

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER AL MANTENIMENT CORRECTIU, EVOLUTIU I SUPORT TÈCNIC DE LA PLATAFORMA D'INTEGRACIÓ DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA (ARC) DURANT 1 ANY

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Agència de Residus de Catalunya (en endavant ARC) disposa en producció d'una Plataforma d'Integració de l'ARC (en endavant PIARC) que permet realitzar de forma eficient la interconnexió entre les diferents plataformes, sistemes, eines o aplicacions informàtiques implementades tant a l'ARC, com a aplicacions corporatives de la Generalitat, com a aplicacions d'altres organismes externs. Aquesta Plataforma d'Integració és una peça fonamental per assolir els reptes que té plantejats l'ARC en els pròxims anys en l'entorn de l'Administració Electrònica (eAdministració).

Per a aquest contracte s'ha previst una dedicació de 6.250 hores amb experiència demostrada en arquitectures Java EE, en desenvolupar serveis web i en integracions de *backoffice* amb d'altres sistemes informàtics, especialment de gestió documental i de tramitació i signatura electrònica.

Cal tenir present que aquests serveis d'integració es realitzaran bàsicament amb aplicacions corporatives de la Generalitat de Catalunya com són: la PICA (Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa), l'EACAT (Extranet de les Administracions Catalanes) i l'AOC (Administració Oberta de Catalunya) o amb el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico e-SIR (Plataforma electrónica de gestión de residuos) i la resta de sistemes que la Generalitat o la resta d'administracions puguin implementar en un futur.

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és establir les condicions que han de regir la contractació per al manteniment correctiu dels serveis ja implementats a l'ARC, per a l'evolutiu dels nous serveis que, coordinadament amb el Departament de Tecnologies de la Informació (DTI) es puguin decidir segons les necessitats de l'ARC i el suport tècnic d'aquesta Plataforma durant la vigència del contracte. Addicionalment també s'haurà de donar suport intern i a d'altres proveïdors externs que necessitin desenvolupar les seves aplicacions integrant-se amb PIARC.

2.- TERMINI DEL CONTRACTE I PRÒRROQUES

El termini d'execució del present contracte serà d'1 any a partir de la seva signatura.

Aquest contracte serà prorrogable amb el previ acord de les parts.

3.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La prestació dels serveis informàtics objecte d'aquest plec està motivada per la necessitat de realitzar determinades tasques d'anàlisi funcional incloent la presa de requeriments, de programació, de manteniments correctiu, preventiu, reactiu, proactiu i evolutiu de PIARC. També s'inclouen en l'abast d'aquest contracte les tasques de formació i suport tècnic al Departament de Tecnologies de la Informació de l'ARC i les tasques de documentació associades, totes dins d'un entorn de programació Java EE.

Aquest sistema és d'ús crític per a l'Agència, ja que permet la interconnexió de diferents aplicacions i sistemes informàtics de l'ARC amb serveis tant interns com externs, imprescindibles en l'operativa informàtica diària. A l'apartat següent es descriuen l'abast d'aquestes funcionalitats de PIARC.

4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. Abast del sistema

PIARC la constitueixen, per una banda, una consola que permet registrar, monitoritzar i gestionar la configuració dels serveis i aplicacions informàtiques que integra, i per altra, els serveis i les aplicacions concretes que s'han de desenvolupar i mantenir. Normalment aquests serveis exposen les seves funcionalitats mitjançant un o més Web Services (WS).

Els serveis que ofereix PI s'engloben en els següents components conceptuals:

- **PI-Proxy:** *interface/API* cap a aplicacions externes a l'ARC (EACAT, Canal Empresa, S@rcat, eNotum, eCòpia, PICA, Plataforma de signatura ViaFirma...).
- **PI-ServiceBus:** serveis que l'ARC ofereix a l'exterior (WS de Denúncies i Sancions, WS de mapes territorials...).
- **PI-Middleware:** *interface/API* cap al *middleware* de l'ARC (Repositori Documental Alfresco...) i cap a serveis d'utilitat que la pròpia PI implementa i exposa a les aplicacions (conversió de Word a PDF, gestió d'impressores...).

4.2. Accions a desenvolupar

L'empresa adjudicatària, haurà de dur a terme les següents accions:

4.2.1. Formació i suport a l'equip tècnic del Departament de Tecnologies de la Informació de l'ARC

Inclou les següents prestacions:

Assessorament tècnic al personal tècnic del DTI de l'Agència de Residus referent a la gestió de la Plataforma, a les funcionalitats dels diferents serveis que facilita i a la seva instal·lació i configuració.

Detecció proactiva de les necessitats de formació, a partir de l'anàlisi de les incidències reportades.

Assistència presencial i no presencial (telefònica i via correu electrònic) per a la solució de problemes o dubtes i respondre les consultes sobre PIARC desenvolupades i mantingudes per l'empresa adjudicatària.

4.2.2. Anàlisi, programació i manteniments

Inclou les següents prestacions:

Anàlisis funcionals: si bé aquesta plataforma no és una aplicació destinada a usuaris finals, es poden plantejar a petició dels tècnics del DTI, anàlisis conceptuals o funcionals associades als diferents serveis que es vulguin integrar.

Programació: un cop validades les anàlisis o els projectes a integrar, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els desenvolupaments necessaris. Els diferents desenvolupaments a realitzar hauran de seguir els estàndards establerts per l'ARC i es realitzaran a petició formal del responsable del DTI de l'ARC. Els criteris de programació estaran basats en l'entorn de desenvolupament implantat en aquest sistema actualment en producció.

Manteniment correctiu: l'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se del manteniment correctiu de la plataforma i dels serveis que integra, és a dir, haurà de realitzar totes les modificacions oportunes per corregir el funcionament incorrecte de PIARC.

Els serveis actualment en producció i dels que, per tant, s'haurà d'efectuar un manteniment correctiu, si és el cas, són:

- **PI-CONSOLE**

Aquest mòdul és la consola que permet configurar i monitoritzar tots els serveis que ofereix PIARC. És un portal web que permet modificar la configuració (en format properties) dels diferents mòduls de PIARC i recarregar aquesta configuració en calent, així com monitoritzar els esdeveniments (tant per gràfics com alfanumèricament) i els *logs* que els diferents mòduls generen.

Proporciona també pàgines de proves dels diferents serveis oferts per PIARC i mecanismes per comprovar l'estat de cada servei.

