ficheros en un componente horizontal (estilo Dropbox) que permita realizar el anexo de forma independiente y después trabajar con referencias a estos ficheros, para así evitar el traspaso de binarios entre componentes.

b) Integración con firma no criptográfica



La empresa adjudicataria deberá implementar la firma no criptográfica como sistema de firma alternativo, que se podrá utilizar cuando el procedimiento haya sido categorizado, según el ENS, de categoría básica y aquellos de categoría media en los que no sea necesario utilizar la firma electrónica avanzada, cuando así lo disponga la normativa reguladora aplicable.

5.1.3 Mantenimiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento de los nuevos productos o módulos de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, así como de los componentes y plugins asociados (LOGINIB, PAYMENTIB, CARPETA APB, CES2...), con el objetivo de asegurar su funcionamiento y adaptación a los requisitos de cada momento.

Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

a) Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento correctivo para corregir errores del producto software, en unos tiempos de respuesta bien definidos, que garanticen un tiempo de impacto mínimo.

b) Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento preventivo para asegurar la revisión constante del software y detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro y anticiparse a ellos resolviéndolos previamente.

Para ello se utilizarán herramientas de monitorización para vigilar tanto el hardware como el software del sistema, alertando cuando el comportamiento no sea el deseado. Así mismo se realizarán tareas preventivas de registro de eventos para posteriores análisis. La empresa adjudicataria planteará una solución técnica para ofrecer este servicio de mantenimiento a través de la monitorización.

c) Mantenimiento evolutivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento evolutivo para asegurar la evolución del producto software, incluyendo todas aquellas actuaciones que impliquen una evolución en la arquitectura física, lógica y en la nube y/o cambios de versiones de software como, por ejemplo: puesta en producción de nuevos sistemas, implantación de funcionalidades adicionales o nuevas funcionalidades, cambios de versiones del sistema operativo y/o software base, configuraciones de alta disponibilidad, migraciones o segmentación de bases de datos.

El servicio de mantenimiento evolutivo incluye dos tipos de acciones a realizar:

- **Mantenimientos evolutivos de desarrollos previstos.** Se describen en el apartado 5.1.2 de este Pliego.
- **Mantenimientos evolutivos de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato.** El servicio de mantenimiento evolutivo de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato incluye la mejora de funcionalidades existentes, así como la incorporación de otras nuevas en cualquiera de los productos de la



plataforma de tramitación telemática SISTRA2, a petición de la APB. Cualquier adición de funcionalidad existente, conllevará las siguientes tareas:

- Desarrollo de las nuevas funcionalidades solicitadas.
- Generación de nuevas versiones del producto o productos modificados.
- Actualización de la documentación técnica de los productos.
- Actualización de la documentación de usuario de los productos.
- Formación a usuarios en las nuevas funcionalidades.

d) Mantenimiento adaptativo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento adaptativo para asegurar las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, certificados electrónicos, etc. incluida la actualización de las versiones tanto de los productos utilizados como del software base. Asimismo, se incluyen todas las integraciones que fueran precisas, en su caso, con los sistemas de información a desarrollar dentro de la APB.

e) Mantenimiento perfectivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento perfectivo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. El servicio de mantenimiento perfectivo realizará cambios en el sistema para mejorar rendimiento de procesos, optimización de índices o servidores, etc. La empresa adjudicataria efectuará el despliegue de nuevas versiones que optimicen problemas de rendimiento o lentitud en la realización de determinadas tareas por parte del usuario.

Se incluye en el mantenimiento el despliegue de nuevas versiones del producto, sin cargo alguno, desarrolladas durante el periodo de mantenimiento vigente y relativo a los siguientes aspectos:

El servicio de mantenimiento evolutivo incluye dos tipos de acciones a realizar:

- Nuevas versiones derivadas de cambios de ley en la forma en la que están definidos en el sistema desplegado.
- BugFix detectados por el control de calidad del producto.
- Mejoras adicionales incorporadas a las funcionalidades desplegadas en el sistema realizadas por el adjudicatario e incorporadas en el producto.

En el *Anexo I. Aplicaciones de Administración Electrónica implantadas en la APB*, se describen las aplicaciones que se tendrán que mantener en este contrato y se muestra el diagrama de dependencias de los diferentes componentes, módulos, plugins y aplicaciones con la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.



5.1.4 Bolsa de horas de mantenimiento evolutivo

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de mantenimiento evolutivo (por ejemplo, puesta en producción de nuevos sistemas de información, implantación de funcionalidades adicionales o nuevas funcionalidades, cambios de versiones del sistema operativo y/o software base, configuraciones de alta disponibilidad, migraciones o segmentación de BBDD, etc.) se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **750 horas anuales del perfil Programador/a** que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto.

Para la gestión de las horas de la bolsa de mantenimiento evolutivo de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos. Los desplazamientos/dietas están incluidos en el coste hora.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos y la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas y se entregará el informe justificativo de los trabajos realizados. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de desarrollos evolutivos se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas de mantenimiento evolutivo las horas de cuantificación de las actuaciones.

5.1.5 Desarrollo de nuevos trámites telemáticos sobre SISTRA2

La empresa adjudicataria deberá analizar, desarrollar y desplegar sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 un mínimo de diez (10) trámites.

Se entenderá por procedimiento la secuencia de trámites que finalizan en un acto administrativo como declaración de la voluntad de la Administración y por trámite cada uno de los pasos que exige un procedimiento administrativo para avanzar hasta su resolución.

Las tareas a realizar serán:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





- Definición de los requisitos funcionales y análisis de los trámites telemáticos a desarrollar.
- Desarrollo de los trámites telemáticos sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, incluyendo posibles desarrollos derivados de integraciones con sistemas externos.
- Realización de las pruebas de los trámites telemáticos.
- Implantación de los trámites telemáticos sobre los entornos disponibles de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 en la APB (preproducción y producción).
- Adaptación de los trámites telemáticos a los cambios funcionales o técnicos que se produzcan. Se incluyen en esta tarea los trámites telemáticos de nueva creación, así como los que ya están implantados.
- Migración de los trámites telemáticos que ya están implantados en la plataforma SISTRA a la plataforma SISTRA2.

