



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE A CORUÑA PARA EL PERIODO 2019-2022

Expediente: PCO.001.2019.00021



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO	5
2.1. Políticas de desarrollo y mantenimiento	6
2.2. Gestión de incidencias	8
3. SERVICIO DE SOPORTE A LA GESTIÓN	10
4. SERVICIOS SOBRE INFRAESTRUCTURAS	10
5. SERVICIO DE SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN	11
6. ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO (ANS)	12
<i>Soporte a la gestión - ANS</i>	12



1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información **SIT-gtt** ha crecido a lo largo de los años de manera muy relevante, incrementándose en número de procesos y, consiguientemente, haciendo más complejos los trabajos de mantenimiento correctivo y, sobre todo, evolutivo.

A esta complejidad, se suma el hecho de que la regulación normativa que se está produciendo en los últimos años, sobre todo con la fuerte irrupción de la Administración Electrónica integral, supone un elemento de complejidad añadida, tanto por su afectación a los procesos de gestión en general, como a las integraciones que deben abordarse, tanto con otras herramientas y aplicaciones informáticas de las propias Entidades Públicas (Registro, Libro de Resoluciones, Portafirmas, Archivo documental, Sede Electrónica, etc.), como con aquellos servicios de carácter corporativo que se están poniendo a disposición de las mismas por parte de Entidades del Estado y/o de las Comunidades Autónomas (Notifica, Archive, CI@ve, GEISER, SIR, Portafirm@, eNotum, Valid-SMS, Apodera, CI@vefirma, Archiu, etc.).

A todo ello, se suman los servicios de interoperabilidad con otras Entidades externas (DGT, Catastro, AEAT, ANCERT-Notarios, Gestores Administrativos A9/SIGA, INSS, Entidades Financieras, etc.), así como la integración con los servicios de pago, TPV,s y pasarelas de pago, ofrecidas por las Entidades Financieras, bajo modelos en permanente cambio y evolución.

Todo esto nos lleva a una situación en la que las herramientas informáticas, y sobre todo aquellas que tienen que recoger un alto número de integraciones, tanto internas como externas, como sucede especialmente con nuestro Sistema Tributario y Recaudatorio, estén siendo objeto de permanente desarrollo y evolución, para permitir, a las Entidades usuarias de las mismas, explotar todas las posibilidades que la tecnología, y sobre todo la interoperabilidad, está ofreciendo de manera creciente.

Por lo tanto se requiere que todas las actuaciones que se realicen en el Sistema estén revestidas de la mayor seguridad, para no causar perjuicios que pudieran afectar a los ingresos tributarios.

Las actuaciones de mantenimiento correctivo y evolutivo que se han llevado a cabo hasta la fecha por la empresa GTT, no han ocasionado problemas de calado como consecuencia de las nuevas versiones, más allá de los leves inconvenientes que puedan producirse y que son resueltos de forma ágil.

Esto ha sido así, gracias a que GTT ha venido aplicando una metodología que ha permitido controlar el crecimiento del Sistema, aun cuando ello haya supuesto retrasos en la incorporación de determinadas funcionalidades, siempre en aras de salvaguardar la seguridad en el pase a real de las sucesivas versiones.

Sin embargo, esta dinámica de crecimiento del mantenimiento evolutivo, por las razones citadas, ya es imparable, por lo que se debe incrementar todavía más el control de las actuaciones que GTT realiza en nuestro Sistema de Información, para que la Diputación de A Coruña pueda seguir haciéndolo con la seguridad necesaria y exigible.

En el **ANEXO 1** se incluye un glosario de los términos que se utilizan en el presente apartado y posteriores.

Plan de trabajo y evolución “Roadmap”

GTT definirá unos objetivos anuales, ubicando en ese periodo las versiones que pasarán a real, así como el contenido de las mismas. Esta planificación se pondrá en conocimiento de la Diputación de A Coruña de cara a programar las labores de gestión del área tributaria de la entidad.



Peticiones específicas de la Diputación de A Coruña

Tipologías:

Actuaciones correctivas

Son aquellas que tienen origen en un funcionamiento anómalo del Sistema, por lo que su tratamiento seguirá siendo objeto prioritario, con independencia de lo especificado en el “roadmap” evolutivo del Sistema.

Modificaciones legales

En este caso, no será necesaria la petición de la Diputación, ya que desde GTT tendrá que tener previstas las actuaciones necesarias para su disponibilidad en el Sistema de cara a la entrada en vigor de la correspondiente normativa.

Mejoras de carácter general

Las peticiones que envíe la Diputación y que se consideren que tienen una aplicación general a las distintas Entidades usuarias del Sistema, serán recogidas por el Servicio de Atención y analizadas para su asunción, dimensionamiento y priorización. En función de ello, serán incluidas en el “roadmap” evolutivo del Sistema.

La inclusión de este tipo de mejoras, no puede alterar el “roadmap” existente, ya que esto nos llevaría a su incumplimiento de manera inevitable, por lo que su ubicación en el tiempo, y por tanto su pase a real, será objeto de análisis en función de su prioridad y dimensión.

La inclusión de estas actuaciones evolutivas o mejoras, no tendrá coste para la Diputación de A Coruña. No obstante, si la Diputación estuviera interesada en adelantar su disponibilidad a la fecha asignada por GTT, se considerará como una petición particular y, por lo tanto, estará sujeta a facturación.

Mejoras de carácter particular

Cuando una determinada petición tenga una aplicación específica para la Diputación de A Coruña, esta será objeto de análisis y dimensionamiento, que se trasladará valorada a la Diputación.

Posteriormente, en caso de aceptación, se incluirá en el “roadmap” evolutivo, informándose sobre la fecha prevista de disponibilidad.

