PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LA PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE LA AGENCIA DE RESIDUOS DE CATALUÑA (ARC) DURANTE UN AÑO

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Agencia de Residuos de Cataluña (en adelante, «ARC») dispone, en producción, de una plataforma de integración de la ARC (en adelante, «PIARC») que permite llevar a cabo de forma eficiente la interconexión entre diferentes plataformas, sistemas, herramientas y aplicaciones informáticas implementadas tanto en la ARC, como en aplicaciones corporativas de la Generalitat de Catalunya, como en otros organismos externos. Esta plataforma de integración es una pieza fundamental en la consecución de los retos que se plantea la ARC para los próximos años en el entorno de la Administración electrónica.

Para este contrato se ha previsto una dedicación de 6.250 horas con experiencia demostrada en arquitecturas Java EE, en el desarrollo de servicios web y en integraciones de servicios de gestión (*back office*) con otros sistemas informáticos, especialmente de gestión documental y de tramitación y firma electrónica, etc.

Cabe tener en cuenta que estos servicios de integración se llevarán a cabo, básicamente, mediante aplicaciones corporativas de la Generalitat de Catalunya tales como la Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa (PICA), la extranet de las administraciones catalanas (EACAT) y las de la Administración Abierta de Cataluña (AOC), o mediante la plataforma electrónica de gestión de residuos e-SIR del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y el resto de sistemas que la Generalitat o el resto de administraciones puedan implementar en un futuro.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es establecer las condiciones que deben regir la contratación para el mantenimiento correctivo de los servicios ya implementados en la ARC y para el mantenimiento evolutivo de los nuevos servicios que, en coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) de la Agencia, se puedan decidir según las necesidades de la ARC y la asistencia técnica de la plataforma durante la vigencia del contrato. Adicionalmente, también se deberá prestar apoyo interno, en el seno de la ARC, y a proveedores externos que necesiten desarrollar sus aplicaciones integrándose con la PIARC.

2. PLAZO DEL CONTRATO Y PRÓRROGAS

El plazo de ejecución del presente contrato será de un año desde la fecha de su firma. Este contrato será prorrogable, previo acuerdo entre las partes.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

La prestación de los servicios informáticos objeto de este pliego está motivada por la necesidad de llevar a cabo determinadas tareas de análisis funcional, incluyendo la toma de requerimientos, la programación y los mantenimientos correctivo, preventivo, reactivo, proactivo y evolutivo de la PIARC. También se incluyen en el alcance de este contrato las tareas de formación y asistencia técnica que deberán prestarse al DTI de la ARC, así como las tareas de documentación asociadas a aquellas, siempre dentro de un entorno de programación Java

EE.

Este sistema es de uso crítico para la Agencia, ya que permite la interconexión de diferentes aplicaciones y sistemas informáticos de la ARC con servicios tanto internos como externos, imprescindibles en el operativo informático diario. En el siguiente apartado se describe el alcance de estas funcionalidades de la PIARC.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Alcance del sistema

La PIARC la constituyen, por un lado, una consola que permite registrar, monitorizar y gestionar la configuración de los servicios y las aplicaciones informáticas que integra y, por otro, los servicios y las aplicaciones concretas que se deben desarrollar y mantener. Normalmente, estos servicios exponen sus funcionalidades mediante uno o más servicios web (en adelante, también, «WS», del inglés *web service*).

Los servicios que ofrece la plataforma se engloban en los siguientes componentes conceptuales:

- **PI-Proxy:** interfaz de programación de aplicación (API) con aplicaciones externas a la ARC (EACAT, Canal Empresa, S@rcat, eNotum, eCòpia, PICA, plataforma de firma viafirma, etc.).

- **PI-ServiceBus:** servicios que la ARC ofrece al exterior (como WS de denuncias y sanciones y WS de mapas territoriales...).

- **PI-Middleware:** interfaz de programación de aplicación con el *middleware* de la ARC (como el repositorio documental Alfresco) y con servicios de utilidad que la propia plataforma implementa y expone en las aplicaciones (conversión de Word a PDF, gestión de impresoras, etc.).

4.2. Acciones por desarrollar

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

4.2.1. Formación y apoyo al equipo técnico del Departamento de Tecnologías de la Información de la ARC

Incluye las siguientes prestaciones:

Asesoramiento técnico al personal técnico del DTI de la Agencia de Residuos de Cataluña en relación con la gestión de la plataforma, las funcionalidades de los diferentes servicios que facilita y su instalación y configuración.

Detección proactiva de las necesidades de formación, a partir del análisis de las incidencias notificadas.

Asistencia presencial y no presencial (telefónica y a través de correo electrónico) para la solución de problemas o dudas, así como para responder a las consultas sobre la PIARC, en relación con el desarrollo y el mantenimiento de la plataforma por parte de la empresa adjudicataria.

4.2.2. Análisis, programación y mantenimiento

Incluye las siguientes prestaciones:

Análisis funcionales: si bien esta plataforma no es una aplicación destinada a usuarios finales, se pueden plantear, a petición de los técnicos del DTI, análisis conceptuales o funcionales asociados a los diferentes servicios que se quieran integrar.

Programación: una vez validados los análisis o los proyectos a integrar, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo los desarrollos necesarios. Los diferentes desarrollos por realizar deberán seguir los estándares establecidos por la ARC y se llevarán a cabo a petición formal del responsable del DTI de la ARC. Los criterios de programación estarán basados en el entorno de desarrollo implantado en este sistema actualmente en producción.

Mantenimiento correctivo: la empresa adjudicataria deberá responsabilizarse del mantenimiento correctivo de la plataforma y de los servicios que integra, es decir, deberá realizar todas las modificaciones oportunas para corregir el funcionamiento incorrecto de la PIARC.

Los servicios actualmente en producción y de los que, por lo tanto, deberá efectuarse un mantenimiento correctivo, cuando proceda, son los siguientes:

- **PI-CONSOLE**

  Este módulo es la consola que permite configurar y monitorizar todos los servicios que ofrece la PIARC. Es un portal web que permite modificar la configuración (en formato *properties*) de los diferentes módulos de la PIARC y recargar esta configuración en caliente, así como monitorizar los eventos (tanto para gráficos como alfanuméricamente) y los *logs* que los diferentes módulos generan.

  Proporciona, además, páginas de pruebas de los diferentes servicios ofrecidos por la PIARC y mecanismos para comprobar el estado de cada servicio.

- **WS-DIS**

  El servicio externo WS-DIS (WS de denuncias y sanciones) permite a diferentes unidades externas de la ARC consultar, mediante un servicio web, los expedientes de denuncias y sanciones que son de su competencia y que la ARC gestiona.