5.1.6 Horario de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará durante todo el año con el mismo horario y en horario laboral (se establece el horario laboral en los días laborables en Palma en horario de 9:00 a 17:00). Aquellos servicios que se presten de forma presencial deberán cubrir la totalidad del horario. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina).

El mantenimiento preventivo, y demás cambios planificados que impliquen paradas o pérdidas de servicio, se realizarán en día laborable fuera de horario laboral o en fin de semana si por el tipo de parada se necesitara una ventana de tiempo mayor, siempre adaptándose a la operativa de la APB. En ambos casos no habría coste adicional al importe del contrato.

La empresa adjudicataria está comprometida a garantizar la calidad del servicio, a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el apartado 7 de este Pliego y a documentar e informar de su cumplimiento o incumplimiento a la APB. El incumplimiento de los ANS originará las penalizaciones adecuadas, es decir, en caso de no dar un servicio de calidad se realizará un descuento en la facturación.

Las incidencias se comunicarán por parte de la APB al Jefe/a de proyecto de la empresa adjudicataria al correo electrónico o teléfono que se indique a tal efecto, que deberá estar disponible. En caso de incidencias críticas también se intentará contactar por teléfono, por lo que el Jefe/a de proyecto deberá indicar un número de teléfono en el que esté disponible en horario laboral.

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier consulta o incidencia derivada del servicio incluyendo los siguientes niveles de soporte:

- Nivel 1:** Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario.



- ii. **Nivel 2:** Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- iii. **Nivel 3:** Técnicos expertos, darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en las aplicaciones y componentes, incluyendo posibles modificaciones de código fuente u objetos de base de datos.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:

- **Soporte por correo electrónico a los usuarios de la APB.** La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen por parte de los usuarios de la APB relacionadas con el servicio.
- **Soporte telefónico.** La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte sin coste adicional asociado a la llamada (que no sea un teléfono tipo 902 o similar) con un horario mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 para dar soporte a los usuarios externos y a los usuarios de la APB que lo requieran, atendiendo incidencias de cualquier tipo relacionadas con el servicio.
- **Soporte presencial.** La empresa adjudicataria realizará el soporte presencial y asistencia técnica in situ en las instalaciones de la APB, en caso necesario y siempre que la situación lo permita, para conseguir una atención inmediata y personalizada. Este soporte presencial consistirá como mínimo en la presencia de veinte (20) días hábiles anuales en jornada completa (en horario de 9:00 a 18:00), que se distribuirán de forma conjunta o separada, en función de las necesidades del servicio, a juicio del Responsable del Contrato.

La planificación y coordinación de estas jornadas in situ serán aprobadas por el Responsable del Contrato.

6 Entregables

Como resultado de los trabajos realizados, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la documentación indicada en este apartado.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la APB sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la APB, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

El coste de elaboración y/o actualización de la documentación generada en el proyecto, está incluida en la partida de gestión del mismo.

La documentación se entregará en formato editable (LibreOffice o Microsoft Office) y en formato pdf.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





1. Gestión del proyecto

- i. Plan de gestión del proyecto.
- ii. Informes de seguimiento y actas de las reuniones de seguimiento.
- iii. Variaciones no sustanciales del proyecto (si surgieran durante la ejecución del mismo).
- iv. Informe de cierre de proyecto.

2. Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas de SISTRA2

- v. Documentos de análisis y diseño de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas de SISTRA2.
- vi. Planes de pruebas.
- vii. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- viii. Actualización de la documentación de SISTRA2.
- ix. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.

3. Mantenimiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2

- x. Documentos de estimación de tareas de mantenimiento evolutivo.
- xi. Documentos de análisis y diseño de desarrollo de los evolutivos.
- xii. Planes de pruebas.
- xiii. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xiv. Actualización de la documentación de SISTRA2.
- xv. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.
- xvi. Informes de mantenimiento correctivo, se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- xvii. Informes de mantenimiento preventivo, adaptativo y perfectivo, se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.
- xviii. Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.
- xix. Informes mensuales de servicio:
 - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
 - b. Registro de incidencias.



- c. Registro de peticiones de cambios.
- d. Seguimiento de ANS.
- e. Documentación generada durante el mes en curso.

4. Bolsa de horas de mantenimiento evolutivo

- xx. Documentos de estimación de tareas. Para cada tarea a realizar que solicite la APB se deberá entregar un documento de estimación de dicha tarea.
- xxi. Documentos de las peticiones de consumo de la bolsa de horas.
- xxii. Documentos de análisis y diseño de cada tarea que se solicite.
- xxiii. Planes de pruebas.
- xxiv. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xxv. Actualización de la documentación de SISTRA2.
- xxvi. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.

5. Desarrollo de nuevos trámites telemáticos sobre SISTRA2

- xxvii. Documentos de análisis y diseño de cada trámite telemático.
- xxviii. Planes de pruebas.
- xxix. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xxx. Trámites implantados sobre los distintos entornos (preproducción y producción) de la plataforma SISTRA2.
- xxxi. Ficheros de SISTRA2 que forman parte de cada trámite telemático.

Cualquier modificación de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2, así como de los módulos, componentes y plugins llevará implícita una actualización de la correspondiente documentación sin un sobre coste adicional para la APB.

7 Acuerdos de nivel de servicio

La prestación de los servicios objeto de este Pliego estarán sujetos, en la medida de lo posible, a acuerdos de nivel de servicio (ANS) con penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento. La finalidad de los ANS es establecer un marco objetivo para medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará, sin coste adicional para la APB, una herramienta de gestión de incidencias (JIRA o equivalente) que permita conocer, con una antelación razonable, las posibles incidencias que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios, de tal manera que sea posible identificar las situaciones de riesgo de incumplimiento de las condiciones de prestación de servicios y aplicar así las medidas correctoras oportunas.