INTEGRACIONES

En este apartado, se pueden dar las siguientes tipologías:

Servicios corporativos de Administración Electrónica

Englobamos en este apartado, los servicios corporativos que las Administraciones Públicas ponen a disposición de las Entidades Locales, tales como los de la DTIC (CI@ve, CI@vefirma, Notifica, SIR, GEISER, Archive, Apodera, etc.), y de Comunidades Autónomas (e-Notum, Valid-SMS, Archiu, etc). Estas integraciones formarán parte del “roadmap” evolutivo del Sistema y se incluirán en las sucesivas versiones del SIT-gtt.

Aplicaciones de terceras empresas o propias de la Diputación de A Coruña

Aplicaciones de distintas empresas, sobre todo relacionadas con la Administración Electrónica (Registro, Libro de Resoluciones, Portafirmas, Sede Electrónica, etc.).

Así, podemos encontrarnos con distintas situaciones:

❖ **Primera integración con aplicaciones de terceros**

Cuando se solicite una integración que encaje en esta casuística, la Diputación enviará un documento breve con el alcance requerido. Alternativamente, dicho documento podrá elaborarse por alguno de los departamentos de atención/consultoría/desarrollo de GTT, si bien requiriendo la conformidad del mismo por parte de la Diputación de A Coruña.



Realizado lo anterior, GTT deberá valorar, en primer lugar, las características técnicas de la aplicación a integrar, así como la disponibilidad en la misma de los correspondientes conectores y su fiabilidad. Para realizar esta tarea, **se estiman dos jornadas de trabajo** que serán ejecutadas por los departamentos de arquitectura y desarrollo de GTT.

Una vez se tenga definido el alcance, y se disponga de la información técnica necesaria sobre la aplicación tercera a integrar, se dimensionará y valorará el proyecto de integración, haciendo llegar una **propuesta económica** a la Diputación de A Coruña para que, en caso de aceptación por esta, se le comunique la planificación para su puesta a disposición.

❖ **Integraciones ya realizadas en otras Entidades**

Cuando por parte de la Diputación se requiera la integración con una aplicación de terceros que ya ha sido objeto de integración en otra/s Entidades previamente, se le facilitará el alcance funcional de la misma para su conformidad, o bien para recoger otras especificaciones, si las hubiere.

En este caso, no será necesario realizar un análisis previo de las características de la aplicación a integrar, puesto que GTT ya tendrá conocimiento de la misma por la integración previa realizada en otras Entidades, pudiendo pasar directamente a dimensionar y valorar el proyecto, haciendo llegar una **propuesta económica** a la Diputación de A Coruña para su aceptación, comunicándole posteriormente la planificación para su puesta a disposición.

En este caso, el importe de la integración será claramente inferior al caso en el que se trata de la primera integración, si bien siempre serán necesarias **un mínimo de 4 jornadas por aplicación**.

Lo indicado en este apartado, es extensible a las aplicaciones de empresas y a las de desarrollo propio de la Diputación de A Coruña, así como a la utilización de medios de pago de Entidades Financieras.

2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Bajo el concepto de mantenimiento englobamos todas las actividades que se llevan a cabo para garantizar que nuestro Sistema de Información se mantenga siempre en vanguardia, desde los puntos de vista funcional y tecnológico.

Las tipologías de mantenimiento que se realizarán en el Sistema, serán las siguientes:

- **Mantenimiento correctivo**

- Incidencias y/o defectos de funcionamiento que pudieran detectarse. Cuando los mismos son de carácter crítico, afectando a la operatividad del Sistema, el tiempo de respuesta es inmediato.
- Reparación de los daños que se hubieran producido en los datos como consecuencia de un funcionamiento erróneo del Sistema, durante todo el tiempo de vigencia del contrato.

- **Mantenimiento evolutivo**

- Evolución como consecuencia de cambios normativos, cambios en las Ordenanzas Fiscales o cambios en las estructuras de los ficheros. Se dispondrán de los desarrollos necesarios en el momento en que sean exigibles.
- Evolución bajo demanda de nueva funcionalidad o mejora de la existente por parte de la Diputación de A Coruña. Cualquier demanda a instancia de la Diputación será analizada por GTT para estudiar su incorporación al Sistema, de acuerdo con los criterios especificados.
- Evolución a iniciativa de GTT incorporando funciones que den más seguridad, integridad y



optimización de los procesos de gestión.

- Rediseño de módulos ya existentes, nuevo análisis funcional del módulo y su desarrollo total o parcial.
- Desarrollos que proporcionan mayor autonomía a los usuarios y evitan trabajos de explotación
- Integración de información de otros sistemas
- Nuevos servicios de Interoperabilidad

• **Mantenimiento preventivo**

En determinadas ocasiones, pueden producirse problemas de funcionamiento como consecuencia de la actualización o nuevas versiones de productos o herramientas que el sistema necesita para su funcionamiento (base de datos, servidor de aplicaciones web, etc.).

En **GTT** tendrán como objetivo anticiparse a estos problemas, analizando el correcto funcionamiento del sistema con nuevas versiones de productos de terceras empresas, introduciendo si son necesarias las modificaciones para evitar incidencias.

• **Modificaciones de carácter legal**

Cualquier cambio que deba producirse en el Sistema como consecuencia de modificaciones normativas, será incorporado para su pase a producción antes de la fecha de entrada en vigor del mismo y una vez que ha sido convenientemente probado.

2.1. Políticas de desarrollo y mantenimiento

GTT dispondrá de una metodología completa para las actividades relativas al desarrollo, control y despliegue de los cambios que afectan a todos los componentes del SIT.

Esta metodología permitirá abordar, de manera eficaz, desarrollos correctivos, evolutivos y perfectivos que garanticen la capacidad, idoneidad, versatilidad y adecuación de los equipos y programas informáticos necesarios para prestar el servicio contratado.