- **WS-MAPES**

  El servicio externo WS-Mapes permite consultar las localizaciones de los gestores de residuos gestionados por la ARC mediante un servicio web. Este WS es consultado por una aplicación externa para generar un mapa con la localización de cada gestor.

- **PI-TOOLS**

  Este módulo implementa varias utilidades, expuestas como servicio web, de uso generalizado para las aplicaciones de la ARC.

  En la actualidad, dispone de las siguientes implementaciones:

- Servicio de conversión de documentos Word a PDF, mediante la librería Aspose.

- Servicio de impresión, que permite a las aplicaciones web imprimir directamente en alguno de los equipos multifunción de la ARC (mediante llamada a WS) sin necesidad de generar el PDF.

- Servicio para el escaneo de los documentos físicos. Con la posibilidad de guardar el documento escaneado en el repositorio documental de la ARC (Alfresco).

- Detección de QR de las copias auténticas.

- **PI-S@RCAT**

  El objetivo del registro corporativo (S@rcat) de la Generalitat de Catalunya es la grabación de los asientos registrales correspondientes a la documentación que la ciudadanía, empresas y entes locales presentan ante la Administración y, también, de los documentos que esta les dirige. Además, permite gestionar el envío de los asientos entre las diferentes oficinas de registro.

  La ARC dispone de su propio registro de entradas y salidas, que se debe sincronizar con el registro corporativo de la Generalitat de Catalunya (S@rcat). El servicio interno PI-S@rcat tiene como objetivo esta sincronización.

  Las funcionalidades que se deben mantener son las siguientes:

  - Localización de los asientos (tanto de entradas como de salidas) generados en el registro local de la ARC y todavía no sincronizados con el S@rcat.

  - Envío de asientos pendientes. Envío al S@rcat de los asientos localizados en la funcionalidad anterior.

  - Descarga de la bandeja de entrada. Descarga de los asientos dirigidos a la ARC que han entrado por algún otro registro de la Generalitat de Catalunya y que están registrados en el S@rcat, para incorporarlos al registro local de la ARC.

  - Descarga de la bandeja de salida del S@rcat. Descarga de la bandeja de salida del S@rcat para su sincronización con el registro local de la ARC.

  - Actualización de las tablas maestras. El S@rcat establece una serie de tablas maestras con distintas codificaciones. Para poder sincronizar correctamente el registro local de la ARC con el S@rcat se deben utilizar estos códigos. PI-S@rcat implementa el mecanismo de descarga de estas tablas desde el S@rcat y la actualización de sus versiones locales.

  - Descarga y procesamiento de los asientos de eValisa generados en el S@rcat. Estos asientos se generan en otra oficina de registro y PI-S@rcat encarga de descargar de esta oficina los asientos pertenecientes a la ARC (la ARC es emisor o receptor de eValisa).

  - Generación y envío al S@rcat de las diligencias. Las diligencias son los asientos que se han modificado tras haberse dado de alta en el registro local. Se deben enviar al S@rcat estas modificaciones.

- Descarga y procesamiento del resultado del envío de las diligencias. El S@rcat genera unos archivos con el resultado de su procesamiento de las diligencias enviadas. PI-S@rcat debe descargar y procesar estos archivos.

Estas tareas se deberán ejecutar periódicamente sin intervención humana y se requerirá detectar en cada ejecución qué asientos están pendientes de tratar con el objetivo de no duplicar envíos y mantener diariamente el registro local y el del S@rcat altamente sincronizados.

- **PI-REPOSITORI**

El servicio interno PI-Repositori da acceso al repositorio documental de la ARC y ofrece mediante WS una API de alto nivel con distintas funcionalidades para comunicarse con el repositorio sin conocer los detalles técnicos del software que lo implementa. Actualmente, la ARC trabaja con el gestor documental Alfresco Enterprise, versión 4.2.1.

La API se ha diseñado para no exponer a los clientes que la utilicen a ningún elemento que sea propio de Alfresco. Esta independencia entre la API y el software que implementa el repositorio permitiría en el futuro cambiar de software in tener que migrar los datos de los clientes que lo utilicen.

Asimismo, PI-Repositori trabaja simultáneamente con el repositorio documental y con tablas de base de datos, lo que permite mantener una sincronización entre los elementos en ambos entornos. De este modo, las aplicaciones trabajan directamente con tablas de base de datos para identificar los documentos y expedientes que realmente están almacenados en Alfresco.

Las operaciones básicas de la API son las siguientes:

- Añadir un documento a un expediente, ya sea mediante el código de expediente o el identificador interno o de objeto (*object identifier*, OID) del expediente, informando los metadatos necesarios en el repositorio.

- Añadir un documento al repositorio sin introducirlo en un expediente.

- Modificar un documento ya existente en el repositorio, ya sea modificando sus metadatos o bien cambiando su contenido.

- Informar el expediente de un documento. Esto permitirá archivar el documento en la carpeta del repositorio que representa el expediente.

- Mover un documento de un expediente a otro.

- Borrar un documento.

- Recuperar un documento por su identificador.

- Recuperar el contenido del documento.

- Recuperar los metadatos del documento.

- Crear documentos temporales. Estos documentos se crean en el repositorio, pero

no dejan ningún rastro en la base de datos.

- Crear y modificar expedientes.

El servicio genera un evento para cada operación realizada.

- **PI-FACT**

  Este módulo permite la descarga desatendida desde el GeFACT (sistema de registro de facturas de la Generalitat de Catalunya) de las facturas dirigidas a la ARC. También provee de un servicio web para que la aplicación del registro de facturas de la ARC (SGA) pueda informar al GeFACT de los diferentes cambios de estado por los que pasa una factura para que el proveedor pueda estar informado.

- **PI-PANGEA**

  Este módulo reemplaza el servicio anterior y ofrece una API REST para comunicar la aplicación del registro de facturas (SGA) con el sistema corporativo de contabilidad pública para las entidades públicas y centros con autonomía económica de la Generalitat de Catalunya (PANGEA).

  La API que ofrece PI-PANGEA contiene las siguientes operaciones:

  - **Crear Terceros**: permite la inserción de un tercero en la base de datos de PI, así como crearlo en PANGEA.

  - **Modificar Terceros**: permite la modificación de un tercero (identificado por el idTercero) en la base de datos de PI, así como actualizarlo en PANGEA.

  - **Buscar Terceros**: permite la búsqueda (filtrando por varios campos) en los terceros de PANGEA.

  - **Modificar cuenta bancaria por defecto**: permite la inserción de asientos contables para su posterior ejecución en PANGEA.

- **PI-EACAT**

  La EACAT es el portal de las entidades locales de Cataluña mediante el que estas reciben y envían documentos a otras administraciones.