Se definirán ANS que establecerán los umbrales mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios definidos en el apartado 5 de este Pliego. En su caso, se aplicarán los ANS propuestos por la empresa adjudicataria en su oferta técnica y aceptados por el Responsable del Contrato.

7.1.1 ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo

Para la gestión de todos los aspectos enumerados en el alcance de los trabajos a realizar descritos en el apartado 5 de este Pliego, relacionados con algún tipo de mantenimiento, se definen los siguientes:

- **Mantenimiento correctivo:** definido como las actividades asociadas con el análisis de causa raíz y aislamiento y resolución de errores.
 - Análisis de causa raíz: revisión de los problemas para determinar las causas que lo provocan y definir las medidas necesarias para corregir los orígenes de dichos problemas.
 - Resolución de errores: reparación del problema para restablecer el servicio cuanto antes.
- **Mantenimiento evolutivo:** definido como aquel que modifica algo que funcionaba o estaba correcto, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema para cubrir las necesidades de expansión o cambio de la APB.
- **Mantenimiento perfectivo:** definido como las acciones a llevar a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración de código, redefiniciones de sistemas, optimizaciones de rendimiento y eficiencia y otros aspectos de similares características.
- **Mantenimiento adaptativo:** definido como las actividades necesarias para adaptar los servicios a los entornos en los que opera: cambios de configuración hardware, sistemas operativos, gestores de base de datos, comunicaciones, software base y demás elementos análogos.

En cuanto a la clasificación de las incidencias, se definen las siguientes:

- **Incidencia crítica.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de su trabajo, o una parte importante del mismo, no pudiendo, al no existir solución temporal alguna, ejecutar el trabajo de ninguna otra forma posible.
- **Incidencia grave.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una anomalía importante, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una pequeña parte de su trabajo, pero es capaz de completar la mayor parte de las otras tareas de su trabajo. En estos casos suelen existir soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.



- **Incidencia normal.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio genera una incidencia, pero se puede usar con normalidad, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una mínima parte de su trabajo, pero es capaz de ejecutar la mayor parte de sus otras tareas. En estos casos siempre existen soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.

La catalogación de las incidencias y su prioridad corresponderá siempre al personal de la APB.

Indicadores del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo vendrá precedido de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación del mantenimiento correctivo se establecen los siguientes indicadores:

1. **Por tiempo de respuesta.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema (por la vía acordada con la empresa adjudicataria) hasta que esta es asignada a un técnico experto y se notifica al autor de esta que se acusa recibo de la recepción.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
RES.01	Crítica	30 minutos	RES.01 = Total incidencias prioridad crítica respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad crítica	95%
RES.02	Grave	1 hora	RES.02 = Total incidencias prioridad grave respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad grave	85%
RES.03	Normal	3 horas	RES.03 = Total incidencias prioridad normal respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad normal	80%

2. **Por tiempo de resolución.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema hasta que esta es resuelta.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
--------	-----------	--------	---------	-----------------------



SOL.01	Crítica	6 horas	SOL.01 = Total incidencias prioridad crítica resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad crítica	95%
SOL.02	Grave	24 horas	SOL.02 = Total incidencias prioridad grave resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad grave	85%
SOL.03	Normal	72 horas	SOL.03 = Total incidencias prioridad normal resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad normal	80%

3. Por recurrencia. Miden el número de incidencias o problemas que se reabren por recurrencia de la incidencia o problema original.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
REC.01	REC.01 = Total incidencias recurrentes (no contabiliza la original) * 100 / Total incidencias	10 %

No se contabilizarán en los tiempos de respuesta y resolución de la empresa adjudicataria aquellos imputables a terceros y que impidan las actuaciones de mantenimiento correctivo a realizar.

Indicadores de los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo

Los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo vendrán precedidos de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación de los mantenimientos evolutivos adaptativos y perfectivos se establece el siguiente indicador:

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
MAN.01	Desviación en días de la fecha planificada de entrega	5



7.1.2 ANS de gestión de la documentación

La prestación de los servicios descritos en el apartado 5 de este Pliego vendrá acompañada de la documentación correspondiente y definida por los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL o la propuesta por la empresa adjudicataria), así como la exigida en el apartado 6 de este Pliego. Se establecen los siguientes indicadores:

- 1. Auditoría de calidad de la documentación.** Control de la actualización o existencia de documentación mediante auditorías del servicio que realice la APB.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOC.01	Control de la documentación = (Número de documentos no actualizados o inexistentes, detectados / Número de documentos auditados) x 100	100 % (periodicidad de medida mensual)

- 2. Entrega fuera de plazo de la documentación.** Comprobación de que la documentación ha sido presentada en los plazos previstos. Este indicador se aplicará a cualquier otra documentación que, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera solicitarse y para el que se hubiere acordado un plazo de presentación.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOC.02	Número de documentos entregados fuera de plazo	0 (periodicidad de medida mensual)

7.1.3 ANS del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria determine en su oferta y que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados en el apartado 9 de este Pliego, estará sujeto a la aplicación de los siguientes indicadores:

- 1. Incorporación de los recursos propuestos del equipo de trabajo el primer día de contrato.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.01	Desviación en días desde el primer día laborable de contrato hasta la incorporación efectiva del recurso	0 días laborables

- 2. Coberturas de los recursos propuestos del equipo de trabajo.**



Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.02	Días transcurridos con menos recursos que los propuestos por oferta, durante el periodo de facturación	0 días laborables

3. Notificación de salida de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.03	Diferencia de días en la comunicación de la salida de un recurso, incumpliendo el período de preaviso fijado en este Pliego, durante el período de facturación	0 días laborables

4. Período de solapamiento entre recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.04	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	0 días laborables

5. Nivel de rotación de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
EQT.05	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	1 cambio/año

7.2 Penalizaciones

Los ANS del apartado anterior fijan los niveles de servicio mínimos que se consideran adecuados para desempeñar la prestación de los servicios objeto de este Pliego. Con carácter mensual, se calcularán todos los indicadores para medir si han existido desviaciones sobre los niveles de referencia.