- **WS-DIS**

El servei extern WS-DIS (WS de Denúncies i Sancions) permet a diferents unitats externes de l'ARC consultar, mitjançant un Web Service, els expedients de denúncies i sancions que són de la seva competència i que l'ARC gestiona.

- **WS-MAPES**

El servei extern Mapes permet consultar les localitzacions dels gestors de residus gestionats per l'ARC mitjançant un Web Service. Aquest Web Service és consultat per una aplicació externa per generar un mapa amb la localització de cada gestor.

- **PI-TOOLS**

Aquest mòdul implementa diverses utilitats, exposades com a WS, d'ús generalitzat per a les aplicacions de l'ARC.

A l'actualitat, disposa de les següents implementacions:

- Servei de conversió de documents WORD a PDF, mitjançant la llibreria ASPOSE.
- Servei d'impressió, que permet a les aplicacions web imprimir directament en alguna dels equips multifunció de l'ARC (mitjançant crida a WS) sense necessitat de generar el PDF.
- Servei per al escaneig dels documents físics. Amb la possibilitat de guardar el document escanejat al repositori documental del ARC (Alfresco).

- Detecció de QR de les còpies autèntiques.

- **PI-S@RCAT**

L'objectiu del registre corporatiu (S@rcat) de la Generalitat de Catalunya és l'enregistrament dels assentaments registrals corresponents a la documentació que la ciutadania, empreses i ens locals presenten davant l'Administració i també dels documents que aquesta els hi adreça. A més permet gestionar els redreçaments dels assentaments entre les diferents oficines de registre.

L'ARC té el seu propi registre d'entrades i sortides que cal sincronitzar amb el registre corporatiu de la Generalitat (S@rcat). El servei intern PI-S@rcat té com objectiu aquesta sincronització.

Les funcionalitats a mantenir són:

- Localització dels assentaments (tant d'entrades com de sortides) generats al registre local de l'ARC i encara no sincronitzats amb el S@rcat.
- Enviament d'assentaments pendents. Enviament al S@rcat dels assentaments localitzats a la funcionalitat anterior.
- Descàrrega de la safata d'entrada. Descarregar els assentaments dirigits a l'ARC que han entrat per algun altre registre de la Generalitat i que estan registrats al S@rcat, per incorporar-los al registre local de l'ARC.
- Descàrrega de la safata de sortida del S@rcat. Descarregar la safata de sortida per sincronitzar amb el registre local de l'ARC.
- Actualització de les taules mestres. El S@rcat estableix una sèrie de taules mestres amb codificacions diverses. Per poder sincronitzar correctament el nostre registre local amb el S@rcat hem de fer servir aquests codis. Pi-S@rcat implementa el mecanisme de descàrrega d'aquestes taules des del S@rcat i l'actualització de les seves versions locals.
- Descàrrega i processament dels assentaments d'eValisa generats al S@rcat. Aquests assentaments es generen en un altra oficina de registre i PI-S@rcat s'encarrega de descarregar d'aquesta oficina els assentaments que pertanyen a l'ARC (l'ARC és emissor o receptor de l'eValisa).
- Generació i enviament al S@rcat de les diligències. Les diligències són aquells assentaments que s'han modificat després d'haver-se donat d'alta al registre local. S'han d'enviar al S@rcat aquestes modificacions.
- Descàrrega i processament del resultat de l'enviament de les diligències. El S@rcat genera uns fitxers amb el resultat del seu processament de les diligències enviades. PI-S@rcat ha de descarregar i processar aquest fitxer.

Aquestes tasques s'hauran d'executar periòdicament sense intervenció humana i detectar en cada execució quins assentaments estan pendents de tractar amb l'objectiu de no duplicar enviaments i mantenir diàriament el registre local i el del S@rcat altament sincronitzats.

- **PI-REPOSITORI**

El servei intern PI-Repository dona accés al repositori documental de l'ARC i ofereix mitjançant Web Services una API d'alt nivell amb diverses funcionalitats per comunicar-se amb el repositori sense conèixer els detalls tècnics del programari que ho implementa. Actualment l'ARC treballa amb el gestor documental Alfresco Enterprise v4.2.1.

L'API s'ha dissenyat per no exposar als clients que l'utilitzin cap element que sigui propi d'Alfresco. Aquesta independència entre l'API i el programari que implementa el repositori permetria en un futur canviar de programari sense haver de canviar els clients que l'utilitzin.

Així mateix, PI-Repository treballa alhora amb el repositori documental i amb taules de base de dades, mantenint una sincronització entre els elements en ambdós entorns. Això permet que les aplicacions treballin directament amb taules de base de dades per identificar els documents i expedients, que realment, estan emmagatzemats a l'Alfresco.

Les operacions bàsiques de l'API són:

- Afegir un document a un expedient, ja sigui mitjançant el codi d'expedient o el identificador intern (oid) de l'expedient, informant les metadades necessàries al repositori.
- Afegir un document al repositori sense introduir-ho en un expedient.
- Modificar un document ja existent al repositori, ja sigui modificant les seves metadades o bé canviant el seu contingut.
- Informar l'expedient d'un document. Això col·locarà el document a la carpeta del repositori que representa l'expedient.
- Moure un document d'un expedient a un altre.
- Esborrar un document.
- Recuperar un document pel seu identificador.
- Recuperar el contingut del document.
- Recuperar les metadades del document.
- Crear documents temporals. Aquests documents es creen al repositori però no deixen cap rastre a la BD.
- Crear i modificar expedients.

El servei genera un esdeveniment per a cada operació realitzada.

Aquest mòdul permet la descàrrega desatesa des del GEFACT (Registre de Factures de la Generalitat) de les factures adreçades a l'ARC. També proveeix d'un WS per a que l'aplicació del registre de factures de l'ARC (SGA) pugui informar al GEFAC dels diferents canvis d'estat pels que passa una factura per tal que el proveïdor pugui estar informat.

- **PI-PANGEA**

Aquest mòdul reemplaça l'anterior servei i ofereix una API Rest per a comunicar l'aplicació de registre de factures (SGA) amb PANGEA (Sistema Corporatiu de comptabilitat pública per les entitats públiques i centres amb autonomia econòmica de la Generalitat de Catalunya).

L'API que ofereix PI-PANGEA conté les següents operacions:

- **Crear Tercers:** Permet la inserció d'un Tercer a la Base de Dades de PI, així com crear-lo a PANGEA.
- **Modificar Tercers:** Permet la modificació d'un Tercer (identificat per l'idTercero) a la Base de Dades de PI, així com actualitzar-lo a PANGEA.
- **Cercar Tercers:** Permet la cerca (filtrant per varis camps) als Tercers de PANGEA.
- **Modificar compte bancari per defecte:** Permet la inserció d'assentaments comptables per a la seva posterior execució a PANGEA.