  PI-EACAT proporciona las integraciones con la EACAT para que las aplicaciones de la ARC puedan enviar documentos y efectuar notificaciones a los entes locales a través de la EACAT y para que la EACAT informe a la ARC de los envíos que los entes locales le dirigen.

- **PI-PICA**

  Este módulo proporciona la integración con los servicios web de la Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa (PICA) de la Generalitat de Catalunya.

  La PICA ofrece una serie de servicios de uso generalizado en las administraciones, tales como generación de copias auténticas de documentos electrónicos, notificaciones electrónicas y otros.

PI-PICA es una capa de abstracción sobre estos servicios, que permite independizar las aplicaciones de la ARC de los cambios que se puedan producir en la PICA en el futuro.

Dentro de este módulo, de momento se han implementado las integraciones con los siguientes servicios:

- **Copia auténtica de documentos electrónicos.** PI-PICA ofrece a las aplicaciones de la ARC un WS que, mediante los servicios ofrecidos por la PICA, genera copias auténticas de documentos electrónicos, con una caducidad determinada por la aplicación cliente, con código seguro de verificación (CSV) y que quedan almacenadas en el portal que la propia PICA proporciona para que los interesados puedan comprobar la validez del documento electrónico que poseen.

- **Notificación electrónica de documentos electrónicos.** PI-PICA ofrece a las aplicaciones de la ARC un WS que, mediante el servicio eNotum ofrecido por la PICA, permite llevar a cabo notificaciones de forma electrónica a una persona física o jurídica. La notificación queda depositada en los buzones que proporciona eNotum y la persona interesada puede acceder a ella, aceptarla o bien rechazarla. PI-PICA permite a las aplicaciones de la ARC generar la notificación y enviarla al interesado a través de eNotum, a la vez que informa a las aplicaciones de la ARC de los cambios de estado que pueda tener la notificación.

- **Ventanilla única empresarial (FUE).** PI-PICA ofrece a las aplicaciones de la ARC un WS que, mediante el servicio GRD (gestor de respuestas diferidas) ofrecido por la PICA, permite informar a través de la FUE de los distintos estados por los que pasan los expedientes administrativos.

- **Digitalización segura de documentos electrónicos:** PI-PICA ofrece a las aplicaciones de la ARC un WS que encapsula la digitalización segura que expone la PICA, que es un proceso que permite realizar digitalizaciones seguras de documentos en formato PDF, generando los metadatos de digitalización segura e incorporando un sello de órgano, que garantice la integridad y fidelidad del documento electrónico, resultado del proceso de digitalización segura.

- **PI-SIGNA**

Este módulo permite la integración de las aplicaciones de la ARC con el portafirmas corporativo (viafirma) del que dispone la Generalitat de Catalunya.

PI-Signa implementa la API de acceso a viafirma, sin exponer a los clientes que lo utilicen a ningún elemento propio de esta, lo que permitiría en el futuro cambiar de software sin tener que migrar los datos de los clientes que lo utilicen.

La funcionalidad de este módulo incluye lo siguiente:

- Envío al portafirmas de un documento para su firma siguiendo un flujo de vistos buenos y firmas previamente configurado en PI-Signa. En este envío se pueden adjuntar documentos (adicionales al documento que se deba firmar) que residen en el repositorio de la ARC y que se requieren para que los destinatarios puedan firmar.

- Informar a las aplicaciones que han invocado a PI-Signa de cuándo se ha completado el flujo de firma para un determinado documento. PI-Signa implementa un mecanismo de sondeo (*polling*) en el portafirmas para descubrir cuándo ha

finalizado el flujo de firma para un documento enviado previamente. Cuando detecta que para un determinado documento ha finalizado el flujo (bien por haber sido firmado el documento por todos los firmantes, bien por haber sido rechazado por alguno de ellos), PI-Signa invoca a una función de devolución de llamada (*callback*), implementada por la aplicación que requirió firmar el documento, notificándole que el proceso de firma se ha realizado, junto con el identificador que tenga el documento firmado en el repositorio documental.

Este módulo está integrado con PI-CONSOLE y registra, entre otros, un evento cada vez que se envía un documento al portafirmas y cuando finaliza el flujo del documento enviado al portafirmas.

- **EXPEDIA**

Se trata de un portal tramitador genérico de expedientes.

Actualmente dispone de opciones «simples» para que el usuario pueda llevar a cabo distintas operaciones sobre expedientes y trámites, como las siguientes:

- Navegación por el archivo digital (repositorio documental) de la ARC.
- Apertura y cierre de expedientes.
- Modificación y consulta de expedientes.
- Consulta de los documentos de un expediente.
- Movimiento de documentos de un expediente a otro.
- Incorporación de documentos a un expediente.
- Envío de un documento al portafirmas con un flujo predefinido y con los documentos adjuntos que sean necesarios.
- Gestión de flujos de firmas.
- Envío de una notificación a través de eNotum (llamada a PI-PICA).
- Generación de la copia auténtica de un documento electrónico.
- Generación de la digitalización segura de un documento electrónico.
- Borrar un documento de un expediente del repositorio electrónico.
- Descargar el contenido de un documento.
- Vista previa del contenido de un documento.
- Consulta de las notificaciones electrónicas generadas en la ARC.
- Detección de copias auténticas y documentos firmados al subirlos a Expedia para extracción de metadatos.

-

Mantenimiento evolutivo: se incluye en este servicio la introducción de mejoras o la implementación de nuevas funcionalidades en la plataforma que se está manteniendo. En todos los casos es requisito previo el visto bueno de la ARC para su realización.

Este mantenimiento evolutivo incluye la evolución en funcionalidad y pequeñas mejoras de los módulos especificados en el apartado de mantenimiento correctivo, así como los nuevos desarrollos.

Se incluyen en el mantenimiento evolutivo las adaptaciones necesarias en cualquier módulo de la PIARC debido a cambios o nuevas funcionalidades en los sistemas que encapsula (por ejemplo, si hay cambios en el producto corporativo eNotum, deberán llevarse a cabo las adaptaciones pertinentes en el módulo PI-PICA).

El mantenimiento evolutivo se efectuará en función de las peticiones del DTI hasta el agotamiento de la bolsa de horas indicada en este contrato. En todos los casos, se solicitará al proveedor una previsión, en horas, de la dedicación que deba destinarse al mantenimiento evolutivo, y será esta previsión, en función de los análisis realizados, la que se contabilizará en el proyecto (siempre previa conformidad del DTI).