Aquellos niveles de servicio que estén por debajo de los umbrales marcados por los indicadores, estarán sujetos a las penalizaciones indicadas en el Cuadro de Características del Pliego Administrativo.

8 Calendario previsto y lugar de ejecución

El calendario previsto para la realización del servicio durante el plazo de vigencia inicial se desarrollará teniendo en cuenta las tareas que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Independientemente del calendario propuesto en la propuesta técnica, el calendario final se deberá consensuar y aprobar por parte del Responsable del Contrato la APB.

Periódicamente y a requerimiento de la APB la empresa adjudicataria deberá informar de la situación en la que se encuentra el proyecto, de acuerdo con la siguiente planificación.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	...	M24
Gestión del proyecto														
Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas de SISTRA2														
Mantenimiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2														
Desarrollo de nuevos trámites telemáticos sobre SISTRA2														

El desarrollo de los trabajos se realizará en los locales de la empresa adjudicataria con sus propios recursos físicos y lógicos. En caso necesario, la APB podrá autorizar la presencia de personal de la empresa adjudicataria en las oficinas de la APB sitas en Moll Vell nº5 de Palma de Mallorca, para las reuniones y actividades propias para el desarrollo de los trabajos objeto de este Pliego. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina).

9 Medios humanos mínimos

La empresa adjudicataria aportará el equipo humano mínimo que se indica a continuación.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas propuestas por los licitadores en las ofertas presentadas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

El equipo de trabajo estará formado, como mínimo, por los siguientes perfiles que se detallan a continuación:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





Perfil 1: Jefe/a de proyecto

A. Funciones:

- Realizar la dirección, seguimiento y control del proyecto.
- Generar la documentación de control del proyecto.
- Revisar los trabajos y la documentación realizada por el equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad del producto final.
- Participar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del proyecto.
- Llevar a cabo la interlocución con la APB, como representante de la empresa adjudicataria, a todos los efectos.
- Colaborar directamente en la dirección de los trabajos en estrecha relación con el responsable de los mismos.
- Estructurar el funcionamiento y las tareas del equipo de trabajo.
- Organizar las relaciones del equipo de trabajo.
- Analizar los informes de seguimiento de los trabajos y recomendar acciones preventivas y correctivas.
- Realizar la coordinación y asistencia a la dirección en las reuniones de seguimiento general de los trabajos.
- Realizar la coordinación con los responsables del resto de lotes del contrato.
- Realizar la coordinación con el resto de proyectos de implantación de la Administración Electrónica.

B. Dedicación parcial presencial y remota según necesidad.

C. Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster).
- Cinco (5) años de experiencia como jefe/a de proyecto en proyectos relacionados con la implantación de productos TIC de Administración Electrónica.
- Formación específica en Dirección y Gestión de Proyectos.

Perfil 2: Analista programador/a

A. Funciones:

- Realizar el análisis funcional de los nuevos evolutivos y trámites telemáticos a desarrollar en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
- Programar los nuevos evolutivos y trámites telemáticos a desarrollar en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.



- Realizar las pruebas y verificar el cumplimiento funcional de los nuevos evolutivos y trámites telemáticos a desarrollar en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
 - Realizar las tareas de desarrollo correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
- B. Dedicación parcial presencial y remota según necesidad.
- C. Requisitos mínimos:
- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
 - Cinco (5) años de experiencia como analista programador/a ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

Perfil 3: Programador/a

- A. Funciones:
- Programar los nuevos evolutivos y trámites telemáticos a desarrollar en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
 - Realizar las pruebas y verificar el cumplimiento funcional de los nuevos evolutivos y trámites telemáticos a desarrollar en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
 - Realizar las tareas de desarrollo correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
- B. Dedicación parcial remota según necesidad.
- C. Requisitos mínimos:
- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
 - Tres (3) años de experiencia como programador/a ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

Perfil 4: Técnico de sistemas

- A. Funciones:
- Implantar, actualizar y configurar el software base necesario para el correcto funcionamiento de la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.
 - Realizar las tareas de mantenimiento preventivo correspondientes a sistemas.
 - Realizar las tareas de desarrollo adaptativo correspondientes a sistemas.
- B. Dedicación parcial remota según necesidad.
- C. Requisitos mínimos:
- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).



- Formación en administración de servidores GNU/Linux y Apache.
- Cinco (5) años de experiencia como técnico de sistemas ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Cinco (5) años de experiencia en administración de servidores GNU/Linux, Apache y JBoss/Wildfly.

Perfil 5: Equipo de soporte

A. Funciones:

- Definir el plan de soporte conjuntamente con el Responsable del Contrato.
- Llevar a cabo el servicio de soporte a usuarios de tramitación detallado en este Pliego.
- Dar soporte a dudas y consultas de índole técnico, y funcional, e incidencias posibles a usuarios de la APB.

B. Dedicación parcial remota según necesidad.

C. Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones) o Formación Profesional de grado superior.
- Tres (3) años de experiencia como técnico de soporte ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

La dedicación de cada perfil será la necesaria para llevar a cabo los trabajos con la máxima calidad y en los plazos previstos, pudiendo el Responsable del Contrato solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

Las empresas licitadoras podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que crean conveniente y, en todo caso, incluyéndolos en la planificación.