En la presentación de la oferta se desarrollarán los siguientes puntos relativos a la metodología:

- Descripción de la metodología de desarrollo
- Metodología para la gestión de las necesidades
- Metodología para la gestión del desarrollo y despliegue

Actualizaciones y cambios de versión

Los contenidos de cada pase a Producción serán comunicados con antelación a la Diputación de A Coruña, así como cualquier restricción que sea aplicable.

El proceso de actualización de cambios y versiones distribuirá de forma sistemática y controlada, desde el Centro Servidor de GTT, todos los componentes implicados en dicho proceso, para lo cual se habilitarán mecanismos de comunicación y herramientas de control que garanticen el correcto despliegue. Estos procedimientos contemplarán la restauración de la versión anterior en caso de incidencias en el pase que así lo aconsejen.

GTT se compromete a que los cambios propuestos del SIGT se registren, evalúen, autoricen, se asignen prioridades, planifiquen, prueben, implanten y documenten, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio aplicación.

Los cambios que vengan por necesidades normativas ajenas a la Diputación no serán considerados



como bajo petición, en este caso, los desarrollos serán realizados por GTT y estarán disponibles en el momento en que sean exigibles de acuerdo con la normativa de aprobación.

Todos los cambios generados bajo petición, correctivos y por necesidades normativas tendrán su reflejo en la documentación técnica y funcional correspondiente. Dicha documentación se entiende que forma parte de las obligaciones de la empresa en el marco de este contrato.

Entre otros objetivos del proceso de gestión de versiones se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones del SIGT
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas bajo el proceso de la Gestión del Cambios anteriormente descrito
- Comunicar y gestionar las expectativas de la Diputación Provincial de A Coruña durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal de la Diputación Provincial de A Coruña

Dentro de la metodología de Desarrollo utilizada, se contemplarán una serie de opciones que ofrecerán a la Diputación la posibilidad de realizar pruebas previas al pase a Producción. Estos procedimientos, serán flexibles y permitirán la definición y ejecución de conjuntos propios de pruebas a realizar en los posibles entornos habilitados.

Adicionalmente al Plan de Pases a Producción, para toda acción de mantenimiento que sea considerada urgente, se activará un Pase Extraordinario, que puede ser realizado en fechas y horas diferentes a las programadas que no requieran interrupción del servicio de aplicación. Estos pases compartirán los mismos criterios metodológicos, de control y herramientas de distribución que en el caso de pases programados.

Protocolo de actualizaciones y cambios de versión

Para que se pueda llevar de manera protocolizada todo lo anterior, GTT deberá disponer de un protocolo de actualización para realizar el despliegue de nuevos componentes vinculados a mantenimientos correctivos, normativos o evolutivos. GTT deberá describir en su oferta, con el mayor detalle posible, el protocolo de actualizaciones y cambios de versión.

Entornos de trabajo

A nivel interno, GTT deberá trabajar con cuatro entornos como los que se describen a continuación, manteniendo en común una metodología de traspaso entre los mismos que permita mantener las trazas de auditoría para todo cambio realizado en el sistema, desde la solicitud hasta su implementación:

❖ Entorno de desarrollo

Actividades de modelado de datos, programación y pruebas técnicas. Una vez concluidas las tareas de esta fase, los componentes y su documentación asociada pasarán al entorno Pruebas.

❖ Entorno de pruebas e integración

Actividades de test funcional, determinación de cumplimiento de requerimientos y pruebas globales. En función de las características de los cambios, podrá autorizarse el pase a Explotación o al entorno de Preproducción.

En ambos casos, se transmitirá la documentación generada tanto en este entorno como la aportada desde el inicio del cambio en Desarrollo.

❖ Entorno de preproducción

Actividades de simulación del entorno de Explotación. En esta fase se desarrollarán, en un entorno



idéntico al real, pruebas funcionales complejas que necesiten volúmenes altos de datos y situaciones donde poder actuar y ser evaluados los procesos implicados en los cambios.

Asimismo, se realizarán pruebas de estrés en aquellos procesos que, por su naturaleza, manejan grandes cantidades de información, con lo que los parámetros de rendimiento son ajustados en función de los niveles de servicio obtenidos, todo ello como paso previo a su despliegue en la Diputación de A Coruña.

❖ **Entorno de explotación**

Una vez finalizadas las pruebas y autorizado el pase definitivo, se incluirán los cambios aprobados en el Plan de pases a Explotación que GTT deberá mantener para controlar las solicitudes de mantenimiento correctivo y evolutivo.

La actualización de nuevas versiones, se realizará en primer lugar en un entorno tipo determinado, previamente a su extensión al resto de entornos. Este paso, que tendrá una duración no superior a 15 días, formará parte del protocolo de seguridad de GTT y permitirá que un conjunto de usuarios autorizados comprueben el correcto funcionamiento de los cambios introducidos para que, en caso necesario, se realicen los ajustes oportunos, antes de la actualización de la instalación.

Los contenidos de cada pase a explotación serán comunicados con antelación a la Diputación de A Coruña, así como cualquier restricción que sea aplicable. La fecha y hora de los pases programados se situarán en franjas donde no se estén realizando tareas de atención a contribuyentes.

El proceso de actualización de cambios y versiones se llevará a cabo de forma sistemática, controlada y gestionada desde las instalaciones centrales de GTT, para lo cual se habilitarán mecanismos de comunicación y herramientas de control que garantizarán el correcto despliegue de todos los elementos que formen parte del pase, de forma remota y desatendida.

Estos procedimientos contemplarán la restauración de la versión anterior en caso de incidencias en el pase que así lo determinen.