A continuación, y a título informativo, se indican los diferentes mantenimientos evolutivos que, a fecha de hoy, se consideran necesarios para una correcta actualización de esta plataforma:

- **Publicación e invocación de operaciones para la aplicación**
  Actualmente, cada aplicación integrada con la plataforma ofrece un servicio web con tres operaciones: «recargar configuración», «recargar timers», «*ping*». En el futuro, se quiere extender esta funcionalidad de forma que las aplicaciones integradas puedan publicar de qué otras operaciones disponen y se puedan invocar desde el *frontend* de la web de la PIARC.

  Inicialmente, se ha pensado que las aplicaciones añadan dos operaciones más:

  - Devolver el catálogo de operaciones: se retornaría un XML, con un formato por definir, con el nombre y los parámetros de cada una de las operaciones.

  - Ejecutar una operación del catálogo: esta operación aceptaría un XML con los datos que se quieren ejecutar y de sus parámetros. Esta operación se invocaría desde el *frontend* de la web de la PIARC.

  Se debería, también, desarrollar un formulario en el *frontend* de la web de la PIARC que permitiera invocar las operaciones disponibles con los controles adecuados según los tipos de parámetros de la operación en cuestión, así como una página para mostrar la respuesta XML mínimamente formateada.

  Este punto implica tanto la modificación de PI-CONSOLE como del resto de módulos de la plataforma para incluir las nuevas operaciones.

- **PI-CONSOLE**

  Este servicio integra los nuevos módulos, así como las nuevas funcionalidades de los módulos ya existentes.

Consistirá en apoyar el punto anterior, «Publicación e invocación de operaciones para la aplicación.

- **PI-EACAT**

  EACAT-OVER: Este servicio permitirá la comunicación de trámites entre la ARC y la extranet de las administraciones catalanas (EACAT) mediante la Oficina Virtual de Emisión y Recepción (OVER). Cabe indicar que, actualmente, la ARC ya dispone de una aplicación que se comunica con la EACAT (sin OVER), pero se requerirá llevar a cabo la migración hacia OVER, la integración en la PIARC y los mantenimientos evolutivos que sean necesarios, en función de las nuevas versiones de esta plataforma y para la mejora de los servicios existentes, como la mejora en el proceso de presentación de la solicitud del retorno del canon.

  Para desarrollar esta aplicación será necesario utilizar la mensajería asociada al servicio de la OVER y conocer la mensajería genérica de la Plataforma de Colaboración Interadministrativa (PCI) del Consorcio AOC. Entre otros requisitos, la mensajería de la PCI define una política de seguridad que requiere que toda petición dirigida a la PCI a través de un *frontend web service* debe estar firmada siguiendo el estándar WS-Security: firma del cuerpo y sello de tiempo (*timestamp*) del mensaje firmado opcionalmente.

  Este módulo deberá soportar los servicios de envío genérico y petición genérica, así como trámites específicos verticales que la ARC defina en la EACAT (canon, subvenciones, etc.).

  Este módulo también se integrará con PI-CONSOLE, tanto en lo que se refiere a su configuración como a la generación de eventos y diarios que esta última aplicación pueda monitorizar.

- **PI-SIGNA**

  Este módulo se ampliará con nuevas funcionalidades.

  En primer lugar, debe implementarse un mecanismo (*applet*, JNLP...) integrable en las aplicaciones web que permita a los usuarios de estas firmar los documentos que su aplicación gestione.

  En segundo lugar, el módulo debe proveer de un servicio de firma automatizada, que permita a las aplicaciones de la ARC firmar electrónicamente un documento de forma automatizada, sin intervención humana, con una API accesible mediante un servicio web. Por ejemplo, la comunicación de inscripción en el registro de transportistas del sistema documental de residuos (SDR) podría invocar este servicio cada vez que se requiera firmar.

  En tercer lugar, debe implementarse un servicio para validar las firmas. La AOC proporciona este servicio (Vàlid). Pi-Signa deberá implementar una API de acceso al servicio de la AOC.

  Como todos los módulos de la plataforma, estos desarrollos deben integrarse con PI-CONSOLE, tanto en lo que se refiere a su configuración como a la generación de eventos y diarios.

- **PI-PICA**

  Por lo que respecta a la integración con la FUE, cabe destacar la implementación del API (WS) que utilizarán los servicios de gestión (*back office*) de la ARC. La implementación de esta API invocará los WS que provee el Canal Empresa y ofrecerá los servicios que necesite con la posibilidad de incorporar nuevos servicios de Canal Empresa.

  Este módulo, como en el resto de casos, se integrará con PI-CONSOLE y generará eventos y diarios.

- **PI-TOOLS**

  Este módulo centralizará distintos servicios web que representan trámites comunes en la gestión de expedientes para las aplicaciones de la ARC y que no están en otros módulos de la PIARC.

  En ocasiones, ofrecerá servicios similares a los ya existentes en otros módulos de la PIARC, pero de más alto nivel.

  También se prevé otro servicio, «Enviar», que permita a un trabajador de la ARC enviar un expediente/documento a otro trabajador o unidad de la ARC para que continúe con su tramitación. Este servicio utilizará el registro departamental de la ARC para generar la nota interna o pase.

- **PI-REPOSITORI**

  Aparte del mantenimiento correctivo ya especificado, se incluye en el ámbito de este contrato la implementación de la política de seguridad y acceso a los documentos y expedientes de la ARC. Esta política se deberá implementar en Alfresco, PI-Repositori o en ambos.

  Se deberán incluir, además, todos los metadatos necesarios, según las especificaciones de requerimientos de la ARC o de la Generalitat de Catalunya que se vayan indicando y que se puedan generar o deducir automáticamente (sin que el cliente del servicio lo lleve a cabo explícitamente), accediendo a los servicios de información, base de datos y otros que se requieran.

  También se deberá desarrollar la integración con ARESTA, el archivo electrónico de la Generalitat de Catalunya. Esta integración puede consistir en el envío a ARESTA de los expedientes «muertos» o, también, de los todavía «vivos». Se deberá analizar con detalle a partir de la documentación de ARESTA.

  También se requerirá implementar la carpeta virtual «Expediente visible» para permitir el acceso de los interesados o de terceros a los documentos que forman parte de su expediente.
  Será necesario, además, analizar y ampliar la modelización de expedientes para que un expediente pueda contener otros expedientes, carpetas para organizar los documentos, subexpedientes, etc.

- **EXPEDIA**

  Se requerirá llevar a cabo el mantenimiento evolutivo de estas nuevas opciones:

- Cerrar expedientes.

- Firmar, directamente (con la *applet* de PI-Signa), un documento incluido en un expediente.

- Enviar expedientes a iArxiu.

- Enviar un expediente a otra persona o a otra unidad para que continúe con su tramitación.