10 Requisitos técnicos

Los requisitos técnicos exigidos en esta contratación son:

- La empresa licitadora deberá estar en posesión de los siguientes certificados:
 - ISO-9001
 - ISO-14001
 - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio.
- La empresa licitadora deberá tener un mínimo de cinco (5) años de experiencia en la implantación y/o mantenimiento y soporte de la plataforma de tramitación telemática SISTRA/SISTRA2, en entornos de Administración Pública.
- La empresa licitadora deberá tener un mínimo de tres (3) años de experiencia en el desarrollo de trámites sobre la plataforma de tramitación telemática SISTRA2.





11 Presupuesto

El **presupuesto base de licitación** correspondiente a las dos primeras anualidades (período inicial del contrato) asciende a la cantidad de **DOSCIENTOS SETENTA Y UN MIL VEINTISIETE EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (271.027,88 €)** de los que **CUARENTA Y SIETE MIL TREINTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS (47.037,90 €)** corresponden al 21% de IVA y **DOSCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE EUROS CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (223.989,97 €)** al presupuesto de licitación.

El **valor estimado del contrato (período inicial más las tres posibles prórrogas)**, asciende a la cantidad de **SEISCIENTOS DIECISIETE MIL SEIS EUROS CON SETENTA Y TRES CÉNTIMOS (617.006,73 €)** de los que **CIENTO SIETE MIL OCHENTA Y TRES EUROS CON OCHENTA Y UN CÉNTIMOS (107.083,81 €)** corresponden al 21% de IVA y **QUINIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS EUROS CON NOVENTA Y DOS CÉNTIMOS (509.922,92 €)** al importe sin IVA.

El presupuesto de licitación se incluye en el *Anexo IV. Presupuesto*.

A efectos de justificación de precios, en el anexo correspondiente (*Anexo V. Justificación de precios*), se tiene en cuenta los artículos 100 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Están incluidos en los precios anteriores todos los costes derivados de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, además dichos precios incluyen todos los costes laborales, ajustándose al Convenio Colectivo vigente. También está incluido en el coste de cada servicio el coste de elaboración de los entregables correspondientes solicitados en esta licitación.

Los gastos de desplazamientos y dietas y otros costes complementarios por los distintos viajes y servicios que deberá realizar el personal de la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos, así como cualquier otro gasto para el desarrollo de los mismos, están incluidos en los costes indicados de los servicios. La recepción de los trabajos será parcialmente para cada uno de ellos, hasta que se hayan completado el total de los que se prevén en este contrato. Se podrán realizar actas de recepción parcial de los trabajos, recogiendo los entregables de la etapa recibida.

12 Seguridad

12.1 Acceso a los sistemas de la APB

El adjudicatario queda obligado a realizar una conexión privada a la Red Corporativa de Datos de la APB para la realización de aquellos trabajos contemplados dentro del alcance del presente contrato que lo requieran.

La APB pondrá a disposición del adjudicatario los medios necesarios para realizar la conexión de uno o varios equipos informáticos a su red, con el fin de cumplir con lo especificado en este pliego. Será a criterio de la APB, previa consulta con el adjudicatario, la definición última de las

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





características y capacidad de la conexión, que podrá ser mediante usuarios de acceso remoto (VPN-SSL) y/o poniendo a disposición en la sede del adjudicatario un punto de red para la interconexión. El adjudicatario podrá disponer, si así lo decide, de un cortafuegos en este punto, en cuyo caso será necesaria la adaptación y coordinación con la infraestructura y técnicos de la APB. En todo caso será necesario definir y restringir los accesos desde los dispositivos del adjudicatario a la red de la APB para su implementación en los cortafuegos corporativos. Con independencia de ello, si la APB lo estima necesario podrá requerir al adjudicatario, dentro del alcance del contrato, y sin coste adicional, la provisión de una segunda línea de comunicaciones como respaldo proporcionada por un operador diferente de la principal con objeto de garantizar la continuidad del servicio. Las condiciones de instalación y seguridad serán similares a las establecidas para la línea principal.

Una vez formalizado el contrato el adjudicatario deberá solicitar a la APB la instalación de la conexión, y ésta definirá la fecha estimada de entrega. Recibida la solicitud, la empresa adjudicataria deberá asignar un recurso técnico especializado en redes de comunicaciones que se responsabilice, en el ámbito de la prestación de los servicios asociados al contrato, de la coordinación con los técnicos de la APB para la definición y despliegue de la infraestructura de comunicaciones necesaria.

La empresa adjudicataria deberá identificar a todos y cada uno de sus empleados que necesiten conectarse a los sistemas de información de la APB que vayan a realizar el mencionado tipo de actividades, con el fin de asignarle a cada uno de ellos credenciales de acceso personalizadas.

La empresa adjudicataria se obliga a transmitir al personal mencionado anteriormente la necesidad de custodiar diligentemente sus credenciales, evitando compartirlas o revelarlas. En caso de que las credenciales sean reveladas, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia de forma inmediata a la APB para que sean revocadas.

En caso de que algún empleado con acceso a los sistemas de la APB causara baja, la empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la APB tal circunstancia de forma inmediata.

12.2 Cambios

Cualquier cambio que la empresa adjudicataria vaya a realizar en sus procesos, sus infraestructuras y, en general, en su entorno, y que pudiera afectar directa o indirectamente a la APB o al objeto del contrato, debe ser previamente comunicado y consensuado con la misma.

12.3 Incidentes de seguridad de la información

La empresa adjudicataria, se compromete a implementar y mantener un sistema robusto y efectivo de gestión de incidentes de seguridad para los servicios proporcionados a la APB, de acuerdo con los principios y requisitos establecidos por el ENS.

- **Notificación de incidentes:** La empresa adjudicataria notificará a la APB de manera inmediata y sin demora injustificada después de haber tomado conocimiento de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los servicios objeto de este contrato.