- **PI-EACAT**

L'EACAT és el portal de les Entitats Locals de Catalunya, mitjançant el qual reben i envien documents a d'altres administracions.

PI-EACAT proporciona les integracions amb l'EACAT per tal que les aplicacions de l'ARC puguin enviar i notificar als ens locals a través de l'EACAT i per tal que l'EACAT ens informi del enviaments que els ens locals fan cap a nosaltres.

- **PI-PICA**

Aquest mòdul proporciona la integració amb els serveis webs de la PICA (Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa de la Generalitat de Catalunya).

La PICA ofereix una sèrie de serveis d'ús generalitzat a les administracions, com ara, generació de còpies autèntiques de documents electrònics, notificacions electròniques i d'altres.

PI-PICA és una capa d'abstracció sobre aquests serveis, que permet independitzar les aplicacions de l'ARC dels canvis que la PICA pugui implementar en un futur.

Dins d'aquest mòdul, de moment, s'han implementat les integracions amb els serveis de:

- **Còpia autèntica de documents electrònics.** PI-PICA ofereix a les aplicacions de l'ARC un WS que, mitjançant els serveis oferts per la PICA, genera còpies autèntiques

de documents electrònics, amb una caducitat determinada per l'aplicació client, amb codi CSV de validació i que queden emmagatzemades al portal que la pròpia PICA proporciona per a que els interessats puguin comprovar la validesa del document electrònic que posseeixen.

- **Notificació electrònica de documents electrònics.** PI-PICA ofereix a les aplicacions de l'ARC un WS que, mitjançant el servei eNotum ofert per la PICA, permet notificar de manera electrònica a una persona física o jurídica. La notificació queda dipositada a les bústies que proporciona l'eNotum, on l'interessat pot accedir, acceptar i/o rebutjar una notificació. PI-PICA permet a les aplicacions de l'ARC generar la notificació i s'envia a l'interessat a través de l'eNotum al temps que informa a les aplicacions de l'ARC dels canvis d'estat que pugui tenir la notificació.
- **Finestreta Única Empresarial (FUE).** PI-PICA ofereix a les aplicacions de l'ARC un WS que, mitjançant el servei GRD (Gestor de Respostes Diferides) ofert per la PICA, permet informar en la FUE sobre els estats pels que passen els expedients administratius.
- **Digitalització segura de documents electrònics:** PI-PICA ofereix a les aplicacions de l'ARC un WS que encapsula la digitalització segura que exposa PICA, que es un procés que permet realitzar digitalitzacions segures de documents en format pdf, generant les metadades de digitalització segura i incorporant un segell d'òrgan, que garanteixi la integritat i fidelitat del document electrònic, resultat del procés de digitalització segura.

- **PI-SIGNA**

Aquest mòdul permet la integració de les aplicacions de l'ARC amb el portafirmes corporatiu (ViaFirma) del que disposa la Generalitat.

PI-Signa implementa l'API d'accés al ViaFirma, sense exposar als clients que l'utilitzin cap element propi d'aquest, cosa que permetria en un futur canviar de programari sense tenir que canviar els clients que l'utilitzin.

La funcionalitat d'aquest mòdul inclou:

- Enviament al portafirmes d'un document per ser signat seguint un flux de vistiplaus i signatures prèviament configurat a PI-Signa. En aquest enviament es poden adjuntar documents (addicionals al document a signar) que resideixen al repositori de l'ARC i que són necessaris per a que els destinataris puguin signar.
- Informar a les aplicacions que han invocat a PI-Signa de quan un document ha completat el flux de signatura. PI-Signa implementa un mecanisme de *polling* al porta-signatures per descobrir quan un document enviat prèviament ha finalitzat el seu flux de signatura. Quan detecta que un document ha finalitzat el flux (bé per haver estat signat per tots els signataris, bé per haver estat rebutjat per algú d'ells) PI-SIGNA cridarà a una funció *callback* (implementada per l'aplicació que va requerir signar el document) notificant-li que el procés de signatura s'ha realitzat juntament amb l'identificador que tingui el document signat al repositori documental.

Aquest mòdul està integrat amb PI-CONSOLE i registra, entre d'altres, un esdeveniment

cada cop que s'envia un document al portafirmes i quan finalitza el flux del document enviat al portafirmes.

- **EXPEDIA**

Es tracta d'un portal tramitador genèric d'expedients.

Actualment disposa d'opcions "simples" per a que l'usuari pugui fer diverses operacions sobre expedients i tràmits, com per exemple:

- Navegació per l'arxiu digital (repositori documental) de l'ARC.
- Apertura i tancament d'expedients.
- Modificació i consulta d'expedients.
- Consulta dels documents d'un expedient.
- Moviment de documents d'un expedient a un altre.
- Incorporació de documents a un expedient.
- Enviament d'un document al portafirmes amb un flux predefinit i amb els documents adjunts que siguin necessaris.
- Gestió de fluxos de signatures.
- Notificació de quelcom via eNotum (cria a PI-PICA).
- Generació de la còpia autèntica d'un document electrònic.
- Generació de la digitalització segura d'un document electrònic.
- Esborrar un document d'un expedient del repositori electrònic.
- Descarregar el contingut d'un document.
- Vista prèvia del contingut d'un document.
- Consulta de les notificacions electròniques generades a l'ARC.
- Detecció de còpies autèntiques i documents signats al pujar-los a Expedia per extracció de metadades.

Manteniment evolutiu: s'inclou en aquest servei la realització de millores o la implementació de noves funcionalitats en la plataforma que s'està mantenint. En tots els casos és requisit previ el vistiplau de l'ARC per a la seva realització.

Aquest manteniment evolutiu inclou l'evolució en funcionalitat i petites millores dels mòduls especificats a l'apartat de manteniment correctiu, així com els nous desenvolupaments.

S'inclou dins l'evolutiu les adaptacions necessàries a qualsevol mòdul de PIARC degut a canvis o

noves funcionalitats en els sistemes que encapsula (p. ex, si hi ha canvis en el producte corporatiu eNotum caldrà fer les adaptacions pertinents al mòdul PI-PICA).

