

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

1.- OBJECTE DEL PROCEDIMENT OBERT

L'objecte d'aquest Plec és establir les condicions que han de regir la contractació per al manteniment correctiu, evolutiu i suport tècnic de l'aplicació de Denúncies i Sancions (en endavant DiS) durant 1 any.

El DiS és una aplicació per a la gestió interna dels expedients associats a totes les denúncies que rep l'ARC. També gestiona els expedients sancionadors i el seu tancament (recursos).

Aquesta aplicació és d'ús crític per a l'ARC, en especial per al departament de Control Legal que l'utilitza com a eina bàsica de gestió. Els usuaris clau són la seva cap del departament, les administratives i els lletrats. També és una eina d'ús per a d'altres departaments de l'ARC com poden ser el d'Inspecció i Control i el de Gestió Tributària i d'Ingressos. A nivell de consulta, aquesta aplicació l'utilitzen els comandaments de la majoria dels departaments i Direcció. A nivell extern també l'empren els Mossos d'Esquadra i els Agents Rurals de la Generalitat i el *Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) de la Guardia Civil*.

Per altra banda, és una aplicació totalment adaptada a la Llei d'Administració Electrònica que s'integra amb aquells serveis comuns a tota la Generalitat que són necessaris en la tramitació de denúncies i procediments sancionadors, d'acord amb els criteris d'estandardització, rapidesa, senzillesa, legalitat i seguretat, com ara la signatura electrònica o la notificació electrònica -entre altres que es concreten en l'apartat 4 sobre Descripció de la Situació Actual-.

2.- TERMINI D'EXECUCIÓ I DURACIÓ DEL CONTRACTE

El termini d'execució del contracte estarà comprès entre l'1 de gener de 2024 fins al 31 de desembre de 2024. En cas que es signi amb posterioritat a l'1 de gener, el termini d'execució serà des de la data de signatura del contracte fins el 31 de desembre de 2024.

Aquest contracte podrà ser prorrogat amb un termini de 2 anys complementaris.

3.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La prestació dels serveis informàtics objecte d'aquest plec estan motivats per la necessitat de realitzar determinades tasques de formació i suport als usuaris, d'anàlisi funcional, de programació, de manteniment correctiu i evolutiu i de documentació dins de l'entorn de programació J2EE.

Així doncs, es tracta d'un projecte de manteniment correctiu de les funcionalitats actuals que inclou tasques de formació i suport a usuaris i equip tècnic de l'ARC i d'un manteniment evolutiu en base a una llista tancada de noves funcionalitats. S'ha estimat una dedicació aproximada de 1.600 hores per a la totalitat del projecte.

Per a aquest contracte, l'equip proposat cal que disposi d'una experiència demostrada en l'entorn de programació J2EE, en el desenvolupament de web Services, de sistemes amb workflows i de webs amb JSF (Java Server Faces). També caldrà experiència en utilització d'eines de signatura electrònica i en projectes de caire jurídic.

4.- DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

El DiS es va posar en producció al mitjans de l'any 2009 com a eina de treball del departament de Control Legal que és el responsable de la gestió de tots els expedients de denúncies i sancionadors de l'ARC. Posteriorment s'han anat realitzant ampliacions de noves funcionalitats i millores adaptant-se a l'actual normativa i a les necessitats d'Administració Electrònica.

4.1. Funcionalitats actuals del DiS

Les funcionalitats d'aquest sistema es poden desglossar en els següents apartats:

- Denúncies: gestiona els expedients de denúncia, la seva tramitació (arxiu, petició d'informe, advertiment, trasllat i requeriment) i la seva notificació electrònica.
- Sancions: gestiona els expedients sancionadors, la seva tramitació (inici, període de prova, proposta i resolució) i la seva notificació electrònica.
- Seguiment de requeriment: un cop resolt un expedient sancionador amb requeriment, permet gestionar el compliment i les multes coercitives.
- Recursos: un cop resolt un expedient sancionador, permet gestionar els recursos interposats (alçada, extraordinari de revisió i contenciós).
- Integració amb el sistema de Gestió Financera de l'ARC per verificar el cobrament de les sancions imposades.

- Sistema de cerques i de llistats que permet relacionar tots els mòduls anteriors.
- WS: determinats cossos (Mossos d'Esquadra, Agents Rurals) poden accedir al sistema mitjançant WS per tal de consultar les denúncies interposades per ells.
- Consultes per part de la resta de l'ARC: hi ha implementada una fitxa resum que pot consultar el personal de l'ARC que no pertany al Departament de Control Legal.