- **Investigación y corrección:** La empresa adjudicataria se compromete a investigar de manera inmediata todos los incidentes de seguridad, a tomar las medidas correctivas necesarias para resolver el incidente y a mitigar su impacto. Además, cooperará con la APB en todas las etapas de la investigación y corrección.
- **Reportes de incidentes:** La empresa adjudicataria proporcionará a la APB informes regulares sobre la naturaleza y el estado de cualquier incidente de seguridad, incluyendo los detalles de las medidas correctivas tomadas y las recomendaciones para evitar incidentes similares en el futuro.
- **Cooperación con las autoridades:** Si el incidente de seguridad implica una violación de la ley, la empresa adjudicataria cooperará con las autoridades competentes y asistirá a la APB en el cumplimiento de sus obligaciones legales relacionadas con el incidente de seguridad.
- **Auditorías y pruebas:** La empresa adjudicataria permitirá y colaborará con las auditorías de seguridad y las pruebas de penetración que la APB pueda realizar o encargar, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas de seguridad del Proveedor y su cumplimiento con esta cláusula y con el ENS.

En definitiva, el objetivo asegurar que cualquier incidente de seguridad en los servicios proporcionados a la APB se gestione de una manera que minimice los daños, preserve la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y cumpla con las obligaciones legales y reglamentarias.

12.4 Derecho de auditoría

La empresa adjudicataria deberá admitir, y facilitará a la APB, la realización de auditorías que permitan comprobar que la empresa adjudicataria cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el marco del contrato.

12.5 Subcontratación

En caso de que se subcontrate alguno de los servicios incluidos en el presente proyecto, la empresa adjudicataria deberá transmitir a los posibles subcontratistas todos los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas, y muy especialmente, aquellos requisitos relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios de la APB.

12.6 Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB

La empresa adjudicataria deberá disponer de la suficiente redundancia en sus infraestructuras como para ofrecer un servicio con garantías de disponibilidad a la APB.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de continuidad de su negocio o un plan de recuperación de desastres que afecten a sus infraestructuras relacionadas con el objeto del contrato. Estos planes estarán a disposición de la APB para ser revisados en caso de que se estimara oportuno por parte de la APB.



12.7 Desarrollo software

En las ofertas se debe describir la metodología de desarrollo de software que se utilizará. Se debe mencionar explícitamente:

- Cómo se tiene en cuenta la seguridad de la información durante todo el ciclo de vida del desarrollo.
- Cómo se utilizarán los datos de prueba en caso de ser datos reales.
- Si se utilizan lenguajes que permitan la inspección del código fuente en caso de ser necesario.

Para el desarrollo de software objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar unas reglas de codificación segura. En este sentido, en las ofertas se debe incluir la descripción de las reglas que se utilizarán para garantizar que el software desarrollado no contiene vulnerabilidades.

Previo a su entrega, el software desarrollado será objeto de pruebas funcionales y pruebas de seguridad por parte de la empresa adjudicataria, de forma que se verifique que los requisitos funcionales y de seguridad se cumplen satisfactoriamente. La empresa adjudicataria deberá realizar un plan de pruebas formales, donde se describan los casos de prueba, las condiciones de la prueba, las entradas inyectadas, los resultados esperados y los resultados obtenidos. El plan de pruebas, junto con sus resultados, será entregado a la APB junto con las entregas de software a las que hace referencia.

12.8 Conformidad de sistemas, productos y equipos

La empresa adjudicataria utilizará sistemas, productos o equipos cuyas funcionalidades de seguridad y su nivel hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

12.9 Confidencialidad de la información

La APB considera que toda la información y documentación manejada durante el proyecto, del tipo que sea (electrónica, escrita o impresa, visual, verbal...), es estrictamente confidencial, por lo que cualquier vulneración de este principio que se observe será objeto de sanción de acuerdo a los términos establecidos en el apartado correspondiente de este pliego, incluso llegando a ser causa de resolución inmediata del contrato si así se estimara, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades penales o de otro tipo a que hubiera lugar.

Toda la información y documentación que se maneje en el ámbito del presente contrato es propiedad de la APB. El adjudicatario se compromete a no difundir ni divulgar esta información, ni hacer uso alguno de ella más allá de las actividades vinculadas al contrato y que hayan sido expresamente autorizadas por escrito por la APB, así como a devolver la documentación que obre en su poder a la finalización del mismo, incluso aquella almacenada en formato electrónico o por cualquier otro medio existente o futuro. Esta obligación ostentará el carácter de indefinida, desde el momento de la adjudicación de los trabajos.



El adjudicatario está obligado a comunicar a la APB la relación del personal de la organización implicado en el servicio, solicitando autorización previa para aquellos que deban hacer uso de esta información, así como informar de cualquier modificación en esta relación que pueda ocurrir durante el desarrollo del servicio.

Además de las anteriores obligaciones, el personal del adjudicatario está obligado a:

- Adaptarse a, y cumplir estrictamente, las normas internas de las APB en cuanto a políticas de seguridad, así como cualquier otra que sea de aplicación durante este proyecto.
- Mantener la información confidencial en estricta reserva y debidamente protegida mientras obre en su poder.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la organización.
- Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial en el correcto uso de la misma y sus responsabilidades adquiridas.

13 Informes sobre el desarrollo de los trabajos

La empresa adjudicataria informará al Responsable del Contrato, con una periodicidad mínima mensual y en todo caso cada vez que le sea solicitado, y en la forma que el Responsable del Contrato considere oportuna en cada momento, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

Independientemente, en el Plan de Trabajos a concretar con fechas determinadas tras la adjudicación, se redactará el calendario de reuniones, a las que asistirá el Responsable del Contrato y el personal de su equipo que se estime oportuno, para el análisis del desarrollo de los trabajos. Se podrá requerir una (1) reunión presencial mensual.

El Responsable del Contrato podrá convocar periódicamente reuniones con la empresa adjudicataria para comprobar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del Plan de Trabajos y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

14 Defectos o deficiencias de los trabajos

Todos los trabajos desarrollados por el contratista deberán ser aceptados por la APB, antes de considerarse entregados a efectos de responsabilidad del contratista.