El manteniment evolutiu es realitzarà en funció de les peticions del departament de Tecnologies de la Informació fins a l'esgotament de la borsa d'hores indicada en aquest contracte. En tots els casos es demanarà al proveïdor una previsió, en hores, de la dedicació a realitzar i serà aquesta previsió, en funció de les anàlisis realitzades, la que es comptabilitzarà en el projecte (sempre amb la conformitat prèvia del DTI).

A continuació i a títol informatiu s'indiquen els diferents manteniments evolutius que, a data d'avui, es consideren necessaris per a una correcta actualització d'aquesta plataforma:

- **Publicació i crida d'operacions per al'aplicació**

Actualment cada aplicació integrada amb PI ofereix un Web Service amb 3 operacions: "recarregar configuració", "recarregar timers", "*ping*". En un futur, es vol estendre aquesta funcionalitat de manera que les aplicacions integrades puguin publicar de quines altres operacions disposen i que es puguin cridar des del *front-end* web de PIARC.

Inicialment s'ha pensat que les aplicacions afegeixin 2 operacions més:

- Retornar el catàleg d'operacions: retornarien un XML, amb un format per definir, amb el nom i paràmetres de cadascuna de les operacions.
- Executar una operació del catàleg: operació que acceptaria un XML amb les dades que es volen executar i dels seus paràmetres. Aquesta operació seria cridada des del *front-end* web de PIARC.

S'hauria també de desenvolupar un formulari al *front-end* de PIARC que permetés cridar les operacions disponibles amb els controls adequats segons els tipus de paràmetres de l'operació en qüestió, així com una pàgina per mostrar la resposta XML mínimament formatada.

Aquest punt implica tant la modificació de PI-CONSOLE com de la resta de mòduls de Pi per a incloure les noves operacions.

- **PI-CONSOLE**

Aquest servei integra els nous mòduls així com les noves funcionalitats dels mòduls ja existents.

Consistirà a donar suport al punt anterior de Publicació i crida d'operacions per a l'aplicació.

- **PI-EACAT**

EACAT-OVER: Aquest servei permetrà la comunicació de tràmits entre l'ARC i l'extranet de les administracions catalanes (EACAT) mitjançant l'Oficina Virtual d'Emissió i Recepció (OVER). Cal dir que actualment l'ARC ja té una aplicació que es comunica amb l'EACAT (sense OVER) però caldrà fer la migració cap a OVER, la integració dins de PIARC i els evolutius que siguin necessaris, en funció de les noves versions d'aquesta plataforma i per a la millora dels serveis existents, com per exemple, la millora en el procés de presentació de la sol·licitud del retorn del cànon.

Per tal de desenvolupar aquesta aplicació caldrà fer servir la missatgeria associada al servei OVER i conèixer la missatgeria Genèrica de la PCI (Plataforma de Col·laboració Interadministrativa del CAOC). Entre d'altres requisits la missatgeria PCI defineix una política de seguretat que requereix que tota petició dirigida a la PCI via un frontal *webservice* ha d'estar signada seguint l'estàndard WS-Security: signatura del cos i *timestamp* del missatge signat opcionalment.

Aquest mòdul haurà de suportar els serveis de tramesa genèrica, petició genèrica, així com tràmits específics verticals que l'ARC defineixi a l'EACAT (cànon, subvencions...).

Aquest mòdul també s'ha d'integrar amb PI-CONSOLE, tant en quan a la seva configuració com en la generació d'esdeveniments i *logs* que aquesta darrera aplicació pugui monitoritzar.

- **PI-SIGNA**

Aquest mòdul s'ha d'ampliar amb noves funcionalitats.

En primer lloc, ha d'implementar-se un mecanisme (applet, jnlp...) encastable a les aplicacions web que permetin als usuaris de les mateixes signar els documents que la seva aplicació manegui.

En segon lloc, ha de proveir un servei de Signatura Automatitzada, que permeti a les aplicacions de l'ARC signar electrònicament un document de manera automatitzada, sense intervenció humana, amb una API accessible mitjançant un Web Service. Per exemple, la comunicació d'inscripció al registre de transportistes de l'SDR podria cridar aquest servei cada cop que necessiti signar.

En tercer lloc, ha d'implementar-se un servei per validar que una signatura és vàlida. L'AOC proporciona aquest servei (Vàlid). Pi-Signa haurà d'implementar una API d'accés al servei de l'AOC.

Com tots els mòduls de PI, aquests desenvolupaments han d'integrar-se amb PI-CONSOLE, tant en quant a la seva configuració com en la generació de logs i d'esdeveniments.

- **PI-PICA**

Pel que amb la integració amb la FUE, cal destacar la implementació de l'API (WS) que faran servir els *backoffices* de l'ARC. La implementació d'aquesta API invocarà als WS que proveeix el Canal Empresa i oferirà els serveis que necessiti amb la possibilitat d'incorporar nous serveis de Canal Empresa.

Tot el mòdul, com sempre, s'integrarà amb PI-CONSOLE i generarà esdeveniments i *logs*.

- **PI-TOOLS**

Aquest mòdul centralitzarà diversos serveis web que representen tràmits comuns en la gestió d'expedients per a les aplicacions de l'ARC i que no estan en altres mòduls de PIARC.

En ocasions, oferirà serveis semblants als ja existents en altres mòduls de PIARC, però de més alt nivell.

També preveiem un servei “trametre” que permeti a un treballador de l’ARC trametre un expedient/document a un altre treballador o unitat de l’ARC per a que continuï amb la seva tramitació. Aquest servei de “trametre” farà servir el registre departamental de l’ARC per generar la nota interna o passi.

- **PI-REPOSITORI**

A banda del manteniment correctiu ja especificat, està inclosa dins d’aquest contracte, la implementació de la política de seguretat i accés als documents i expedients de l’ARC. Aquesta política s’haurà d’implementar a l’Alfresco i/o a PI-Repositori.

També s’hauran d’incloure totes les metadades necessàries, segons les especificacions de requeriments de l’ARC o de la Generalitat que vagi indicant i que es puguin generar o deduir automàticament (sense que el client del servei ho faci explícitament), accedint als serveis d’informació, base de dades i altres, que siguin necessaris.

També és necessari desenvolupar la integració amb ARESTA, l’arxiu electrònic de la Generalitat. Aquesta integració pot consistir en l’enviament a l’ARESTA dels expedients morts o, també, dels encara vius. S’ha d’analitzar en detall a partir de la documentació d’ARESTA.