4.2. Infraestructura tecnològica

L'aplicació de DiS està desenvolupada amb la plataforma empresarial Java EE 5 i està composta per diversos mòduls:

- Mòduls de negoci desenvolupats amb Enterprise Java Beans (EJB 3.0).
- Mòdul web per a la capa de presentació (WAR) desenvolupada amb Java Server Faces (JSF 2.1).
- Altres mòduls per a la comunicació amb d'altres aplicacions mitjançant tecnologia Web Services (JAX-RS 2.0).

Els components principals dels que depèn tecnològicament són:

- JBPM per al disseny i execució del processos derivats de la gestió de denúncies i sancions que l'aplicació gestiona.
- Web Services per a la comunicació i integració amb la Plataforma d'Integració de l'ARC.
- EJB Timers per a la sincronització d'estats de signatures, còpies autèntiques i notificacions electròniques amb d'altres sistemes.

Els mòduls de negoci es comuniquen amb la capa de dades mitjançant JPA, que actualment està configurada sobre una base de dades INFORMIX. JBPM emmagatzema les seves dades en una altra base de dades gestionada també per INFORMIX però amb tecnologia Hibernate.

Els mòduls de la plataforma d'integració de l'ARC (PIARC) amb els que s'integra són:

- PI-Repositori, per a l'accés al repositori documental de l'ARC. Internament implementat amb Alfresco.
- PI-Signa, per a la gestió i creació de signatures electròniques (portasignatures corporatiu de la Generalitat ViaFirma).
- PI-Còpia, per a la gestió i creació de còpies autèntiques.
- PI-Notum, per a la gestió i creació de notificacions electròniques.
- PI-Tools, eines genèriques (conversió PDF i serveis d'impressió).

Components de programari externs

Servidor d'aplicacions: Oracle WebLogic Server 12c (12.2.1.4.0)

Base de dades: Informix Dynamic Server Enterprise (IDS) Versió 12.10.FC11

Maquinari

1 server HP BL 860C I4, SO HP UX Versió 11.31

Entorn de Desenvolupament

Control de versions: Git

IDE: Apache NetBeans IDE 17

Servidor d'aplicacions: 12c (12.2.1.4.0)

5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària, haurà de dur a terme les següents accions associades a l'abast del projecte:

5.1 Formació i suport a usuaris i equip tècnic de l'ARC

Inclou les següents prestacions:

- Donar assessorament especialitzat al personal tècnic de l'Agència de Residus referent a la gestió de la base de dades i funcionament intern del programari.
- Donar formació i suport als usuaris finals sobre l'ús del programari. Aquesta formació haurà de contemplar tots els aspectes funcionals i haurà de constar de sessions presencials, així com l'elaboració de la documentació de suport per a les unitats afectades segons els diferents sistemes que s'integrin o de la informació que es faciliti. Com a norma general, caldrà planificar la formació dels tècnics del departament de Tecnologies de la Informació (en endavant DTI) de l'ARC prèviament a la dels usuaris, per tal de facilitar la posada en marxa de la nova funcionalitat.
- 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 el sistema DiS desenvolupades i mantingudes per l'empresa adjudicatària.
- Conjuntament amb el DTI de l'ARC, difusió de noves funcionalitats i millores.

5.2 Anàlisi funcional

A partir de la presa de requeriments que es realitzi amb els usuaris clau, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les anàlisis funcionals necessàries indicades en aquest plec.

5.3. Programació

Un cop validades les anàlisis, l'empresa adjudicatària haurà de fer els desenvolupaments necessaris. Els desenvolupaments 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.

5.4 Manteniment correctiu

L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se del manteniment correctiu de l'aplicació DIS i dels serveis que integra, és a dir, haurà de realitzar totes les modificacions oportunes per corregir el funcionament incorrecte de DIS que estiguin en producció en el moment de l'inici del contracte.

5.5. Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu que es considera en aquest apartat caldrà incloure'l a l'abast d'aquest contracte i s'ha procedit a desglossar-ho en diferents apartats.

Pel que fa als serveis d'integració que es defineixen tot seguit és obligatori fer servir la Plataforma d'Integració (PIARC) de l'ARC que s'esmenta a l'apartat 4.2 d'Infraestructura tecnològica.