- Expedia no permitirá tramitar los tipos de expedientes para los que exista una aplicación vertical, sino que redirigirá a la aplicación vertical, en su caso, o informará de la aplicación que deba utilizarse.

- Incluir en Expedia el sistema de pases existente en el registro de entradas y salidas. Prestar apoyo en la carpeta virtual «Expediente visible» de PI-Repositori.

- Implementar opciones de administración (para el DTI y para la archivera) que permitan mantener, entre otros, el cuadro de clasificación de la ARC, la política de seguridad y acceso, los tipos documentales, etc.

- En general, adaptarse a los cambios y las nuevas funcionalidades del resto de módulos de la PIARC.

Más adelante, este módulo se convertirá en un tramitador genérico. Tendrá una parte de configuración, donde se podrá definir el flujo de trabajo para cada tipo de expediente. La vertiente de tramitación irá ejecutando los flujos de trabajo definidos según los tipos de expediente, guiando al usuario sobre cuál es el siguiente paso que debe realizar. También mostrará al usuario una lista de tareas pendientes y de alarmas de expedientes cuya tramitación es urgente o que se encuentran cercanos al vencimiento de su plazo de tramitación.

- **PI-S@RCAT**

  Aparte del mantenimiento correctivo ya especificado, se consideran determinados mantenimientos evolutivos, cuando el S@rcat sea capaz de llevarlos a cabo, para sincronizar no solo los asientos, sino también los documentos asociados.

  Algunas funcionalidades sujetas a mantenimiento evolutivo pueden ser las siguientes:

  - Incorporación en el registro de la ARC (regdpt) de los documentos descargados manualmente desde el S@rcat y depositados en el sistema de archivos en una carpeta para cada número de asiento.

- **PI-PANGEA**

  Actualmente se está realizando una duplicación del registro de facturas. Dado que las consultas de facturas deben realizarse a través de consultas vía ficheros, deberá implementarse un desarrollo que permita la consulta de facturas directamente en PANGEA a través de un WS de facturas que complemente el módulo de alta/modificación/consulta de terceros y consulta de asientos contables.

- **Integración de distintos WS**

  Actualmente la ARC ofrece algunos servicios (tales como documentos electrónicos) que están fuera de la PIARC. Estos servicios deberían adaptarse para su integración con PI-CONSOLE y para ofrecerse a través del componente de la PIARC PI-ServiceBus.

- **Otros servicios todavía no previstos**

  Según las necesidades de la ARC y las directrices de la Generalitat de Catalunya, será necesario ampliar los módulos existentes de la PIARC o implementar otros nuevos para ofrecer servicios que todavía no se han previsto.

  A modo de ejemplo, sin que la relación resulte exhaustiva, cabe citar lo siguiente:

  - Integración con iArxiu de la Generalitat de Catalunya.
  - Integración con eValisa de la Generalitat.
  - Integración con la sede electrónica de la Generalitat.
  - Integración con el tablón electrónico de la Generalitat.
  - Integración con el Registro Público de Contratos de la Generalitat.
  - Integración con el Registro de Representantes (sistema de información Representa)
  - Integración con la plataforma de ayudas y subvenciones (TAIS) de la Generalitat de Catalunya.
  - Integración con otros servicios ofrecidos por la PICA.

- **Mejorar el rendimiento de las API que expone la PIARC**
  - Analizar el rendimiento actual y detectar los cuellos de botella.
  - Elaborar la propuesta de mejora para cada aplicación y/o conjunto de aplicaciones.
  - Implementar la propuesta validada por la ARC.

Observaciones:

El hardware que sustenta el entorno de producción y de pruebas o *testing* de la PIARC es propiedad de la ARC y, por lo tanto, todas las tareas de mantenimiento, instalación y configuración no serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

En este apartado se detallan todas las especificaciones del servicio relevantes para que el licitador pueda evaluar todas las tareas y el esfuerzo necesario para llevarlas a cabo, así como las condiciones obligatorias para el cumplimiento del contrato.

5.1. Periodo de garantía y acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Se establece un periodo de garantía de tres meses, que se contarán desde la recepción definitiva del proyecto o desde las entregas parciales de cada uno de los subproyectos en los que se desglosa. Durante este periodo, el adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas las incidencias o los defectos detectados en la aplicación desarrollada o en el sistema de información implantado que le sean imputables por acción u omisión (mantenimiento correctivo). El tiempo de respuesta se establece por tipo de incidencia.

El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de asistencia (del servicio de asistencia técnica o *helpdesk*) con horario de 9.30 a 18 h, de lunes a jueves, y de 9.30 a 15 h los viernes.

El adjudicatario puede ofrecer unos niveles de respuesta superiores a los establecidos.

Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Durante los periodos de garantía, el adjudicatario deberá garantizar el siguiente acuerdo de nivel de servicio (ANS):

Tipos de incidencias	**Tiempo de respuesta**	**Tiempo de resolución**	**Porcentaje de resolución en plazo (%)**
Críticas	≤ 40 minutos	≤ 8 horas	≥ 85 %
Necesarias	≤ 4 horas	≤ 16 horas	≥ 85 %
Planificables	≤ 6 horas	Según disponibilidad	≥ 85 %

Cualquier incidencia incluida en la tipología «Críticas» deberá resolverse dentro de los plazos fijados para los ANS, aunque el personal de la empresa adjudicataria deba trabajar fuera de los horarios establecidos para el desarrollo de su actividad. Las horas de resolución que se computarán no se vincularán al horario de trabajo establecido entre ambas partes. Para el tipo de incidencias «Críticas», también se medirá el tiempo de resolución medio, que no deberá superar los dos días naturales.

Las incidencias de los tipos «Necesarias» y «Planificables» se resolverán siempre dentro del horario de trabajo establecido entre la empresa adjudicataria y la ARC. En consecuencia, las horas que se imputarán en el concepto de tiempo de resolución siempre estarán dentro del horario establecido.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos conllevará una penalización a la empresa adjudicataria del servicio. En el siguiente cuadro se detallan cuáles son las penalizaciones de las que deberá hacerse cargo del adjudicatario en función del acuerdo de nivel de servicio que incumpla.

Tipos de incidencias	Porcentaje de resolución en plazo (%)	Penalización
Críticas	[0 %, 80 %]	75 % de la cuota media mensual
	[80 %, 90 %]	25 % de la cuota media mensual
	[90 %, 100 %]	Sin penalización
Necesarias	[0 %, 80 %]	20 % de la cuota media mensual

Tipos de incidencias	Porcentaje de resolución en plazo (%)	Penalización
	[80 %, 90 %]	10 % de la cuota media mensual
	[90 %, 100 %]	Sin penalización
Planificables	[0 %, 85 %]	5 % de la cuota media mensual
	[85 %, 100 %]	Sin penalización

Las penalizaciones se aplicarán mensualmente en función de los resultados obtenidos en las mediciones de los distintos ANS establecidos.