Adicionalmente al *plan de pases a explotación*, para toda acción de mantenimiento que sea considerada urgente, se activará un *pase extraordinario* que puede ser realizado en fechas y horas diferentes a las programadas, pero conservando los mismos criterios metodológicos, de control y herramientas de distribución que en el caso de pases programados.

2.2. Gestión de incidencias

Tanto los servicios de soporte a la gestión como los de soporte a la explotación del sistema serán canalizados a través del servicio de Atención al Cliente.

Los servicios que presta desde el Área de Atención al Cliente serán básicamente los siguientes:

✧ Recepción, canalización y resolución de incidencias y consultas:

- Recepción y resolución de incidencias y consultas (de primer nivel).
- Canalización de incidencias y consultas a especialistas, en caso de consultas de segundo nivel (especializadas).
- Asistencia continuada a los usuarios del sistema.
- Asistencia en las cargas de ficheros y emisiones.
- Realización de selecciones e informes específicos complejos.

✧ Gestión proactiva hacia el cliente:

- Asesoramiento sobre un mejor uso de determinadas funcionalidades de la aplicación
- Formación y apoyo sobre nuevas funcionalidades incorporadas al sistema



- Asesoramiento y orientación al Organismo sobre la realización de determinadas actividades que pueden mejorar la gestión.
- Asesoramiento en la administración de la infraestructura informática que se utiliza para dar servicio al **SIT-gtt** (Sistemas Operativos y Base de Datos Oracle).

Este servicio estará destinado a prestar el apoyo y la asistencia necesaria a los usuarios del Sistema de Información, no sólo ante incidencias, sino también y sobre todo de cara a un correcto uso del Sistema para resolver cualquier problemática que pudiera plantearse.

Se trata de un servicio especialmente importante para los usuarios de atención al contribuyente, que requieren de respuestas ágiles. **Se prestará de lunes a viernes de 8 a 15 horas y de 16 a 18 horas por la tarde excluyendo los viernes (de 8 a 15 horas de lunes a viernes julio y agosto).** Se prestará de manera ininterrumpida en las citadas franjas horarias. El soporte telefónico se prestará a través de una línea sin tarificación adicional y estará dotado de los medios técnicos y recursos necesarios para que no se produzcan esperas ni dilaciones innecesarias en la respuesta.

Herramientas para la gestión de incidencias

El Sistema incorpora una funcionalidad para que el usuario final reporte incidencias o funcionamientos inesperados del sistema. Este mecanismo recogerá de forma sencilla, sin intervención del usuario, el mayor número de datos para que los departamentos de atención y soporte puedan diagnosticar de forma rápida el problema y agilizar la solución.

Entre los datos que se recogerán con esta funcionalidad serán los siguientes:

- Identificador del usuario del sistema.
- Dirección de red IP del puesto de trabajo.
- Dirección de red IP del frontal web al que se conecta.
- Tipo de navegador (Internet Explorer, Chrome, ...)
- Identificador único de sesión en el sistema.
- Título de la pantalla a la que ha accedido.
- Ruta de navegación.
- Comentario libre que aporta el usuario.
- Navegación realizada hasta llegar a la pantalla final objeto de reporte.
- Desglose de tiempos de respuesta y un total. En el desglose de tiempos se capturan los siguientes datos:
 - *Fecha y hora de la base de datos.*
 - *Fecha y hora del servidor web.*
 - *Tiempo de ejecución en Base de Datos (se contabiliza la duración del proceso de negocio incluido el acceso a datos).*
 - *Tiempo de espera en la cola del middleware transaccional.*
 - *Tiempo de comunicación entre la BBDD y el middleware*
 - *Tiempo de comunicación entre el middleware y el frontal web.*
 - *Procesamiento HTML5 y CCS3 en servidor web.*
 - *Procesamiento y visualización en el navegador.*
 - *Tiempo total.*

En el **ANEXO 2** se incluye el detalle del procedimiento de tramitación de incidencias entre Diputación y GTT.



3. SERVICIO DE SOPORTE A LA GESTIÓN

GTT pondrá a disposición de la Diputación de A Coruña un servicio destinado a prestar el apoyo y la asistencia necesaria a los usuarios del Sistema de Información, no sólo ante incidencias, sino también y sobre todo de cara a un correcto uso del Sistema para resolver cualquier problemática que pudiera plantearse en el trabajo diario.

Este servicio es especialmente importante para los usuarios del servicio de atención al ciudadano, que requieren de respuestas ágiles para responder a los ciudadanos con la mayor agilidad y eficiencia posible. El servicio estará disponible **de lunes a viernes de 8 a 15 horas y de 16 a 18 horas por la tarde excluyendo los viernes (de 8 a 15 horas de lunes a viernes julio y agosto)**, y estará dotado de los medios técnicos y recursos humanos necesarios para que no se produzcan esperas ni dilaciones innecesarias en la respuesta. El soporte telefónico se prestará a través de una línea sin tarificación adicional.

El servicio de soporte a los usuarios de **GTT** estará integrado por personal experto en el manejo del Sistema de Información, con muchos años de experiencia, pero sobre todo, y no menos importante, con un altísimo conocimiento de cualquier problemática relacionada con la gestión de ingresos.

Desde este servicio, se atenderá cualquier tipología de consulta, como soporte a los usuarios y específicamente a la casuística que se indica en este Pliego de Prescripciones Técnicas:

- *Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.*
- *Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.*
- *Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.*
- *Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, a fin de entender lo que pasa, evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma, error de datos que tienen como consecuencia que una funcionalidad no opere o no opere correctamente, o finalmente, constatación de la existencia de errores o deficiencias de funcionamiento propios de la aplicación.*
- *Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades, mejoras.*

El servicio de soporte a los usuarios se prestará en una primera línea para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales o derivando a una segunda línea de especialistas en el caso de que la contestación a la incidencia o la consulta así lo requieran.