5.5.1. Acord d'incoació

Dins la fase d'acord d'incoació, creació d'una nova opció/tasca que s'anomeni "Requeriment esmena sol·licitud". (Veure Annex 1).

5.5.2. Proposta de resolució

Dins la fase de proposta de resolució, creació d'una nova opció/tasca que s'anomeni "Requeriment esmena sol·licitud". (Veure Annex 2).

5.5.3. Llistats

Revisió i modificació dels llistats existents i manteniment constant per confirmar que funcionen correctament (Veure annex 3).

5.5.4. Documents Registre

Evitar que els documents no signats quedin en el Registre; només han de romandre el document signat i la còpia autèntica.

5.5.5 Expedient electrònic

Permetre la descàrrega en bloc (.zip) de tots els documents que conformen l'expedient electrònic sancionador i de denúncia; canviar el nom del títol de la pestanya "Documents de denúncia/Informe tècnic" per "Expedient electrònic" en l'àmbit de la denúncia.

5.5.6. Pestanya "Informació"

Creació d'un espai per introduir informació sobre les notificacions fetes a altres persones diferents de les incoades. (Veure annex 4).

5.5.7. Fitxa resum de la denúncia

En la fitxa resum de la denúncia, indicació de la data d'entrada de la denúncia al departament; quan el tràmit realitzat sigui un trasllat, indicació de si és intern/extern i l'òrgan o organisme destinatari.

5.5.8. Trasllat intern de denúncia

En la tasca de trasllat intern de denúncia, completar el desplegable de destinataris possibles amb tots els departaments de l'ARC.

5.5.9. Notificacions en l'expedient sancionador

Creació d'un nou perfil amb qui la persona lletrada tingui compartida la tasca de fer les notificacions electròniques.

5.5.10 Interoperabilitat amb els sistemes corporatius de la Generalitat de Catalunya

Increment/adequació de la interoperabilitat del DIS amb els sistemes corporatius de la Generalitat de Catalunya a fi de simplificar els tràmits i reduir la càrrega burocràtica, com pot ser l'àrea privada del ciutadà i l'aplicació corporativa de la Generalitat per a la tramitació digital de qualsevol expedient en matèria sancionadora. En concret, investigació sobre la possible connexió amb Canal Empresa pel que fa als tràmits de denúncies i sancions en què intervé activament la persona interessada –per exemple, tràmit d'al·legacions-, en la direcció que marca el Decret 131/2022, de 5 de juliol, del Reglament de la Llei de facilitació de l'activitat econòmica.

6.- CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

6.1. Organigrama i perfils de l'equip del projecte adscrits

L'empresa adjudicatària proposarà un equip de treball adequat per a l'execució del projecte. L'ARC estima que els perfils mínims necessaris a aportar per part de l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquesta licitació són els que es detallen a continuació:

- 1 cap de projecte sènior
- 1 arquitecte de programari sènior
- 1 analista/programador sènior

En tots els casos la dedicació de cadascun d'aquests perfils al projecte no és exclusiva ja que l'estimació que realitza l'ARC es basa en una dedicació per a tots els perfils d'unes 1600 hores. Els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta, un esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització. Aquests perfils poden ser compartits per una mateixa persona o bé repartits entre diverses persones de l'equip, indicant per a cada una d'elles el percentatge de dedicació.

6.2 Pla de transició

Amb la finalitat de garantir l'estabilitat i el grau de qualitat adient en la prestació del servei des de l'inici, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar a la proposta, la metodologia emprada per realitzar la transferència del coneixement en el cas d'un canvi de proveïdor en aquest servei (pla de transició extern), o dins del mateix equip de l'adjudicatari per causes de força major (pla de transició intern), el termini previst en funció de l'abast del sistema, els recursos dedicats per part del proveïdor entrant i els requeriments que realitzarà al proveïdor sortint. En el cas de pla de transició interna, com hem dit en l'apartat anterior, pot ser causa de resolució del contracte.

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 (1600 hores aproximadament).

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

6.3. Lloc de prestació del servei

Totes les tasques indicades en l'apartat 5 de Descripció del servei que no sigui estrictament necessari realitzar a les dependències de l'ARC es faran a les oficines de l'adjudicatari, essent la seva obligació l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per a aquesta modalitat de prestació(per exemple despeses de connexió amb l'ARC).

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.