Se detalla, a continuación, con qué frecuencia y cuál deberá ser el resultado obtenido en la medición de los ANS.

Medición	Frecuencia de medición	Descripción de la medición
Tiempo de respuesta y resolución en incidencias críticas	Quincenal	Porcentaje de incidencias resueltas en el tiempo de respuesta y de resolución establecido
Tiempo de respuesta y resolución en incidencias necesarias	Quincenal	Porcentaje de incidencias resueltas en el tiempo de respuesta y de resolución establecido
Tiempo de respuesta y resolución en incidencias planificables	Quincenal	Porcentaje de incidencias resueltas en el tiempo de respuesta y de resolución establecido

El glosario de la terminología indicada anteriormente es el siguiente:

- **Críticas:** el sistema está fuera de uso, sin ninguna otra alternativa, lo que inhabilita al usuario en el desarrollo de sus funciones. Influye en el normal desarrollo de la

actividad de la ARC. Afecta a servicios críticos de la ARC.

- **Necesarias:** el funcionamiento del sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continua. No llega a ser crítico para el normal desarrollo de la actividad (por ejemplo, no se puede llevar a cabo un trámite de la forma establecida, pero sí se puede efectuar de otro modo).

- **Planificables:** el funcionamiento no está degradado, pero la resolución de la incidencia permitiría que el sistema fuera más operativo (por ejemplo, mejora de las opciones de búsqueda de información de un formulario).

- **Tiempo de respuesta:** tiempo que transcurre desde que el usuario ha transmitido al personal adecuado su solicitud de servicio por incidencia o consulta hasta que recibe una respuesta con el detalle de cuándo y de qué modo se solucionará la incidencia planteada.

- **Tiempo de resolución:** tiempo que transcurre desde que el usuario ha transmitido al personal adecuado su solicitud de servicio por incidencia o consulta hasta que recibe la respuesta o la solución al problema transmitido.

- **Porcentaje de resolución en plazo (%):** porcentaje de incidencias que se han resuelto dentro de los plazos de respuesta y de resolución acordados.

5.2. Lugar de prestación del servicio

Todas las tareas indicadas en el apartado 4, «Descripción del servicio», se llevarán a cabo en las oficinas del adjudicatario, siendo su obligación la aportación de las herramientas necesarias para la prestación de este servicio de forma remota y asumiendo los costes de todos los medios necesarios para esta modalidad de prestación, así como los costes asociados a los servicios de comunicación (telecomunicaciones).

En las ocasiones en que sea necesario, se podrá requerir el desplazamiento a las oficinas de la ARC para la prestación de alguna parte del servicio de forma temporal o continua. En caso de que la prestación del servicio se lleve a cabo desde las oficinas de la ARC, el prestatario estará obligado a utilizar sus propios equipos informáticos de usuario: PC, ordenador portátil o cualquier otro dispositivo de informática móvil que considere necesario. En ningún caso la ARC proporcionará los dispositivos informáticos ni telefónicos al proveedor.

Las licencias de software necesarias para desarrollar el servicio correrán a cargo del adjudicatario.

5.3. Horario

Por la naturaleza de los servicios objeto de externalización, el horario de cobertura de estos presentará las siguientes variantes:

- El horario de cobertura del servicio en todas las tareas que se puedan planificar y que, en consecuencia, no formen parte del servicio de asistencia a incidencias y consultas se establecerá de mutuo acuerdo entre la empresa adjudicataria y la ARC. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá cubrir al menos una franja horaria, por establecer, dentro del horario del personal de la ARC. Esta coincidencia en los horarios permitirá llevar a cabo todas las acciones que requieran la participación conjunta del personal interno de la ARC o del personal de otras empresas externas que puedan participar en el entorno de la

PIARC.

- El horario de cobertura del servicio de asistencia deberá garantizar la recepción de cualquier consulta o incidencia enviada dentro del horario del personal de la ARC.

Si bien todas las tareas se deberán ejecutar de forma remota, debe preverse, sin embargo, que dos o tres veces al mes el técnico responsable del servicio acceda a las dependencias de la ARC para la realización de tareas que, de forma remota, sean difíciles de llevar a cabo (toma de requerimientos, asistencias puntuales, reuniones de seguimiento, etc.). En estos casos, y durante la vigencia del servicio, la ARC permitirá el libre acceso a las instalaciones con las limitaciones que tenga establecidas.

5.4. Coordinación y metodología de trabajo

Un aspecto fundamental, en relación con la PIARC, es la coordinación entre los diferentes equipos que puedan participar en la evolución de la plataforma, ya sean internos o externos. En este sentido, y antes de iniciar la puesta en marcha del proyecto, se establecerá, de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y la ARC, la metodología de trabajo para que cualquier acción de mantenimiento (correctivo o evolutivo) se coordine entre los encargados de los diferentes equipos que puedan participar en ella.

Cualquier acción de mantenimiento que sea relevante deberá ser validada previamente por la ARC o por la persona externa que aquella designe. En caso de que las acciones que se propongan entre los diferentes equipos no sean aceptadas por alguna de las partes, será el DTI el que decida la solución definitiva.

La ARC proporcionará a la empresa adjudicataria la información necesaria con respecto a las interrupciones programadas o no programadas y a las modificaciones en el software y hardware que sean relevantes para la PIARC de forma que se puedan prever planes de contingencia con el fin de ocasionar el menor impacto posible a los usuarios del servicio proporcionado.

5.5. Medidas de calidad

El adjudicatario deberá definir el plan de calidad que considere necesario para garantizar la calidad en el proyecto tanto en el proceso de producción de las diferentes versiones del software o de implantación como en el producto resultante.

5.6. Control de la prestación del servicio

La empresa adjudicataria deberá comprometerse, en su oferta, a la celebración de reuniones periódicas de seguimiento. Inicialmente se llevarán a cabo dos reuniones de seguimiento con periodicidad y enfoques diferentes, que podrán modificarse posteriormente de mutuo acuerdo entre la ARC y el licitador del servicio. Aparte de estas reuniones de seguimiento, se podrán plantear reuniones con carácter de urgencia.

Se detallan, a continuación, las características de estas:

5.6.1. Reunión de trabajo mensual

En esta reunión participarán los responsables del servicio en la ARC y la empresa adjudicataria.
Su objetivo será analizar la evolución de las diferentes tareas asociadas al servicio, así como las incidencias surgidas y las medidas tomadas para solucionarlas. En esta reunión también se aprobarán los pequeños proyectos (mantenimientos correctivos o evolutivos) que se hayan

podido plantear por parte de la ARC o por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria. Finalmente, se revisará la planificación de trabajo.