També caldrà implementar la carpeta virtual “Expedient visible”, per a donar accés als interessats i/o a tercers als documents que formen part del seu expedient. Cal també analitzar i ampliar la modelització d’expedients, per a que un expedient pugui contenir d’altres expedients, carpetes per a organitzar els documents, subexpedients...

- **EXPEDIA**

Caldrà fer manteniment evolutiu d’aquestes noves opcions:

- Tancar expedients.
- Signar, directament (amb l’*applet* de PI-Signa) un document que sigui dins d’un expedient.
- Enviar expedients a l’iArxiu.
- “Enviar” un expedient a una altra persona o a una altra unitat per a que continuï amb la seva tramitació.
- Pels tipus d’expedients pels quals hi hagi una aplicació vertical, Expedia no permetrà tramitar-los, sinó que redirigirà a l’aplicació vertical si això és possible o informarà de l’aplicació a fer servir.
- Incloure dins d’Expedia el sistema de passis existent al Registre d’entrades i sortides. Donar suport a la carpeta virtual “expedient visible” de PiRepositori.
- Implementar opcions d’administració (per al departament TIC i per a l’arxivera) que permetin mantenir, entre d’altres, el quadre de classificació de l’ARC, la política de seguretat i accés, els tipus documentals...
- En general, adaptar als canvis i noves funcionalitats de la resta de mòduls de PIARC.

Més endavant, aquest mòdul es convertirà en un tramitador genèric. Tindrà una part de configuració, on es podrà definir el *workflow* per a cada tipus d'expedient. La vesant de tramitació anirà "executant" els *workflows* definits segons els tipus d'expedient, guiant a l'usuari en quin és el següent pas a realitzar. També mostrarà a l'usuari una llista de tasques pendents i d'alarmes d'expedients la tramitació dels quals és urgent o que estan a prop de vèncer el seu termini de tramitació.

- **PI-S@RCAT**

A banda del manteniment correctiu ja especificat, hi ha pendents evolutius, quan el S@rcat sigui capaç de fer-ho, per sincronitzar no només els assentaments, sinó també els documents associats.

Algunes funcionalitats subjectes a manteniment evolutiu poden ser:

- Incorporació al nostre registre (regdpt) dels documents descarregats manualment des del s@rcat i depositats en el sistema d'arxius a una carpeta per cada número d'assentament.

- **PI-PANGAEA**

Actualment s'està realitzant una duplicació del registre de factures. Donat que les consultes de factures s'han de realitzar a través de consultes via fitxers, s'haurà d'implementar un desenvolupament que permeti la consulta de factures directament a PANGAEA a través d'un WS de Factures, que complementi el mòdul de alta/modificació/consulta de Tercers i consulta d'Assentament comptables.

- **Integració de WS diversos**

Actualment l'ARC ofereix alguns serveis (com ara documents electrònics i) que estan fora de PIARC. Aquests serveis s'haurien d'adaptar per ser integrats amb PI-Console i per ser oferts a través del component de PIARC, PI-ServiceBus.

- **Altres serveis encara no previstos**

Segons les necessitats de l'ARC i les directrius de la Generalitat, caldrà ampliar els mòduls existents de PIARC o implementar-ne de nous per a oferir serveis que encara no tenim previstos.

A mode d'exemple, sense ser una relació exhaustiva:

- Integració amb l'iArxiu de la Generalitat.
- Integració amb l'eValisa de la Generalitat.
- Integració amb la Seu Electrònica de la Generalitat.
- Integració amb l'eTauler de la Generalitat.
- Integració amb el Registre Públic de Contractes.
- Integració amb Registre de Representants. (Sistema d'Informació "Representa")

- Integració amb la plataforma d'Ajuts i Subvencions (TAIS).
- Integració amb altres serveis oferts per la PICA.
- **Millorar el rendiment de les APIs que exposa la plataforma PiARC**
 - Analitzar el rendiment actual i detectar els "colls d'ampolla".
 - Elaborar la proposta de millora per a cada aplicació i/o conjunt d'aplicacions.
 - Implementar la proposta validada per l'ARC.

Observacions:

El maquinari que sustenta l'entorn de producció i de proves o *testing* de PIARC, és propietat de l'ARC i per tant, totes les tasques de manteniment, instal·lació i configuració no seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

5.- CONDICIONS D'EXECUCIÓ

En aquest apartat es detallen totes aquelles especificacions del servei rellevants perquè el licitador pugui avaluar totes les tasques i esforç necessari per dur-les a terme, així com les condicions obligatòries per al compliment del contracte.

5.1. Període de garantia i acords de nivell de servei (ANS)

S'estableix un període de garantia de 3 mesos a comptar des de la recepció definitiva del projecte o des de les entregues parcials de cadascun dels subprojectes en els que es desglossa. Durant aquests períodes, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats a l'aplicació desenvolupada o sistema d'informació implantat imputables a ell per acció o omissió (manteniment correctiu). El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon de suport o de Helpdesk tècnic amb horari de 9:30 a 18:00 de dilluns a dijous i de 9:30 a 15:00 els divendres.

L'adjudicatari pot oferir uns nivells de resposta superiors als establerts.

Acords de nivell de servei (ANS)

Durant els períodes de garantia l'adjudicatari haurà de garantir el següent acord de nivell de servei (ANS):

Tipus incidències	Temps Resposta de	Temps de Resolució	% Resolució en termini
Crítiques	≤ 40 minuts	≤ 8 hores	≥ 85%
Necessàries	≤ 4 hores	≤ 16 hores	≥ 85%
Planificables	≤ 6 hores	Segons disponibilitat	≥ 85%

Qualsevol incidència del tipus “crítiques” s’haurà de resoldre dins els terminis fixats per als ANS, encara que el personal de l’empresa adjudicatària hagi de treballar fora dels horaris establerts per el desenvolupament de la seva activitat. Les hores de resolució que es computaran no estaran lligades a l’horari de treball establert entre ambdues parts. Per a aquests tipus d’incidències “crítiques” també es mesurarà el temps de resolució mig que no haurà de superar els dos dies naturals.

Les incidències del tipus “necessàries” i “planificables” es resoldran sempre dins l’horari de treball establert entre l’empresa adjudicatària i l’ARC. En conseqüència, les hores que s’imputaran en el concepte de temps de resolució sempre estaran dins de l’horari establert.

L’incompliment dels nivells de servei establerts comportarà una penalització a l’empresa adjudicatària del servei. En el quadre següent es detallen quines són les penalitzacions de les que haurà de fer-se càrrec l’adjudicatari en funció de quin acord de nivell de servei incompleixi.