6.4. Horari

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 de permanència obligatòria realitzat per l'ARC (de 9 a 14 hores). 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 hi puguin participar.

L'horari de cobertura del servei de suport, haurà de garantir la recepció de qualsevol consulta o incidència tramesa per l'usuari dins l'horari de permanència obligatòria del personal de l'ARC mitjançant el canal que s'establirà de mutu acord entre l'empresa adjudicatària i l'ARC.

6.5. Període de garantia

S'estableix un període de garantia de 3 mesos a comptar des de la recepció definitiva del projecte. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats a l'aplicació desenvolupada imputables a ell per acció o omissió (manteniment correctiu).

6.6. Acords de Nivell de Servei

En aquest apartat s'inclouen els Acords de Nivell de Serveis (en endavant ANS) mínims que l'adjudicatari haurà d'acceptar explícitament.

Es valorarà que l'adjudicatari ofereixi uns nivells de resposta de les incidències crítiques superiors als establerts tal i com s'indica en el plec administratiu.

Durant els períodes d'execució i de garantia d'aquesta licitació, l'adjudicatari haurà de garantir els següents ANS:

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

Qualsevol incidència del tipus "crítiques" s'haurà de resoldre dins els terminis fixats per l'ANS, encara que el personal de l'empresa adjudicatària hagi de treballar fora dels horaris establerts per al 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, en qualsevol cas, no haurà de superar els dos dies naturals.

Les incidències del tipus "necessàries" i "planificades" 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 penalitat a l'empresa adjudicatària del servei. En el quadre següent es detallen quines són les penes 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	Penalitat
Crítiques	[0%,80%[	75% de la quota mitja mensual
	[80%,90%[	25% de la quota mitja mensual
	[90%,100%]	Sense penalitat
Necessàries	[0%,80%[	20% de la quota mitja mensual
	[80%,90%[	10% de la quota mitja mensual
	[90%,100%]	Sense penalitat
Planificades	[0%,85%[	5% de la quota mitja mensual
	[85%,100%]	Sense penalitat

Les penalitats s'aplicaran mensualment en funció dels resultats obtinguts en les mesures dels diferents ANS establertes.

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 Planificades	Quinzenal	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts

El glossari de termes indicats anteriorment és:

- **Críiques:** 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 (p.e. no es pot fer un tràmit de la forma establerta però sí que es pot fer d'una altra manera).
- **Planificades:** el funcionament no està degradat, però la resolució de la incidència faria que el sistema fos més operatiu (p.e. millora les opcions de cerca d'informació d'un formulari).
- **Temps de resposta:** el 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.

6.7. Eines i estàndards

L'arquitectura tecnològica proposada serà suficientment flexible i escalable, utilitzant els estàndards que es defineixin per part de la Generalitat, de manera que es puguin adaptar, en un futur, altres funcionalitats amb la màxima senzillesa i facilitat.

En qualsevol cas es valorarà que la solució proposada s'adapti al màxim a l'estructura actual (veure apartat 4.2. d'Infraestructura Tecnològica).

6.8. 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 dos tipus de reunions de seguiment amb periodicitat i enfocaments diferents, que podran ser modificades posteriorment de mutu acord entre l'ARC i l'adjudicatari 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:

6.8.1. Reunió de treball mensual

En aquesta reunió participaran els responsables del servei i usuaris clau per ambdues parts, empresa adjudicatària, Àrees o Departaments interlocutors i Departament de Tecnologies de la Informació de l'ARC.

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 (manteniment reactiu, proactiu o evolutiu) que hagi pogut plantejar l'usuari o el propi personal de l'empresa adjudicatària. Finalment es revisarà la planificació de treball.

La reunió tindrà com a base la utilització d'un document elaborat pel personal de l'empresa adjudicatària on es detallin 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.

6.8.2. Reunió de seguiment trimestral

En aquesta reunió participaran els caps dels Departaments o de les Àrees interlocutores i del DTI 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 acords de nivell assolits per l'empresa adjudicatària es corresponguin amb els compromesos en el contracte de col·laboració. En cas d'incompliment s'analitzaran les causes i, si és el cas, 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

6.8.3. Reunions amb caràcter d'urgència

En qualsevol cas i encara que les reunions esmentades s'hagin dut a terme en el moment adient, qualsevol de les parts sempre tindrà la possibilitat de convocar una reunió amb caràcter d'urgència per tractar temes que inicialment no havien estat previstos, com per exemple, reunions per a la presa de nous requeriments amb els departaments responsables. El termini entre la sol·licitud i la data de la reunió amb caràcter d'urgència amb l'adjudicatari no podrà ser superior a les 24 hores.