4. SERVICIOS SOBRE INFRAESTRUCTURAS

El Sistema de Información **SIT-gtt** se explotará en la Diputación de A Coruña bajo modalidad “on premise”, es decir, sobre infraestructura de la propia Diputación ubicada en las instalaciones que esta tiene habilitadas al efecto.

La disponibilidad del Sistema de Información, en lo relativo a la gestión, mantenimiento y administración de la infraestructura tecnológica que da soporte al mismo, es responsabilidad de la Diputación de A Coruña.

Desde GTT podrá prestarse soporte puntual, con carácter remoto y a requerimiento de la Diputación, para la resolución de incidencias que pudieran producirse en el funcionamiento del Sistema de



Información, siempre que estos fueran imputables a requerimientos específicos del mismo.

La Diputación de A Coruña, podrá solicitar asistencia a la migración de la infraestructura a nuevas versiones, bien de los sistemas operativos que la soportan, bien de la base de datos Oracle en la que residen los datos. El contrato a 3 años + 2 posibles prórrogas, de 1 año cada una, incluirá 2 migraciones de los servidores a nuevas versiones y 2 migraciones de la base de datos. Para estas migraciones se indicarán los requisitos previos, los pasos a realizar, se realizará la migración de los servidores / se dará soporte a la migración de los datos y se realizarán las pruebas necesarias para determinar el éxito de las mismas. Desde que la Diputación de A Coruña solicite la migración a una versión compatible con la aplicación, esta se ha de llevar a cabo antes de 3 meses.

Hot line del departamento de sistemas y comunicaciones

Se deberá facilitar a la Diputación de A Coruña un teléfono directo con el departamento de sistemas y comunicaciones para problemas informáticos graves con atención de lunes a viernes de 8 a 22 horas. Este tipo de incidencias urgentes que pueden suponer la interrupción de una parte importante del sistema deberán ser tratados directamente entre los técnicos de Sistemas de la Diputación y los correspondientes de la empresa, fuera del canal habitual de tratamiento de problemas comunes.

5. SERVICIO DE SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN

Cubrirá el soporte operativo a la explotación propiamente dicho (consultas a la base de datos, listados, carga de datos), la subsanación de errores debidos a un manejo inadecuado de los usuarios (neutralización de errores), el desarrollo de trabajos que cubran carencias de la aplicación, actualizaciones masivas de la base de datos que por dimensión/complexidad sea conveniente realizarlas mediante procedimientos informáticos y no a través de las opciones de la aplicación (en el caso de que las hubiere), y todo tipo de consultas acerca del funcionamiento del aplicativo (de gestión y técnicas) que consideren necesarios los Servicios Tributarios para lograr un desarrollo óptimo de la funcionalidad de la aplicación.

MEDICIÓN DEL SERVICIO Y HERRAMIENTAS

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, GTT utilizará una aplicación específica que facilite métricas e indicadores clave del nivel de servicio acordado con la Diputación Provincial da Coruña y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto.

GTT acordará con la Diputación Provincial da Coruña el contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, estos informes se configurarán como una salida de la herramienta utilizada para el seguimiento.

GTT especificará las características técnicas y funcionales de la herramienta utilizada en el seguimiento y mantendrá las licencias de software de las herramientas necesarias para la prestación del servicio.

La Diputación da Coruña confrontará dichos informes que obtenga GTT con los obtenidos por ella a través de la herramienta de control de incidencias Proactiva que utiliza la Diputación de A Coruña, a efectos de determinar mensualmente el cumplimiento de los indicadores definidos en el pliego.

PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Se establecen los siguientes mecanismos de clasificación de incidencias que se produzcan en el SIGT por parte de la Diputación de A Coruña:



- Cuando se reciba una incidencia el CAU la clasificará (marcando “Incidencia” en el desplegable “*Tipo*” en Proactiva) según la tipificación siguiente (seleccionando dentro del desplegable “*Categoría*” en Proactiva):
- **/Aplicaciones/Tributarias/GTT/Mantenimiento**: Incluye mantenimiento correctivo y evolutivo y también aquéllos trabajos de explotación cuya causa sea imputable a GTT (por derivar del mal funcionamiento de la aplicación o de una carencia funcional de ésta).
- **/Aplicaciones/Tributarias/GTT/Explotación**: Incidencia imputable al soporte a la explotación. Incluye consultas acerca del uso del aplicativo y formación de cualquier tipo y también aquéllos trabajos de explotación cuya causa no sea imputable a GTT.
- **/Aplicaciones/Tributarias/GTT/Mejoras**: Posibles nuevas funcionalidades (mantenimiento perfectivo) que no sean clasificables como errores pero que deban imputarse al servicio de mantenimiento.
- El CAU fijará el plazo de resolución de la incidencia (al seleccionar el desplegable “*Prioridad*” en Proactiva y que se configurará según los criterios que se indican en el apartado siguiente) atendiendo al tipo de incidencia y a la prioridad a la que se refiera.
- En el **ANEXO 2** se incluye el detalle del procedimiento de tramitación de incidencias entre Diputación y GTT.

6. ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Los ANS descritos a continuación representan la comprensión entre la Diputación Provincial de A Coruña y GTT sobre el nivel esperado del servicio que se va a prestar. **Estos indicadores afectan a la ejecución del presente contrato**

Los acuerdos de nivel de servicio se podrán revisar anualmente, siempre y cuando exista un acuerdo mutuo entre GTT y la Diputación Provincial de A Coruña.