La reunión tendrá como base la utilización de un documento elaborado por la empresa adjudicataria donde se detallarán todos los datos referidos al servicio. Asimismo, el contenido de la reunión se formalizará con la redacción de un acta, que elaborará el adjudicatario.

5.6.2. Reunión de seguimiento trimestral

En esta reunión participarán el jefe del DTI de la ARC y el responsable de proyecto o gestor del servicio asignado por la empresa adjudicataria. En caso de que sea necesario, también podría intervenir el personal operativo de ambas partes.

El objetivo de la reunión será llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas con anterioridad al inicio de la prestación del servicio por ambas partes. En esta reunión se revisará que los niveles de servicio alcanzados por el licitador se correspondan con los comprometidos en el contrato de colaboración. En caso de incumplimiento, se analizarán sus causas y finalmente se aplicarán las penalizaciones acordadas.

La reunión tendrá como base la utilización de un documento elaborado por el personal de la empresa adjudicataria donde se detallarán todos los datos referidos al servicio. Asimismo, el contenido de la reunión se formalizará con la redacción de un acta, que elaborará el adjudicatario. En esta reunión de seguimiento, el adjudicatario deberá entregar un informe con los siguientes datos:

- Planificación y avance detallado del proyecto.
- Análisis de desviaciones del proyecto (en esfuerzo y económicas).
- Informe de gestión y control de cambios.
- Informe de control de riesgos del proyecto.
- Informe de seguimiento.
- Informe de gestión de incidencias.
- Actas de reuniones.
- Actas de aprobación.

5.6.3. Reuniones con carácter de urgencia

En cualquier caso, y aunque las reuniones mencionadas se lleven a cabo en el momento adecuado, el DTI de la ARC tendrá la posibilidad de convocar una reunión con carácter de urgencia para tratar temas que inicialmente no se habían previsto. El plazo entre la solicitud por parte del Departamento de Tecnologías de Información de la ARC y la fecha de la reunión con carácter de urgencia con el adjudicatario no podrá superar las veinticuatro horas.

5.7. Documentación resultante del proyecto

El licitador deberá presentar toda la documentación relacionada con las tareas en las que esté trabajando. Asimismo, la ARC podrá acceder siempre que lo desee a la documentación de las

tareas que estén en curso.

A partir de lo establecido en las cláusulas lingüísticas contenidas en la Recomendación 2/2003, de 4 de marzo, del Pleno de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Generalitat de Catalunya sobre cláusulas lingüísticas en la contratación administrativa, la empresa adjudicataria del contrato deberá utilizar el catalán en cualquier documento, informe o acta que presente una relación directa con la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

La rescisión del contrato por cualquiera de las dos partes conllevará la entrega de toda la documentación de que disponga hasta el momento la empresa adjudicataria al personal cualificado de la ARC.

Durante el periodo de explotación de los servicios, la empresa adjudicataria deberá entregar a la ARC la siguiente documentación:

- **Documentación técnica**

- Estudios previos.
- Análisis funcional (modelo de casos de usos habituales).
- Análisis técnico (diagramas de clases/objetos y diagramas de secuencia).
- Código fuente.
- Descripción del diseño físico, lógico y de datos.
- Plan de actualizaciones (descripción de mejoras funcionales o técnicas y nuevas versiones).
- Plan de pruebas unitarias y de integración.
- Plan de desarrollo.
- Plan de explotación.
- Plan de gestión del cambio.

- **Documentación de instrucciones y normativa de uso**

- Manual de ayuda al desarrollo y en el entorno de trabajo de la ARC.
- Manual ejecutivo de usuario.

- **Informes de seguimiento**

- Planificación de tareas.
- Estado de las tareas.
- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

- Progreso económico y penalizaciones.

El licitador deberá presentar, en su oferta, el alcance de la documentación que se compromete a entregar durante la prestación del servicio. En caso de resultar adjudicatario, deberá presentar, además, informes de seguimiento del progreso de las diferentes tareas que pasen a estar bajo su responsabilidad.

Dada la criticidad de la documentación, el proveedor del servicio deberá llevar a cabo las actualizaciones de los desarrollos introducidos en el sistema existente, por lo que se aplicará una penalización de un 5 % sobre el total del contrato en caso de no llevarse a cabo.

La herramienta de documentación será la que la ARC determine para este tipo de proyectos.

5.8. Personal técnico aportado

La empresa adjudicataria designará un equipo de trabajo que incluya diferentes perfiles (un responsable de proyecto, un analista funcional, un analista programador, un programador, un diseñador gráfico y un asistente técnico/funcional en *helpdesk*), con indicación de su dedicación parcial o total al proyecto. Cabe tener en cuenta que se pueden desarrollar diferentes módulos de la plataforma de forma simultánea.

5.9. Traspaso de conocimiento

Con el fin de garantizar la estabilidad y la consecución de la calidad en la prestación del servicio desde el inicio, la ARC establecerá los mecanismos de traspaso de conocimiento. En este sentido, se valorará especialmente el compromiso de que la empresa adjudicataria se ajuste al modelo de intercambio de conocimiento establecido por la ARC, incluyendo la participación de las empresas y los técnicos externos que hayan desarrollado o estén desarrollando estas tareas en la actualidad.

En caso de que se produzca un cambio de proveedor de este servicio o un cambio de algún miembro del equipo técnico de la empresa durante la vigencia del contrato, esta debe responsabilizarse del traspaso de conocimiento. Los recursos invertidos en esta transferencia de conocimiento deben ser a cargo exclusivamente de la empresa adjudicataria y en ningún caso se imputarán a los recursos del contrato.

6. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El licitador puede adjuntar a su oferta toda la información complementaria que considere de interés. No obstante, se deberán presentar unos contenidos mínimos y la información deberá estar obligatoriamente estructurada del siguiente modo:

6.1. Sobre B

En el sobre B deberá figurar toda la documentación relativa a los criterios ponderables por juicio de valor (en el anexo 1 se ofrece más información sobre el modelo de propuesta para la documentación relativa a los criterios de juicio de valor).

Estos criterios son los siguientes:

- Descripción y alcance de la solución propuesta

Se valorarán los siguientes puntos:

- Descripción de la solución propuesta.
- Adecuación de la propuesta a los sistemas actuales de la ARC.
- Disponibilidad y flexibilidad para adaptarse a las dinámicas cambiantes de nuestro entorno.