6.9. Documentació resultant del projecte

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

La finalització 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

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

6.10. Inici de disponibilitat

L'adjudicatari s'ha de comprometre a iniciar el servei objecte del contracte en els terminis que hagi indicat a la seva oferta. Aquesta disponibilitat són les setmanes necessàries 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 aquesta Contractació.

7.- 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:

7.1. 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 A sobre el model de proposta per a la documentació relativa als criteris de judici de valor).

Aquests criteris són:

7.1.1 Criteri de valoració 2: Descripció i abast de la solució proposada (15 punts).

Es valoraran els següents punts:

- Claredat de la proposta tècnica (4 punts).
- Proposta d'una solució que no impliqui disrupció en els sistemes actuals (4 punts).
- Proposta de millores de les funcionalitats actuals (4 punts).
- Cobertura i canals d'accés del servei de helpdesk (fins a 3 punts).

7.1.2 Criteri de valoració 4: Valoració de l'organigrama i perfils laborals adscrits al projecte (10 punts)

Es valoraran els següents punts:

- Idoneïtat de l'organigrama aportat (4 punts).
- Idoneïtat de l'equip de treball adscrit al projecte que millorin els criteris selectius relatius a la solvència tècnica o professional (3 punts).
- Dedicació en exclusiva del perfil clau (3 punts).

7.1.3 Criteri de valoració 5: Pla de transició (9 punts)

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 del servei.

Tal i com s'indica en el plec tècnic 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.

Es valoraran els següents punts:

- 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)(3 punts).

- La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició(3 punts).
- El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació(3 punts).

7.1.4 Criteri de valoració 7: Model de relació i de gestió del projecte (7 punts)

Els punts que es valoraran seran:

- El 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 (4 punts).
- Les propostes de les actes de les reunions i dels informes de seguiment del projecte (3 punts).

7.1.5 Criteri de valoració 9: Gestió del canvi i del risc (4 punts)

Com a últim criteri de valoració plantejem que una correcta gestió dels imprevistos del projecte i un coneixement dels punts de risc són factors que assegurin la viabilitat del mateix.

Els punts a valorar seran:

- Els mecanismes que l'adjudicatari 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 (2 punts).
- El coneixement dels riscos en projectes de gestió administrativa (2 punts).

7.2. 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 B sobre el model de proposta per a la documentació relativa als criteris ponderables de forma automàtica).

Aquests criteris són:

7.2.1. Criteri de valoració 1: Oferta econòmica (28 punts).

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.

7.2.2. Criteri de valoració 3: Millora de l'estabilitat laboral de l'equip de treball mitjançant la contractació indefinida (13 punts)

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

7.2.3. Criteri de valoració 6: Inici de disponibilitat (9 punts)

El barem de puntuació serà:

- 1 setmana: 9 punts
- Entre 1 i 2 setmanes: 7 punts
- Entre 2 i 3 setmanes: 5 punts
- Entre 3 i 4 setmanes: 3 punts
- Entre 4 i 5 setmanes: 2 punts
- Entre 5 i 6 setmanes: 1 punt
- Més de 6 setmanes: 0 punts

7.2.4. Criteri de valoració 8: Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques (5 punts)

El barem de puntuació serà:

- Menys de 10 minuts: 5 punts
- Entre 10 i 20 minuts: 4 punts
- Entre 21 i 30 minuts: 3 punts
- Entre 31 i 35 minuts: 2 punts
- Entre 36 i 40 minuts: 1 punt

8.- CONFIDENCIALITAT

Ateses les característiques de la dades que es gestionen en el present contracte (denúncies i sancions), tota la informació facilitada per l'ARC a la que l'adjudicatari tingui accés es considerarà estrictament confidencial i així serà tractada.

9.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL

A tots els efectes la propietat dels serveis realitzats per a l'ARC (anàlisi, actes, desenvolupaments, documentació...) amb motiu d'aquest contracte correspon exclusivament a l'ARC.

Tant el codi font de les aplicacions existents, com el d'aquelles que puguin ser desenvolupades posteriorment pel personal de l'adjudicatari, 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.