Los ANS se han elaborado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Los ANS estarán relacionados con los requerimientos definidos en el pliego de condiciones técnicas y contractuales, y tienen como objeto establecer los parámetros de calidad “mínimos” para cubrir las expectativas de la Diputación Provincial da Coruña.
- Los ANS presentados, en el caso de **mantenimiento correctivo, evolutivo y trabajos de explotación**, se consideran extremo a extremo, es decir desde el momento en el que se recibe la solicitud hasta que la solución esté disponible para la Diputación Provincial de A Coruña.
- Los ANS presentados, en el caso de **mantenimiento perfectivo/mejoras o cambios bajo petición**, se consideran desde el momento en el que se recibe la solicitud hasta que la solución esté desarrollada y probada y por tanto en condiciones de ser incorporada en la siguiente versión del SIGT. Este enfoque debe ser aplicado con el objeto de mantener la integridad de versión única de la aplicación para los organismos en los que esté implantada.

Todos los indicadores se medirán en periodos mensuales, excepto para el caso de las mejoras, que se medirán trimestralmente.

Soporte a la gestión - ANS

En el servicio de soporte a usuarios prestado por el Área de Atención al Cliente, la atención será inmediata y continuada. El horario de prestación de este servicio será de **lunes a viernes de 8 a 15**



horas y de 16 a 18 horas por la tarde excluyendo los viernes (de 8 a 15 horas de lunes a viernes julio y agosto). Se prestará de manera ininterrumpida en las citadas franjas horarias. El soporte telefónico se prestará a través de una línea sin tarificación adicional.

Asimismo, se pondrá a disposición de la Diputación de A Coruña un **servicio “Hot Line”**, que dispondrá de un número de teléfono directo con el Área de atención al cliente para problemas o consultas urgentes de funcionamiento de la aplicación que no puedan esperar a ser resueltos por los procedimientos de comunicación vía e-mail. El horario de prestación de este servicio será de **lunes a viernes de 8 a 15 horas y de 16 a 18 horas por la tarde excluyendo los viernes (de 8 a 15 horas de lunes a viernes julio y agosto).** Se prestará de manera ininterrumpida en las citadas franjas horarias. El soporte telefónico se prestará a través de una línea sin tarificación adicional.

HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GTT proporcionará los servicios indicados en los horarios especificados a continuación, en función de si el servicio se presta internamente o de cara al ciudadano. Estos horarios se tendrán en cuenta al aplicar los niveles de servicio (ANS) correspondientes que se detallan en un apartado posterior:

- **Horario estándar de 8:00 a 18:30 de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes.**
- **Horario extendido:** días laborables según calendario laboral de la Xunta de Galicia de 19:30 a 7:30h (12 horas x 5 días), más los fines de semana y festivos completos (24 horas x día). Este horario está destinado al servicio prestado al ciudadano. Actualmente, para la Diputación, este servicio se presta a través de la OVT (oficina virtual tributaria).
- **Hot line del departamento de sistemas y comunicaciones**
Se deberá facilitar a la Diputación de A Coruña un teléfono directo con el departamento de sistemas y comunicaciones para problemas informáticos graves con atención de **lunes a viernes de 8 a 22 horas.**

Con este fin se nombrará, por parte de la Diputación de A Coruña, la persona o personas autorizadas a comunicar incidencias de resolución urgente a **GTT**.

Estas llamadas de consulta o sobre incidencias y problemas de funcionamiento serán atendidas de inmediato.

Se establecerá así una conexión directa con la Diputación de A Coruña, a través de la cual el grupo de personas de **GTT** asignadas al servicio de atención de la Institución recibirán, planificarán y canalizarán las peticiones que se formulen. Además estudiarán y revisarán constantemente los procesos de trabajo con el fin de automatizarlos, optimizarlos e integrarlos en procesos de la aplicación.



A continuación se detallan dichos indicadores de nivel de servicio:

Tipo Incidencia	Subtipo /Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de Análisis	Tiempo de Resolución	% de cumplimiento mensual
Mantenimiento (correctivo, evolutivo y neutralización de errores)	Incendencia crítica	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente que tiene impacto en la atención al contribuyente o está sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación no existe alternativa para el servicio requerido	4 horas laborables		2 días laborables	
	Incendencia media	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente que no tiene impacto en la atención al contribuyente y no está sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación no existe alternativa para el servicio requerido	6 horas laborables		3 días laborables	
	Incendencia baja	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente. No sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación existe alternativa para el servicio requerido	8 horas laborables		5 días laborables	
	Recuperación/ Neutralización	Corrección de datos erróneos como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema y que supone la eliminación de las consecuencias del problema	8 horas laborables		5 días laborables	
Explotación	Soporte a la explotación	Generación de listados/consultas o actualización de información en base de datos no disponible por funcionalidad de usuario o actualizaciones masivas en base de datos	4 horas		5 días laborables	
	Consultas de gestión	Consultas sobre operatoria o funcionalidad del sistema, interpretación de resultados de una operación, orientación sobre la mejor solución a un problema tributario, etc.	4 horas		3 días laborables	
	Consultas técnicas	Respuesta a preguntas técnicas sobre el modelo de datos, procesos, scripts que resuelvan incidencias o aplicaciones satélites	4 horas		3 días laborables	
Mejoras	Mantenimiento perfecto	Según los plazos establecidos en el Plan de Evolución de la aplicación enviado por GTT a la Diputación de A Coruña				
	Cambios bajo petición	Según los acuerdos entre GTT y la Diputación de A Coruña				

Los tiempos de respuesta, análisis y resolución se entienden referidos al horario de prestación de servicio definido en el apartado correspondiente y se definen en el Anexo 1.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La Diputación, antes del día 15 de cada mes, enviará a GTT un listado en hoja de cálculo Excel indicando todas las incidencias cuyo plazo de resolución haya finalizado durante el mes inmediatamente anterior y que se encuentren pendientes de resolver. Para poder efectuar el pago de una factura, será condición necesaria que las incidencias cuyo plazo de resolución finalice dentro del mes facturado o bien estén resueltas en el plazo indicado según el tipo de incidencia (que se señala en cada cuadro del apartado “DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE ACUERDO DE SERVICIO (ANS)”), o bien que se especifique por parte de GTT otra fecha de resolución posterior adecuada según la naturaleza de la incidencia.