En el caso de que el Responsable del Contrato presentara reparos para la aceptación de los trabajos debidamente comunicados a la empresa adjudicataria, y éstos se derivaren de errores, incumplimientos de normas o reglamentos técnicos; o bien errores de cualquier aspecto de los trabajos cuya realización haya incumbido a la empresa adjudicataria, será obligación de ésta subsanar las deficiencias en los términos que se señalen por el Responsable del Contrato, y en los plazos que éste conceda, sin que por ello tenga derecho a compensación económica alguna.



La posibilidad de apreciación de defectos por la APB con responsabilidad del adjudicatario no expira hasta transcurrido el período de garantía del contrato.

15 Contradicciones y omisiones del presente documento

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo los trabajos descritos según el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones técnicas, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutar estos detalles omitidos o erróneamente descritos, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este Documento.

16 Consideración final

Las condiciones del presente Documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidos la empresa adjudicataria para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al Contrato cuanto previene la normativa vigente.

El desconocimiento del Contrato o de cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de su cumplimiento.

Palma, a fecha de firma del documento

Autor del Documento

Revisado y Conforme

Pedro Bauzá Mascaró
Jefe de División de Administración Electrónica

Javier Segovia Mascaró
Jefe de Departamento de Desarrollo
Tecnológico e Innovación

VºBº

VºBº

Santiago Alejos Fernández
Subdirector

Antonio Ginard López
Director



Anexo I. Aplicaciones de Administración Electrónica implantadas en la APB

Las aplicaciones que actualmente están implantadas en la APB para desarrollar la Administración Electrónica y que se tendrán que mantener en este contrato son las siguientes:

- **SISTRA/SISTRA2.** Plataforma de tramitación que permite la publicación de servicios telemáticos en la Sede electrónica de la APB poniendo a disposición un asistente de tramitación que permite registrar de forma telemática una solicitud dirigida a la APB.

Se dispone de un entorno de pruebas y otro de producción.

Más información:

- <https://github.com/GovernIB/sistra>
- <https://github.com/GovernIB/sistra2>

- **CES2.** Componente de envíos que permite los envíos de servicios entre SISTRA2 y los backoffices, así como la consulta de los registros realizados y sus estados.

Se dispone de un entorno de pruebas y otro de producción.

- **LOGINIB.** Componente para centralizar el proceso de autenticación de los usuarios externos de la APB. Está integrado con CI@ve.

Se dispone de un entorno de pruebas y otro de producción.

Más información:

- <https://github.com/GovernIB/LOGINIB>

- **PAYMENTIB.** Componente horizontal de pago que provee a la plataforma de tramitación SISTRA2 la funcionalidad de realizar pagos electrónicos, si están soportados por la plataforma de pago, con diferentes plataformas de pago.

Se dispone de un entorno de pruebas y otro de producción.

Más información:

- <https://github.com/GovernIB/paymentib>

- **CARPETA APB.** Punto de acceso a servicios de interés para la ciudadanía que permite consultar el estado de los trámites telemáticos, consultar los registros de entrada y descargar los justificantes, recibir notificaciones y comunicaciones y consultar los datos personales.

Se dispone de un entorno de pruebas y otro de producción.

Más información:

- <https://github.com/GovernIB/carpeta>



Anexo II. Ficha de perfil profesional

Datos del perfil (1 hoja por perfil aplicable al objeto del contrato):

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	
Perfil:	
Nombre y apellidos:	

	Requisitos mínimos		Mejoras	
Titulación (MECES):	(Sí/No)	T1, T2, ..., Tn	T1, T2, ..., Tn	
Experiencia (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Dedicación (%)	% mínimo		% mejora	
Formación específica/complementaria:	(Sí/No)	F1, F2, ..., Fn	F1, F2, ..., Fn	

Se ha de especificar si se cumplen o no los requisitos mínimos exigidos en este Pliego y referenciar los códigos de los bloques de Titulación académica, Formación y Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato para acreditar los diferentes aspectos.

Currículo profesional:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad realizada

Formación – certificaciones relacionadas con el objeto del expediente:

Código	Curso/Certificación	Horas	Entidad/Organismo	F-inicio
F1				
...				
Fn				

Titulación académica¹:

Código	Título académico	Centro	Años	F-expedición	Objeto Expediente
T1					
...					
Tn					

Años: duración oficial.

Objeto expediente: Sí/No según sea requisitos para el contrato o no.

¹ La titulación deberá ser oficial, o en su defecto, reconocida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.





Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato:

Código	Proyecto	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil: El ejercido en el proyecto.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa.



Anexo III. Solvencia técnica de la empresa

Relación de proyectos similares realizados

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	

Nº Orden	Nombre Proyecto	Organismo/Empresa contratante	Fecha	Plazo	Importe licitación	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil	Nº de empleados



Anexo IV. Presupuesto

Presupuesto	
Partida	Total
CAP. 1. GESTIÓN DEL PROYECTO	12.286,08 €
1.1. Gestión del proyecto	12.286,08 €
CAP. 2. DESARROLLO DE MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE SISTRA2	28.040,35 €
2.1. Mejoras en el anexo de documentos	15.922,50 €
2.2. Integración con firma no criptográfica	12.117,85 €
CAP. 3. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN SISTRA2	62.566,44 €
3.1. Bolsa de horas de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato	56.745,00 €
3.2. Soporte a usuarios de la APB	5.821,44 €
CAP. 4. DESARROLLO DE NUEVOS TRÁMITES TELEMÁTICOS	85.334,00 €
4.1. Desarrollos de nuevos trámites telemáticos	85.334,00 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (2 AÑOS)	188.226,87 €
BI (6%) + GG (13%)	35.763,11 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN BI Y GG (2 AÑOS)	223.989,98 €
IVA (21%)	47.037,90 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)	271.027,88 €
TOTAL PRIMERA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
TOTAL SEGUNDA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
TOTAL TERCERA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
VALOR ESTIMADO DE LAS PRÓRROGAS (1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO) SIN IVA	285.932,94 €
IMPORTE ESTIMADO (2 AÑOS + 1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO)	509.922,92 €
IVA (21%)	107.083,81 €
IMPORTE TOTAL ESTIMADO IVA INCL:	617.006,73 €

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





Anexo V. Justificación de precios

Los costes unitarios salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia “XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE núm. 87, de 9 de abril de 2023)” son los siguientes (sin IVA):

PERFILES	Precio/hora*
Jefe/a de proyecto	63,99 €
Analista programador/a	48,37 €
Programador/a	37,83 €
Técnico de sistemas	48,37 €
Soporte	30,32 €

A estos precios hay que añadirle los costes indirectos que están constituidos por el beneficio industrial y los gastos generales de estructura.