10.- PRESSUPOST

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una oferta econòmica, on s'indiqui el cost total, el número d'hores en base a les quals s'ha realitzat l'oferta, la seva distribució en funció del perfil i el seu preu unitari segons annex B.

El preu s'ha determinat a partir dels preus/hora de mercat dels diferents perfils tècnics d'aquest projecte (1 cap de projecte sènior, 1 arquitecte de programari sènior i 1 analista/programador sènior) un cop consultades empreses del sector. També hem estimat les hores de dedicació dels diferents perfils. A partir d'aquest càlcul, determinem que el preu d'aquesta licitació serà de 71.000€ + 14.910€ que corresponen al 21% de l'IVA.

11.- LLIURAMENT I PAGAMENT

El pagament s'efectuarà prèvia presentació de la factura mensual dels serveis realitzats en aquest període, contra la certificació acreditativa per part del Cap del Departament de Tecnologies de la Informació de la correcta realització de les tasques efectuades.

L'Adjunt a Direcció

ANNEX AL PLEC TÈCNIC

ANNEX 1

Acord d'incoació

En la tasca "Validació formulari" afegir l'opció "Requeriment esmena sol·licitud" com alternativa a les opcions "sí" i "no" / Pantalla per pujar el document de requeriment d'esmena de la sol·licitud / Connexió amb viafirma / Signatura de la persona instructora / Connexió amb DIS / Creació de la tasca "Notificar requeriment esmena sol·licitud" amb possibilitat de visualització del PDF i amb les dades per a la notificació electrònica (mateixes característiques a la pantalla de notificació de l'acord d'incoació o de la proposta de resolució) / Connexió amb enotum / Descàrrega automàtica a DIS de l'evidència de notificació (a "Documents Registre") i possibilitat de controlar la notificació electrònica a través de DIS / Activar novament la tasca "Validació formulari" al final d'aquest procés.

ANNEX 2

Proposta de resolució

En la tasca "Validació formulari" afegir l'opció "Requeriment esmena sol·licitud" com alternativa a les opcions "sí" i "no" / Pantalla per pujar el document de requeriment d'esmena de la sol·licitud / Connexió amb viafirma / Signatura de la persona instructora / Connexió amb DIS / Creació de la tasca "Notificar requeriment esmena sol·licitud" amb possibilitat de visualització del PDF i amb les dades per a la notificació electrònica (mateixes característiques a la pantalla de notificació de l'acord d'incoació o de la proposta de resolució) / Connexió amb enotum / Descàrrega automàtica a DIS de l'evidència de notificació (a "Documents Registre") i possibilitat de controlar la notificació electrònica a través de DIS / Activar novament la tasca "Validació formulari" al final d'aquest procés.

ANNEX 3

Llistats

Creació del camp "NIF" per fer cerques d'expedients en el llistat de sancions "Per Incoat" / Creació del camp "residu" per fer cerques d'expedients en tots els llistats de sancions / En els llistats de sancions, modificació del nom del procés de l'acord d'incoació, que actualment s'anomena "sancionadors", per "acords d'incoació" / Perfeccionar el llistat de "Sancions Cobrables" / Altres modificacions que siguin indicades pel personal administratiu del Departament de Control Legal.

ANNEX 4

Pestanya “Informació”

Creació del quadre “Altres subjectes notificats” en la pestanya “Informació” de l’expedient sancionador / Possibilitat d’omplir el quadre manualment amb informació sobre altres persones notificades / Ubicació del camp entre “Denunciats” i “Data Acord incoació”.

ANNEX A

MODEL DE PROPOSTA PER A LA DOCUMENTACIÓ RELATIVA ALS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (a incloure en el sobre B)ⁱ

PUNTUACIÓ TOTAL: 45 PUNTS

CRITERI DE VALORACIÓ 2: Descripció i abast de la solució proposada (puntuació màxima: 15 punts)

Es valoraran els següents punts:

- Claredat de la proposta tècnica (4 punts).
- Proposta d'una solució que no impliqui disrupció en els sistemes actuals (4 punts).
- Proposta de millores de les funcionalitats actuals (4 punts).
- Cobertura i canals d'accés del servei de helpdesk (fins a 3 punts).

CRITERI DE VALORACIÓ 4: Valoració de l'organigrama i perfils professionals adscrits al projecte (puntuació màxima:10 punts)

Es valoraran els següents punts:

- Idoneïtat de l'organigrama aportat (4 punts).
- Idoneïtat de l'equip de treball adscrit al projecte que millorin els criteris selectius relatius a la solvència tècnica o professional (3 punts).
- Dedicació en exclusiva del perfil clau (3 punts).