Tipus incidències	%Resolució en termini	Penalització
Crítiques	[0%,80%[	75% de la quota mitja mensual
	[80%,90%[	25% de la quota mitja mensual
	[90%,100%]	Sense penalització
Necessàries	[0%,80%[	20% de la quota mitja mensual

Tipus incidències	%Resolució en termini	Penalització
	[80%,90%[	10% de la quota mitja mensual
	[90%,100%]	Sense penalització
Planificables	[0%,85%[	5% de la quota mitja mensual
	[85%,100%]	Sense penalització

Les penalitzacions s’aplicaran mensualment en funció dels resultats obtinguts en les mesures dels diferents ANS’s establerts.

A continuació es detalla amb quina freqüència i quin haurà de ser el resultat obtingut en la mesura dels ANS.

Mesura	Freqüència de mesura	Descripció de la mesura
Temps de resposta i resolució en incidències Crítiques	Quinzenal	Percentatge d’incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts

Temps de resposta i resolució en incidències Necessàries	Quinzenal	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts
Temps de resposta i resolució en incidències Planificables	Quinzenal	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts

El glossari de termes indicats anteriorment és:

- **Crítiques:** El Sistema està fora d'ús sense cap altra alternativa, inhabilitant a l'usuari en el desenvolupament de les seves funcions. Influeix en la marxa normal de l'activitat de l'ARC. Afecta a serveis crítics de l'ARC.
- **Necessàries:** El funcionament del Sistema està degradat i, per tant, no funciona de forma continuada. No arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat (pe. No puc fer un tràmit de la forma establerta però sí el puc fer d'una altra manera).
- **Planificables:** El funcionament no està degradat, però la resolució de la incidència faria que el sistema fos més operatiu (pe. millora les opcions de cerca d'informació d'un formulari).
- **Temps de resposta:** Temps que transcorre des que l'usuari ha transmès al personal adient la seva sol·licitud de servei per incidència o consulta, fins que rep una resposta amb el detall de quan i de quina manera es donarà solució a la incidència plantejada.
- **Temps de resolució:** Temps que transcorre des que l'usuari ha transmès al personal adient la seva sol·licitud de servei per incidència o consulta, fins que rep la resposta o la solució al problema transmès.
- **% Resolució en termini:** percentatge d'incidències que s'han resolt dins del temps de resposta i de resolució acordats.

5.2. Lloc de prestació del servei

Totes les tasques indicades en l'apartat 4 de Descripció del servei es realitzaran a les oficines de l'adjudicatari, essent la seva obligació l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei de forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per a aquesta modalitat de prestació així com els costos associats als serveis de comunicació (telecomunicacions).

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de l'ARC per a la prestació d'alguna part del servei de manera temporal o continuada. En cas que la prestació del servei es realitzi des de les oficines de l'ARC el prestatari estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari: PC, ordinador portàtil i/o qualsevol altre dispositiu d'informàtica mòbil que consideri necessari. En cap cas l'ARC proveirà dels dispositius informàtics ni telefònics al proveïdor.

Les llicències de programari necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

5.3. Horari

Per la naturalesa dels serveis objecte de ser externalitzats l'horari de cobertura dels mateixos tindrà aquestes variants:

- L'horari de cobertura del servei en totes aquelles tasques que puguin ser planificades i que en conseqüència no formin part del servei de suport a incidències i consultes, s'establirà de mutu acord entre l'empresa adjudicatària i l'ARC. En qualsevol cas l'empresa adjudicatària haurà de cobrir almenys una franja horària, a establir, dins l'horari realitzat per l'ARC. Aquesta coincidència en els horaris servirà per fer totes aquelles accions que requereixin de la participació conjunta del personal intern de l'ARC o del personal d'altres empreses externes que puguin participar en l'entorn de PIARC.
- L'horari de cobertura del servei de suport, haurà de garantir la recepció de qualsevol consulta o incidència tramesa dins l'horari realitzat pel personal de l'ARC.

Si bé totes les tasques s'hauran de realitzar de forma remota, cal preveure, no obstant, que 2 ó 3 vegades en periodicitat mensual, el tècnic responsable del servei hagi d'accedir a les dependències de l'ARC per a la realització de tasques que de forma remota siguin dificultoses de realitzar (presa de requeriments, suports puntuals, reunions de seguiment...). En aquests casos i durant la vigència del servei, l'ARC permetrà el lliure accés a les instal·lacions amb les limitacions que tingui establertes.

5.4. Coordinació i metodologia de treball

Un aspecte fonamental en aquesta Plataforma PIARC és la coordinació entre els diferents equips que puguin participar en la seva evolució, siguin interns o externs. En aquest aspecte, i abans d'iniciar la posada en marxa del projecte, s'establiran de comú acord entre l'empresa adjudicatària i l'ARC, la metodologia de treball perquè qualsevol acció de manteniment (correctiu i evolutiu) estigui coordinada entre els encarregats dels diferents equips que hi puguin participar.

Qualsevol acció de manteniment que sigui rellevant haurà de ser validada prèviament per l'ARC o per la persona externa que aquella designi. En el cas que les accions que es proposin entre els diferents equips no siguin acceptades per alguna de les parts, serà el Departament de Tecnologies de la Informació qui decidirà la solució definitiva.

L'ARC proporcionarà a l'empresa adjudicatària la informació necessària pel que fa a les aturades programades o no programades i a modificacions en el programari i maquinari que siguin rellevants per a PIARC de forma que es puguin preveure plans de contingència amb la finalitat d'aconseguir el menor impacte possible als usuaris del servei proporcionat.

5.5. Mesures de qualitat

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció de les diferents versions del programari o d'implantació, com en el producte resultant.

5.6. Control de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de comprometre's en la seva oferta a la realització de reunions periòdiques de seguiment. Inicialment es duran a terme dues reunions de seguiment amb periodicitat i enfocaments diferents, que podran ser modificades posteriorment de mutu acord entre l'ARC i el licitador del servei. A part d'aquestes reunions de seguiment, es podran plantejar reunions amb caràcter d'urgència.

A continuació es detallen les característiques de les mateixes:

5.6.1. Reunió de treball mensual

En aquesta reunió participaran els responsables del servei a l'ARC i l'empresa adjudicatària. L'objectiu serà veure l'evolució de les diferents tasques associades al servei, així com les incidències sorgides i les mesures preses per solucionar-les. En aquesta reunió també s'aprovaran els petits projectes (manteniments correctius o evolutius) que s'hagin pogut plantejar per part de l'ARC o per part dels tècnics de l'empresa adjudicatària. Finalment es revisarà la planificació de treball.