Los plazos que se establecen en el cuadro anterior son aproximados y se establecerán por defecto al crear una incidencia (dependiendo del soporte ofrecido por la aplicación Proactiva puede ser conveniente su transformación de horas a días laborables). Motivadamente, se podrán fijar plazos superiores siempre y cuando haya acuerdo entre empresa y Diputación.

GTT deberá devolver el listado (también en hoja Excel) con las incidencias de la lista anterior, especificando para cada una de ellas una de estas posibles respuestas:

- Indicando que la incidencia está **resuelta** en su totalidad. En cuyo caso, se comprobará si está resuelta y, de ser así, se cerrará.



- Indicando un **nuevo plazo** previsto de resolución de dicha incidencia. Este nuevo plazo deberá ser aceptado por la Diputación. En ese caso, se asignará dicha fecha como nueva fecha de resolución de la incidencia, de manera que, hasta que venza dicha fecha no se volverá a reclamar la incidencia.
- Indicando que la incidencia está **pendiente de respuesta** por parte de la Diputación. En cuyo caso, siempre que la solicitud de información adicional sobre la incidencia esté justificada, se contestará de inmediato a GTT y se trasladará la incidencia al mes siguiente.

La factura correspondiente no se presentará a la Diputación hasta que se haya emitido el listado indicado en el párrafo anterior.

En el **ANEXO 2** se incluye el procedimiento pormenorizado para la atención/tramitación de incidencias que se debe tener en cuenta para la gestión de incidencias por parte de GTT y que debe regular las relaciones entre ésta, el CAU y los usuarios finales de la aplicación.



ANEXO 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este anexo se definen los términos empleados en apartados anteriores con el significado que se detalla:

- **SIGT** : Sistema Integral de Gestión Tributaria
- **GTT** : Gestión Tributaria y Territorial S.A. Empresa propietaria del SIGT
- **Proactiva** : Aplicación de control de incidencias que utiliza la Diputación
- **CAU** : Centro de Atención a Usuarios de la Diputación
- **Acuerdo de nivel de servicio o ANS** (*Service Level Agreement o SLA*): Contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.; identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas en relación a la capacidad del proveedor; proporciona un marco de entendimiento, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa; constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad. Se podrán mejorar/revisar anualmente mediante acuerdo entre la empresa y la Diputación
- **Tipo de incidencia**: Cabe distinguir los siguientes tipos de incidencias:
- **Mantenimiento**: Se refiere a los cambios en la aplicación, que pueden ser de distintos tipos:
- **Mantenimiento correctivo**: Se trata de errores de la aplicación SIGT-GTT. Por tanto, entran dentro del objeto del servicio de mantenimiento de la aplicación
- **Mantenimiento evolutivo**: Se trata de correcciones, de carácter preceptivo, necesarias para adaptarse a la normativa vigente y/o cumplir las condiciones del contrato de adquisición de la aplicación. Por tanto, entran dentro del objeto del servicio de mantenimiento de la aplicación
- **Mantenimiento perfectivo**: Se trata de mejoras, de carácter potestativo, en las funcionalidades de la aplicación. Por tanto, entran dentro del objeto del servicio de mantenimiento de la aplicación
- **Trabajos de explotación**: Se refiere a los trabajos que se realizan por el personal informático, al margen de la aplicación, con distintos propósitos: suplir las carencias funcionales de la aplicación mientras no sean incorporadas a ésta, corregir las incongruencias de la base de datos provocadas por disfunciones de la aplicación, corregir errores cometidos por los usuarios, facilitar el trabajo de los usuarios, etc. Los trabajos cuya causa sea imputable a la aplicación (suplir carencias funcionales debidamente recogidas en el pliego de condiciones técnicas y contractuales, corregir incongruencias, etc.) entran dentro del objeto del servicio de mantenimiento de la aplicación y los trabajos cuya causa sea imputable a la Diputación (errores de usuarios, facilidades de usuario) entran dentro del objeto del soporte a la explotación
- **Indicador ANS (% de cumplimiento mensual)**: Porcentaje de resolución de incidencias durante un periodo de tiempo dentro del plazo máximo de resolución según su prioridad asignada. Las prioridades serán: **crítica, media y baja**. Los criterios para la asignación de prioridades serán fijados por la Diputación Provincial da Coruña y comunicados a GTT
- **Tiempo de respuesta**: Es el tiempo transcurrido entre la entrada de la solicitud en GTT, y la comunicación del número identificativo de la solicitud a la Diputación, en este tiempo y antes de la comunicación del número de solicitud GTT deberá entender el problema a resolver con el objetivo de



clasificar correctamente la solicitud y dejar acotado el problema previamente a su pase al departamento encargado de su solución

- **Tiempo de resolución:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación del número identificativo de la solicitud a la Diputación, hasta la corrección de la incidencia.



ANEXO 2

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS

La gestión de incidencias tendrá como objetivo restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el SIGT, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio de software de gestión.