- Valoración del organigrama y perfiles profesionales adscritos al proyecto

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Idoneidad del organigrama aportado: las horas de los perfiles clave (el analista programador y el programador) deben representar, como mínimo, el 70 % del total de horas del proyecto.
- Idoneidad del equipo de trabajo adscrito al proyecto que mejore los criterios selectivos relativos a la solvencia técnica o profesional.
- Dedicación en exclusiva de los perfiles clave (el analista programador y el programador).

- Plan de transición

Como se indica en el pliego técnico, se deberá desarrollar una propuesta específica de transición, tanto interna como externa. El plan de transición es crítico en el proyecto, dada la importancia de ofrecer un servicio de calidad e ininterrumpido.

Tal y como se indica en el pliego administrativo, los recursos invertidos en el plan de transición, ya sea la transición interna (por cambio de algún miembro del equipo técnico de la empresa) o externa (por cambio de empresa), deben ser a cargo exclusivamente de la empresa adjudicataria y en ningún caso se imputarán a los recursos del contrato. En caso de que no se indique explícitamente este compromiso en el plan de transición, se asignarán 0 puntos.

Por otra parte, los criterios que se valorarán son los siguientes:

- La planificación del servicio de transición, asegurando la coordinación tanto en el caso de transición externa (por parte de la empresa saliente y entrante) como interna (cambio del equipo de trabajo durante la ejecución del contrato).
- La propuesta de la organización de los recursos y del equipo involucrados en el servicio de transición que garanticen una óptima aplicación del plan de transición.
- El grado de definición de los procedimientos propuestos que permitan el aseguramiento de la continuidad del servicio y del traspaso de la información.

- Modelo de relación y de gestión del proyecto

Se valorarán los siguientes puntos:

- El modelo de relación y de gestión entre la empresa adjudicataria y el equipo de la ARC. Se valorará la propuesta de reuniones periódicas y específicas en función de la criticidad de estas.
- Valoración de las propuestas de las actas de reuniones y de los informes de seguimiento del proyecto.

- Gestión del cambio y del riesgo

Esta plataforma está sujeta a los diferentes cambios normativos de la legislación vigente en cada momento, así como a los cambios tecnológicos de los sistemas o plataformas que se deban integrar. Por este motivo, un aspecto que cabe destacar es la gestión del cambio y el conocimiento de los riesgos que puede conllevar un correcto desarrollo del contrato.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Los mecanismos (herramientas o métodos) que el licitante indique para una correcta gestión del cambio en el proyecto y las propuestas de formación a los usuarios y otras actividades de entrenamiento, así como los mecanismos de transferencia de información o del conocimiento.
- El conocimiento de los riesgos en proyectos de servicios de integración de *back office* con otros sistemas informáticos, especialmente de gestión documental, de firma electrónica, etc.

Dada la criticidad de este proyecto, se ha considerado que la puntuación mínima en los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor (sobre B) para ser adjudicatario será de 27 puntos (sobre los 45 totales).

6.2. Sobre C

En el sobre C deberá figurar toda la documentación relativa a los criterios ponderables de forma automática (en el anexo 2 se ofrece más información y se recogen las fórmulas aplicadas en relación con el modelo de propuesta para la documentación relativa a los criterios ponderables de forma automática).

Estos criterios son los siguientes:

- Oferta económica

Descripción detallada de la proposición económica, que debe incluir una tabla con el desglose por perfiles profesionales asignados al proyecto, el porcentaje de dedicación al proyecto y el precio por hora y total.

- Mejora de la estabilidad laboral del equipo de trabajo mediante contratación indefinida

Declaración del tiempo trabajado por parte de los perfiles técnicos en la modalidad de contrato de trabajo indefinido en los últimos treinta y seis meses.

- Inicio de disponibilidad

Descripción detallada por parte del adjudicatario del inicio efectivo de disponibilidad del servicio.

Deberá indicarse el número de semanas, a partir de la firma del contrato, que se requerirán para disponer de forma operativa del conocimiento del sistema, de la disponibilidad de todos los recursos humanos y de todos los elementos de hardware y software necesarios para iniciar el servicio.

- Mejora en los acuerdos de nivel de servicio en cuanto al tiempo de respuesta de las incidencias críticas

Se valorará la mejora de los acuerdos de nivel de servicio en cuanto al tiempo de respuesta de las incidencias críticas.

Únicamente se valorarán los criterios ponderables de forma automática de las ofertas que hayan obtenido 27 o más puntos en la valoración del sobre B.

7. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información facilitada por la ARC que la empresa contratada deba utilizar por motivos profesionales se considerará estrictamente confidencial y como tal se tratará.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

A todos los efectos, la propiedad de los servicios llevados a cabo (estudios, análisis, actos, desarrollos, etc.) para la ARC con motivo de este contrato corresponde exclusivamente a la ARC. Cualquier distribución externa de datos correspondientes a los servicios que hayan sido adjudicados deberá ser autorizada previamente.

Tanto el código fuente de las aplicaciones existentes como el de las que pueda desarrollar posteriormente el personal del licitador serán propiedad exclusiva de la ARC. En ningún caso la empresa adjudicataria del servicio podrá comercializarlo o emplearlo en terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, cada una de las partes tendrá derecho a utilizar las ideas, los conceptos, las técnicas y el saber hacer (*know-how*) empleados o adquiridos durante la ejecución del trabajo.

Toda la información facilitada por la ARC a cualquier miembro del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria se considerará estrictamente confidencial y como tal se tratará.

9. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

La empresa adjudicataria deberá presentar una oferta para la realización de las tareas mencionadas en los párrafos anteriores, asociada a una duración de 6.250 horas efectivas de servicio.

El presupuesto global de este contrato será, como máximo, de 250.000 euros más 52.500 euros correspondientes al IVA (21 %). Los servicios comprendidos en este contrato serán los indicados en el apartado 4.2.

El lugar de trabajo será en las oficinas de la empresa proveedora. Cualquier hardware (servidores u ordenadores), software (licencias, aplicaciones) o gastos de comunicación que el proveedor requiera para llevar a cabo de forma óptima el servicio y, por lo tanto, deba instalar o utilizar en sus oficinas serán a cargo exclusivamente del proveedor.

A la hora de presentar la oferta, se deberá indicar el nombre, la dirección y el NIF de la empresa.

10. ENTREGA Y PAGO

El plazo de ejecución del presente contrato será de un año desde la fecha de formalización.

Se facturará a la finalización de cada una de las etapas definidas en el plan de desarrollo del proyecto o en la consecución de objetivos preestablecidos. El pago se efectuará previa

presentación de la factura correspondiente, contra la certificación acreditativa por parte del jefe del DTI de la correcta realización de las tareas efectuadas.

El jefe del Departamento de Tecnologías de la Información	El adjunto a Dirección