La reunió tindrà com a base la utilització d'un document elaborat per l'empresa adjudicatària on es detallaran totes les dades que fan referència al servei. Així mateix el contingut de la reunió es formalitzarà amb la redacció d'una acta, que elaborarà l'adjudicatari.

5.6.2. Reunió de seguiment trimestral

En aquesta reunió participaran el cap del Departament de Tecnologies de la Informació de l'ARC i el cap de projecte o gestor del servei assignat per l'empresa adjudicatària. En cas de ser necessari, també podria intervenir el personal operatiu de les dues parts.

L'objectiu serà fer un seguiment del compliment de les obligacions contractuals pactades prèviament a l'inici de la prestació del servei per ambdues parts. En aquesta reunió es revisarà que els nivells de servei assolits pel licitador es corresponguin amb els compromesos en el contracte de col·laboració. En cas d'incompliment s'analitzaran les causes i finalment s'aplicaran les penalitats acordades.

La reunió tindrà com a base la utilització d'un document elaborat pel personal de l'empresa adjudicatària on es detallaran totes les dades que fan referència al servei. Així mateix el contingut de la reunió es formalitzarà amb la redacció d'una acta, que elaborarà l'adjudicatari.

En aquesta reunió de seguiment l'adjudicatari haurà de lliurar un informe amb les dades següents:

- Planificació i avenç detallat del projecte
- Anàlisi de desviacions del projecte (en esforços i econòmiques)
- Informe de Gestió i Control de Canvis
- Informe de Control de Riscos del projecte
- Informe de Seguiment
- Informe de Gestió d'incidències

- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

5.6.3. Reunions amb caràcter d'urgència

En qualsevol cas i encara que les reunions esmentades s'hagin dut a terme en el moment adient, el Departament de Tecnologies de la Informació de l'ARC tindrà la possibilitat de convocar una reunió amb caràcter d'urgència per tractar temes que inicialment no havien estat previstos. El termini entre la sol·licitud per part del Departament de l'ARC i la data de la reunió amb caràcter d'urgència amb l'adjudicatari no podrà ser superior a les 24 hores.

5.7. **Documentació resultant del projecte**

El licitador haurà de presentar tota la documentació relacionada amb les tasques en les que estigui treballant. Així mateix l'ARC podrà accedir sempre que ho vulgui a la documentació de les tasques que estiguin en curs.

Seguint les clàusules lingüístiques contingudes en la Recomanació 2/2003, l'empresa adjudicatària del contracte haurà d'emprar el català en qualsevol document, informe o acta que tingui una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte.

La rescissió del contracte per qualsevol de les dues parts comportarà el lliurament de tota la documentació que disposi fins al moment l'empresa adjudicatària al personal qualificat de l'ARC.

Durant el període d'explotació dels serveis, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'ARC la següent documentació:

- **Documentació tècnica**

- Estudis previs
- Anàlisi funcional (Model de Casos d'usos habituals)
- Anàlisi tècnica (Diagrames de classes/objectes i Diagrames de seqüència)
- Codi font
- Descripció del disseny físic, lògic i de dades
- Pla d'actualitzacions (descripció de millores funcionals o tècniques i noves versions)
- Pla de proves unitàries i d'integració
- Pla de desplegament
- Pla d'explotació
- Pla de gestió del canvi

- **Documentació d'instruccions i normativa d'ús**
 - Manual d'ajut al desenvolupament i a l'entorn de treball de l'ARC
 - Manual executiu d'usuari
- **Informes de seguiment**
 - Planificació de tasques
 - Estat de les tasques
 - Compliment dels nivells de servei acordats
 - Progrés econòmic i penalitats

En la seva oferta haurà de presentar l'abast de la documentació que es compromet a lliurar durant la prestació del servei i, en cas de ser l'adjudicatari, informes de seguiment del progrés de les diferents tasques que passin a estar sota la seva responsabilitat.

Atesa la criticitat de la documentació, el proveïdor del servei haurà de realitzar les actualitzacions dels desenvolupaments realitzats en el sistema existent, per la qual cosa, hi haurà una penalitat d'un 5% sobre el total del contracte en el cas de no realitzar-se.

L'eina de documentació serà la que l'ARC indiqui per a aquests tipus de projectes.

5.8. Personal tècnic aportat

L'empresa adjudicatària designarà un equip de treball que inclogui diferents perfils (1 cap de projecte, 1 analista funcional, 1 analista programador/a, 1 programador/a, 1 dissenyador/a gràfic/a i 1 *helpdesk* tècnic/funcional) indicant la seva dedicació parcial o total en el projecte. Cal tenir present que es poden desenvolupar diferents mòduls de PI de forma simultània.

5.9. Traspàs de coneixement

Amb la finalitat de garantir l'estabilitat i el grau de qualitat adient en la prestació del servei des de l'inici, l'ARC fixarà els mecanismes de traspàs de coneixement. En aquest sentit es valorarà especialment el compromís que l'empresa adjudicatària s'ajusti al model d'intercanvi de coneixement fixat per l'ARC, incloent la participació de les empreses i tècnics externs que hagin o estiguin desenvolupant aquestes tasques en l'actualitat.

En el cas que hagi un canvi de proveïdor d'aquest servei o un canvi d'algun membre de l'equip tècnic de l'empresa durant la vigència del contracte, aquesta ha de fer-se responsable del traspàs de coneixement. Els recursos invertits en aquesta transferència de coneixement han de ser a càrrec exclusivament de l'empresa adjudicatària, i en cap cas, s'han d'imputar als recursos del contracte.

6.- CONTINGUT I ESTRUCTURA DE LA PRESENTACIÓ DE L'OFERTA

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès. Tot i això, haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

6.1. Sobre B

Al sobre B haurà de figurar tota la documentació relativa als criteris ponderables per un judici de valor (trobareu més informació a l'annex 1 sobre el model de proposta per a la documentació relativa als criteris de judici de valor).