Se habilitará el siguiente procedimiento para la atención de las incidencias entre la Diputación y GTT (se incluirán en este procedimiento todas las incidencias producidas, tanto las concernientes al servicio de mantenimiento como las de soporte a la explotación):

- Las incidencias relativas a la aplicación tributaria SIGT-GTT deberán ser canalizadas por los usuarios finales a través del CAU, preferiblemente mediante envío de e-mail a la dirección **soporte.tributario@dacoruna.gal**, debiendo comunicarse a GTT siempre con su número de incidencia (que generará la aplicación Proactiva) para su futura referencia
- Cuando por causa justificada la incidencia deba ser resuelta antes de una fecha determinada, el usuario final indicará la fecha límite de resolución, motivando debidamente dicha circunstancia. Además, dicho usuario deberá indicar la prioridad de manera razonada a efectos de la oportuna clasificación de la incidencia, si fuese necesario
- En el caso de que al enviar una incidencia a GTT, la aplicación Proactiva no envíe correctamente los archivos adjuntos necesarios para la apertura de la incidencia, éstos deberán ser aportados por el CAU, por el procedimiento de reenvío del correo original del usuario a la dirección **atencion.coruna@gtt.es** indicando el número de incidencia en el asunto
- Excepcionalmente, podrán ser comunicadas verbalmente incidencias críticas, que supongan inoperabilidad de una parte importante del sistema, aunque deberá generarse una incidencia en cualquier caso para su posterior control
- Los usuarios habilitados para el punto anterior (comunicación incidencias críticas) deberán ser únicamente los responsables de las áreas en las que se organiza la gestión (Jefes de sección o equivalentes y superiores)
- En el caso de incidencias relacionadas con el apartado de Sistemas y que afecten a la globalidad o a una parte importante del sistema, GTT habilitará un canal directo con su Departamento de Sistemas, con el objeto de resolver dicha incidencia de manera inmediata (de la forma que se describe en el apartado de Servicios de Mantenimiento)
- La incidencias serán comunicadas por correo a la dirección **atencion.coruna@gtt.es** con indicación de su prioridad/urgencia (indicándose el plazo previsto para su neutralización/resolución, que será el que haya indicado motivadamente el usuario final o, en su ausencia, el plazo por defecto correspondiente a ese tipo y subtipo de incidencia) y de su clasificación según criterio de la Diputación (mantenimiento/explotación/mejoras), y deberán ser acompañadas de las explicaciones (pantallazos) necesarias para su correcta resolución, sin detrimento de que sean recabados pantallazos/detalles adicionales por la empresa dirigiéndose ya al usuario final que comunicó la incidencia
- Desde el momento que una incidencia se envíe a GTT para que tramite su resolución, la comunicación deberá realizarse (vía e-mail con copia a la dirección **soporte.tributario.soluciones@dacoruna.gal**, o vía telefónica en caso necesario) entre la empresa y el usuario final (su email/teléfono estará indicado en el correo enviado a GTT con el aviso de incidencia, en caso contrario dicha información de contacto podrá ser recabada a través del CAU) hasta la correcta resolución de ésta, sin que medie el CAU de la



Diputación, lo que redundará en una mayor agilidad del proceso. En caso necesario, la empresa deberá solicitar directamente al usuario final la información adicional que estime necesaria (más documentos, pantallazos, explicaciones, listados, etc.)

- Una vez resuelta la incidencia, la empresa se lo comunicará al usuario final (en el caso habitual de que disponga de su dirección de correo) con copia a la dirección de correo sopORTE.tributario.soluciones@dacoruna.gal, para su eventual cierre (por parte del CAU en la aplicación Proactiva) u otra gestión adecuada
- En los correos electrónicos que se envíen desde GTT con copia a la dirección de correo sopORTE.tributario.soluciones@dacoruna.es, y que sean relativos a comentarios o soluciones de incidencias, deberá incluirse la secuencia de correos completa desde la petición inicial (correo con la incidencia original) para facilitar la comprensión del comentario o solución referida
- La Diputación no considerará cerrada una incidencia hasta que el usuario final dé el visto bueno a su resolución, permaneciendo abierta en caso de discrepancia
- La comunicación de cierre de la incidencia se hará respondiendo al correo inicial de apertura de ésta (de modo que este correo se incluya en el cierre de la incidencia) para una correcta localización y referencia. Dicha comunicación de cierre deberá incluir el script de resolución (en el caso de que ésta se resuelva por GTT mediante dicho procedimiento informático). Sin este requisito no se entenderá cerrada la incidencia
- Los responsables de las unidades gestoras de la Diputación podrán solicitar información a GTT (vía teléfono o e-mail) sobre el estado de tramitación de las incidencias reportadas por ellos o por sus unidades, que incluya la previsión del tiempo estimado de resolución
- GTT proporcionará, con periodicidad mensual, los scripts de resolución que, por causas excepcionales, no hayan sido enviados con la comunicación de cierre de incidencia. La Diputación podrá filtrar este envío, en el sentido de decidir que scripts considera más convenientes para su utilización en función de su utilidad
- Es necesario precisar que determinados tipos de incidencia no pueden ser reproducidos por los usuarios de la aplicación debido a que ocurren esporádicamente o la circunstancia que produce el error ha variado. En este caso es responsabilidad de la empresa investigar la causa de la incidencia y no limitarse a esperar que se reproduzca el error
- No se requerirá por parte de GTT información complementaria (documentos, pantallazos, explicaciones, listados, etc.) que puedan ser obtenidos directamente de la aplicación con los datos reportados en la incidencia (por ejemplo, si se abre una incidencia en la que se indica que en el documento de la actuación 50.1 de un expediente concreto de devolución no figura el IBAN, no se requerirá copia del documento asociado a dicha actuación)
- Los técnicos del CAU podrán recabar de GTT información técnica (diseño de tablas, scripts, manejo de aplicación, manuales, etc.) mediante solicitud puntual a los técnicos informáticos de GTT. Para ello GTT nombrará uno o varios interlocutores
- Asimismo sería deseable un canal más ágil (por ejemplo, vía teléfono) con "Atención Coruña" para efectuar consultas (acerca del uso del aplicativo, opciones o formas de utilización de la aplicación, etc.) que no sean susceptibles de generar una incidencia.