CRITERI DE VALORACIÓ 5: Pla de transició (puntuació màxima:9 punts)

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 tècnic 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) (3 punts).
- La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició, que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició (3 punts).
- El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació (3 punts).

CRITERI DE VALORACIÓ 7: Model de relació i de gestió del projecte (puntuació màxima:7 punts)

Es valoraran els següents punts:

- El 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 (4 punts).
- Les propostes de les actes de les reunions i dels informes de seguiment del projecte (3 punts).

CRITERI DE VALORACIÓ 9: Gestió del canvi i del risc (puntuació màxima:4 punts)

Com a últim criteri de valoració plantejem que una correcta gestió dels imprevistos del projecte i un coneixement dels punts de risc són factors que assegurin la viabilitat del mateix.

Es valoraran els següents punts:

- Els mecanismes que l'adjudicatari 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 (2 punts).
- El coneixement dels riscos en projectes de gestió administrativa (2 punts).

ⁱ La puntuació mínima en els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor per a ser adjudicatari d'aquesta licitació serà de 27 punts (el màxim és 45 punts).

ANNEX B

MODEL DE PROPOSTA PER A LA DOCUMENTACIÓ RELATIVA ALS CRITERIS PONDERABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (a incloure en el sobre C)

PUNTUACIÓ TOTAL: 55 PUNTS

CRITERI DE VALORACIÓ 1: Oferta econòmica (28 punts)

Perfils tècnics	% de dedicació al projecte	Nombre d'hores	Preu/hora (IVA exclòs)	TOTAL
Cap de projecte sènior				
Arquitecte de programari sènior				
Analista/programador sènior				
TOTALS	100%			
Import sense IVA:				
21% corresponent a l'IVA:				
Import total:				

La fórmula de càlcul d'aquest criteri serà la següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta millor

O_v = Oferta a valorar

IL = Import de licitació

VP = Valor de ponderació

Ateses les característiques de projecte, el VP serà igual a 4.

CRITERI DE VALORACIÓ 3: Millora de l'estabilitat laboral de l'equip de treball mitjançant la contractació indefinida (puntuació màxima:13 punts)

Declaro sota la meva responsabilitat que els perfils tècnics que a continuació es relacionen han treballat a l'empresa que represento el següent nombre de dies amb la modalitat de contracte de treball indefinit en els darrers trenta-sis mesos anteriors a la data de finalització del termini de presentació de proposicions, és:

Nombre de dies treballats* (Suma de dies treballats en modalitat indefinida dels tres perfils que es requereixen)	 dies
---	------------

Amb el següent detall:

	Milliores ofertes pel licitador*	
	Inicials (nom i cognoms)	Dies treballats en modalitat indefinida
Cap de projecte sènior		
Arquitecte de programari sènior		
Analista/programador sènior		

*El màxim total de dies a informar seria de 1.095 dies x 3 = 3.285 dies.

*Per a cadascun dels treballadors el nombre mínim de dies a partir del qual es valorarà aquest criteri és de 365 dies i el màxim a complimentar per treballador de 1.095 dies.

La fórmula de càlcul d'aquest criteri serà la següent:

$10 \times [\text{nombre de dies treballats} / (3 \times 1095)] = \text{puntuació resultant}$

CRITERI DE VALORACIÓ 6: Inici de disponibilitat (puntuació màxima:9 punts)

Indiqueu el nombre de setmanes, a partir de la signatura del contracte, que necessitareu 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 aquesta contractació.

El barem de puntuació serà:

- 1 setmana: 9 punts
- Entre 1 i 2 setmanes: 7 punts
- Entre 2 i 3 setmanes: 5 punts
- Entre 3 i 4 setmanes: 3 punts
- Entre 4 i 5 setmanes: 2 punts
- Entre 5 i 6 setmanes: 1 punt
- Més de 6 setmanes: 0 punts

CRITERI DE VALORACIÓ 8: Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques (puntuació màxima:5 punts)

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

- Menys de 10 minuts: 5 punts
- Entre 10 i 20 minuts: 4 punts
- Entre 21 i 30 minuts: 3 punts
- Entre 31 i 35 minuts: 2 punts
- Entre 36 i 40 minuts: 1 punt