Aquests criteris són:

- Descripció i abast de la solució proposada

Es valoraran els següents punts:

- Descripció de la solució proposada
- Adequació de la proposta als sistemes actuals de l'ARC
- Disponibilitat i flexibilitat per adaptar-se a les dinàmiques canviants dels nostre entorn

- Valoració de l'organigrama i perfils professionals adscrits al projecte

Es valoraran els següents punts:

- Idoneïtat de l'organigrama aportat: les hores dels perfils clau (l'analista-programador i el programador) han de suposar com a mínim el 70 % del total d'hores del projecte.
- Idoneïtat de l'equip de treball adscrit al projecte que millorin els criteris selectius relatius a la solvència tècnica o professional.
- Dedicació en exclusiva dels perfils clau (l'analista-programador i el programador).

- Pla de transició

Com s'indica al plec tècnic caldrà desenvolupar una proposta específica de transició, tant interna com externa. Aquest pla és crític en aquest projecte atesa la importància de donar un servei de qualitat i ininterromput.

Tal i com s'indica en el plec administratiu els recursos invertits en el pla de transició tant intern (per un canvi d'algun membre de l'equip tècnic de l'empresa) com extern (canvi d'empresa) han de ser a càrrec exclusivament de l'empresa adjudicatària, i en cap cas, s'han d'imputar als recursos del contracte. En el cas que no s'indiqui explícitament aquest compromís en el pla de transició es donaran 0 punts.

Per altra banda els criteris que es valoraran són:

- La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació tant en el cas de transició externa (per part de l'empresa sortint i entrant) com de la interna

(canvi de l'equip de treball durant l'execució del contracte.

- La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició.
- El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.

- Model de relació i de gestió del projecte

Es valoraran els següents punts:

- Valoració del model de relació i de gestió entre l'empresa adjudicatària i l'equip de l'ARC. Es valorarà la proposta de reunions periòdiques i específiques en funció de la criticitat de les mateixes.
- Valoració de les propostes de les actes de les reunions i dels informes de seguiment del projecte.

- Gestió del canvi i del risc

Aquesta plataforma està subjecta als diferents canvis normatius de la legislació que sigui vigent a cada moment així com als canvis tecnològics dels sistemes o plataformes a integrar. És per això que un punt important és la gestió del canvi i el coneixement dels riscos que pot tenir un correcte desenvolupament del contracte.

Es valoraran els següents punts:

- Els mecanismes (eines i/o mètodes) que el licitant indiqui per a una correcta gestió del canvi en el projecte i les propostes de formació als usuaris i altres activitats d'entrenament així com els mecanismes de transferència d'informació o del coneixement.
- El coneixement dels riscos en projectes de serveis d'integració de backoffice amb d'altres sistemes informàtics, especialment de gestió documental, de signatura electrònica...

Atesa la criticitat d'aquest projecte, s'ha considerat que la puntuació mínima en els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor (sobre B) per a ser adjudicatari serà de 27 punts (sobre els 45 totals).

6.2. Sobre C

Al sobre C haurà de figurar tota la documentació relativa als criteris ponderables de forma automàtica (trobareu més informació i les fórmules aplicades a l'annex 2 sobre el model de proposta per a la documentació relativa als criteris ponderables de forma automàtica).

Aquests criteris són:

- Oferta econòmica

Descripció detallada de la proposició econòmica, que ha d'incloure una taula amb el desglossament per perfils professionals assignats al projecte, el percentatge de dedicació al projecte i el preu/hora i total.

- Millora de l'estabilitat laboral de l'equip de treball mitjançant la contractació indefinida

Declaració del temps treballat per part dels perfils tècnics en la modalitat de contracte de treball indefinit en els darrers 36 mesos.

- Inici de disponibilitat

Descripció detallada per part de l'adjudicatari de l'inici efectiu de disponibilitat del servei.

S'haurà d'indicar el nombre de setmanes, a partir de la signatura del contracte, que es necessitarà per disposar de forma operativa del coneixement del sistema, de la disponibilitat de tots els recursos humans i de tots els elements de maquinari i programari necessaris per iniciar el servei.

- Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques

Es valorarà la millora dels acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques.

Només es valoraran els criteris ponderables de forma automàtica d'aquelles ofertes que hagin obtingut 27 o més punts en la valoració del sobre B.

7.- CONFIDENCIALITAT

Tota la informació facilitada per l'ARC que l'empresa contractada hagi d'utilitzar per motius professionals, es considerarà estrictament confidencial i així serà tractada.

8.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL

A tots els efectes la propietat dels serveis realitzats (estudis, anàlisi, actes, desenvolupaments...) per a l'ARC amb motiu d'aquest contracte correspon exclusivament a l'ARC. Qualsevol distribució externa de dades corresponents als serveis que hagin estat adjudicats haurà de ser autoritzada prèviament.

Tant el codi font de les aplicacions existents, com el d'aquelles que puguin ser desenvolupades posteriorment pel personal del licitador, seran propietat exclusiva de l'ARC. En cap cas l'empresa adjudicatària del servei podrà comercialitzar-lo o emprar-lo en tercers.

Sense perjudici del punt anterior, cadascuna de les parts tindrà dret a utilitzar les idees, conceptes, tècniques i "know-how" empleats o adquirits durant l'execució del treball.

Tota la informació facilitada per l'ARC a qualsevol membre de l'equip de treball de l'empresa adjudicatària es considerarà estrictament confidencial i així serà tractada.

9. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una oferta per a la realització de les tasques esmentades en els paràgrafs anteriors, associada a una durada de 6.250 hores efectives de servei.

El pressupost global d'aquest contracte serà, com a màxim, de 250.000 € més 52.500 € corresponents a l'IVA (21%). Els serveis compresos en aquest contracte seran els indicats a l'apartat 4.2.

El lloc de treball serà a les oficines de l'empresa proveïdora. Qualsevol maquinari (servidors o ordinadors), programari (licències, aplicacions) o despeses de comunicació que el proveïdor requereixi per a realitzar de forma òptima el servei i, per tant, hagi d'instal·lar o utilitzar en les seves oficines seran a càrrec exclusivament del proveïdor.

A l'hora de presentar l'oferta s'haurà d'indicar el nom, adreça i NIF de l'empresa.

10. LLIURAMENT I PAGAMENT

El termini d'execució del contracte serà d'1 any a partir de la seva data de formalització.

Es facturarà a la finalització de cadascuna de les etapes definides en el pla de desenvolupament del projecte o a l'assoliment de fites preestablertes. El pagament s'efectuarà prèvia presentació de la factura corresponent, contra la certificació acreditativa per part del Cap del Departament de Tecnologies de la Informació de la correcta realització de les tasques efectuades.

El Cap del Departament de
Tecnologies de la Informació

L'Adjunt a Direcció