- Beneficio industrial (BI): Se determina un beneficio industrial del 6,00%, a tenor de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.
- Gastos Generales (GG): Se fija un porcentaje para gastos generales del 13,00%, obtenidas de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras que publica anualmente el Banco de España y aplicable sobre los costes salariales de los perfiles solicitados en el presente pliego.

Así mismo, se incluye a continuación el desglose de los servicios incluidos en esta contratación.

Estas cuantías se verán afectadas por el coeficiente de baja ofertado por el licitador.

Presupuesto					
Partida	Horas	Precio/h	Subtotal	Ud	Total
CAP. 1. GESTIÓN DEL PROYECTO					
1.1. Gestión del proyecto					12.286,08 €
Jefe/a de proyecto	96	63,99 €	6.143,04 €	2	12.286,08 €
CAP. 2. DESARROLLO DE MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE SISTRA2					
2.1. Mejoras en el anexo de documentos					15.922,50 €
Analista programador/a	65	48,37 €	3.144,05 €	1	3.144,05 €
Programador/a	325	37,83 €	12.294,75 €	1	12.294,75 €
Técnico de sistemas	10	48,37 €	483,70 €	1	483,70 €
2.2. Integración con firma no criptográfica					12.117,85 €
Analista programador/a	45	48,37 €	2.176,65 €	1	2.176,65 €
Programador/a	250	37,83 €	9.457,50 €	1	9.457,50 €

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





Técnico de sistemas	10	48,37 €	483,70 €	1	483,70 €
CAP. 3. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN SISTRA2					
3.1. Bolsa de horas de desarrollos					56.745,00 €
Programador/a	750	37,83 €	28.372,50 €	2	56.745,00 €
3.2. Soporte a usuarios de la APB					5.821,44 €
Equipo de soporte	96	30,32 €	2.910,72 €	2	5.821,44 €
CAP. 4. DESARROLLO DE NUEVOS TRÁMITES TELEMÁTICOS					
4.1. Desarrollos de nuevos trámites telemáticos					85.334,00 €
Analista programador/a	10	48,37 €	483,70 €	20	9.674,00 €
Programador/a	100	37,83 €	3.783,00 €	20	75.660,00 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (2 AÑOS)	188.226,87 €
BI (6%) + GG (13%)	35.763,11 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN BI Y GG (2 AÑOS)	223.989,98 €
IVA (21%)	47.037,90 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)	271.027,88 €
TOTAL PRIMERA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
TOTAL SEGUNDA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
TOTAL TERCERA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA	95.310,98 €
VALOR ESTIMADO DE LAS PRÓRROGAS (1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO) SIN IVA	285.932,94 €
IMPORTE ESTIMADO (2 AÑOS + 1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO)	509.922,92 €
IVA (21%)	107.083,81 €
IMPORTE TOTAL ESTIMADO IVA INCL:	617.006,73 €

Siendo el desglose de cada una de las prórrogas el siguiente:

Presupuesto Prórroga (1 año)					
Partida	Horas	Precio/h	Subtotal	Ud	Total
CAP. 1. GESTIÓN DEL PROYECTO					
1.1. Gestión del proyecto					6.143,04 €
Jefe/a de proyecto	96	63,99 €	6.143,04 €	1	6.143,04 €
CAP. 2. DESARROLLO DE MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE SISTRA2					
2.1. Mejoras en el anexo de documentos					0,00 €
Analista programador/a	65	48,37 €	3.144,05 €	0	0,00 €
Programador/a	325	37,83 €	12.294,75 €	0	0,00 €

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptaciones en la plataforma de tramitación telemática SISTRA2 y el desarrollo de nuevos trámites telemáticos en el período 2025-2029 (P.O.127.24).





Técnico de sistemas	10	48,37 €	483,70 €	0	0,00 €
2.2. Integración con firma no criptográfica					0,00 €
Analista programador/a	45	48,37 €	2.176,65 €	0	0,00 €
Programador/a	250	37,83 €	9.457,50 €	0	0,00 €
Técnico de sistemas	10	48,37 €	483,70 €	0	0,00 €
CAP. 3. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN SISTRA2					
3.1. Bolsa de horas de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato					28.372,50 €
Programador/a	750	37,83 €	28.372,50 €	1	28.372,50 €
3.2. Soporte a usuarios de la APB					2.910,72 €
Equipo de soporte	96	30,32 €	2.910,72 €	1	2.910,72 €
CAP. 4. DESARROLLO DE NUEVOS TRÁMITES TELEMÁTICOS					
4.1. Desarrollos de nuevos trámites telemáticos					42.667,00 €
Analista programador/a	10	48,37 €	483,70 €	10	4.837,00 €
Programador/a	100	37,83 €	3.783,00 €	10	37.830,00 €

PRESUPUESTO PRÓRROGA (1 AÑO)

BI (6%) + GG (13%)

PRESUPUESTO PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO)

IVA (21%)

PRESUPUESTO PRÓRROGA CON IVA (1 AÑO)

80.093,26 €

15.217,72 €

95.310,98 €

20.015,31 €

115.326,29 €