

Plec de requisits tècnics que regulen la licitació del servei de desenvolupament de processos RPA

Barcelona, 21 de setembre de 2023



Unió Europea
Fons Europeu
de Desenvolupament Regional

Finançat com a resposta a la pandèmia de COVID-19



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament de Recerca
i Universitats**

Validat per,	Aprovat per,

Sumari

Sumari.....	3
1. Antecedents	5
2. Abast del projecte	6
2.1. Processos identificats a desenvolupar	6
2.2. Integració amb mecanismes de seguretat de les entitats usuàries del servei	12
2.3. Llicències del programari de robotització i allotjament dels robots	12
2.4. Integració Redtrust/PCCD	12
2.5. monitorització i suport	13
2.6. Desenvolupament de processos RPA	13
2.7. Casos de prova	14
3. Durada del projecte i terminis de lliurament	14
4. Requisits generals.....	14
4.1. Idioma	14
4.2. Seguiment del projecte.	15
4.3. Acords de nivell de servei.	15
4.3.1. Disponibilitat dels processos RPA.	18
4.4. Personal adscrit.	19
4.5. Devolució del servei.	20
4.6. Informes i quadres de comandament.	21
4.7. Garantia dels desenvolupaments.	21
5. Continguts de les propostes	21
5.1. Estructura de la proposta tècnica	21
5.2. Estructura de la proposta avaluable per mitjà de formules (criteris objectius)	22
6. Condicions generals de realització	22



1. Antecedents

El Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) té com objectiu impulsar l'eficiència en la gestió de les universitats catalanes a través de la cooperació i la coordinació.

El CSUC ofereix un ampli ventall de serveis per a la universitat i la recerca, basant-se en diverses línies d'activitat: els sistemes per a càlcul científic, tant acadèmic com industrial; el Node de dades, les xarxes de comunicacions (l'Anella Científica i el CATNIX); els portals i repositoris per a informació universitària (TDX, RECERCAT, RACO, MDX...) i per a l'emmagatzematge de dades; l'administració electrònica (certificació digital, registre d'entrada i sortida, votació, gestor documental...); el suport per millorar els serveis bibliotecaris a través de la cooperació (CCUC, PUC, BDC, MDC...); la consorciació de serveis per millorar i racionalitzar l'ús de recursos i enfortir el sistema universitari i de recerca; la promoció d'aquests serveis, i l'operació i el manteniment de tota la infraestructura del Consorci.

Les universitats catalanes han iniciat el procés de robotització per millorar la eficiència dels processos vinculats a l'Administració Digital. Per aquest motiu s'ha implantat una plataforma de robotització amb tecnologia UiPath.

Aquest projecte té com objectiu final el desenvolupament de processos RPA amb tecnologia UIPATH per les universitats usuàries del servei:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

El projecte inclou l'anàlisi, desenvolupament i prova pilot de cada un dels processos a desenvolupar per comprovar el correcte funcionament abans de la posada en operació de cadascun d'aquests processos sobre la plataforma de robotització a l'entorn productiu.

El desenvolupament del projecte plantejat es troba emmarcat en el programa REACT-EU, en el projecte "Serveis per incrementar la competitivitat del sistema de coneixement Català" (dins del Pla de Recuperació Next Generation, com a part de la resposta de la Unió a la pandèmia de COVID-19 en el marc del Programa Operatiu FEDER de Catalunya 2014-2020), i en particular en l'actuació "Ampliació i millora dels serveis d'Administració Digital", que té com a una de les seves principals activitats la "Automatització/robotització de processos".

Cal que el desenvolupament del projecte es realitzi dintre dels terminis establerts de finalització a 31 de desembre de 2023, data en la que els serveis hauran d'estar operatius.

2. Abast del projecte

La present licitació es configurarà en un únic lot d'anàlisi i desenvolupament de processos RPA i la seva monitorització i suport durant la fase pilot.

L'abast de l'encàrrec contempla:

- Anàlisi i desenvolupament de processos identificats RPA.
- Suport sobre el desenvolupament dels processos.
- Monitorització de l'execució dels processos operatius.
- Gestió d'incidències
- Manteniment correctiu
- Còpies de seguretat dels processos de robotització implantats.
- Direcció global de les tasques del contracte
- Coordinació dels diferents actors que participen en el contracte
- Supervisió i seguiment.

Tot aquests productes i serveis inclouran el manteniment mentre sigui vigent el present contracte, tots ells amb l'objectiu de prestar amb les majors garanties possibles el correcte funcionament i escalabilitat dels processos RPA per a les entitats usuàries.

2.1. Processos identificats a desenvolupar

Amb les entitats participants s'ha portat a terme una identificació dels processos a desenvolupar i de les seves característiques principals els quals han permès estimar l'esforç requerit pel seu desenvolupament.

En cap cas, l'esforç estimat representa un element limitatiu en l'abast del projecte, es contempla que l'abast del projecte serà portar a terme la totalitat dels processos identificats. El detall dels processos que es concretarà durant la fase d'anàlisi detallat. En qualsevol cas atenent a la tecnologia de desenvolupament s'han identificat aquells elements significatius que afecten al esforç d'anàlisi i desenvolupament i els quals s'han utilitzat com a mesura per determinar l'esforç requerit.

El projecte es basa en la utilització d'una plataforma que no requereix un nivell elevat de codificació s'entén que l'acompliment de les estimacions realitzades dependrà de l'eficiència de l'equip posat a disposició pel contractista per l'execució del projecte i coneixements de les plataformes d'integració proposades.

	Descripció	Requereix mecanismes de seguretat accés sistemes universitat	Requereix ús de certificats digitals	Integracions	Requereix aplicació filtres consultes (eines web/ fitxers que integra/utilitza)	Requereix tractament/correlació de dades obtingudes	Requereix tractament/modificació de fitxers obtinguts	Requereix comunicacions correu electrònic	Requereix presa de decisions / variants comportament	Requereix gestió d'excepcions	Requereix planificació o execució	Requereix generació report estat execució	Complexitat
UAB03	Accés a SAP i realitzar les consultes relatives a la informació de despeses realitzades en la justificació de projectes. Es realitza la descàrrega de la factura, la relació de pagament, l'ordre de pagament i l'extracte del pagament. Es realitza la combinació dels documents en un sol PDF i es ressalten	Si	No	Si (SAP)	Si	Si	Si (PDF)	No	Si	Si	Si	Si (Excel)	Alta

	parts d'aquest document												
UAB09	Recepció de notificacions a la web del ministeri, descàrrega i classificació segons contingut.	Si	Si	Si (Facilitat@ Ministeri ciència i innovació, Redtrust/PCC D)	Si	Si (baixa)	Si (PDF)	No	No	Si	Si	No	Baixa
UAB12	Enviamet de cartes d'admissió a aquells alumnes que han estat acceptats per a fer una estada d'intercanvi per al següent curs	Si	No	Si (filesystem, SIGMA)	Si	Si	Si (PDF, EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Alta
UB03_1	Descàrrega de moviments bancaris de diferents entitats bancàries	Si	No	Si (BBVA, Santander, Sharepoint)	Si	Si	Si (PDF, EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja
UB03_2	Descàrrega de moviments bancaris pagament nòmnes	Si	No	Si (BBVA, Santander, Sharepoint)	Si	Si	Si (PDF, EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja

UDL04	Descàrrega de les factures des del portal FACE i enviament òrgan gestor universitat	Si	Si	Si (FACE, Redtrust/PCC D)	Si	Si	Si (PDF, EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Baixa
UPC06	Introduir al sistema de gestió acadèmica de la UPC, els nous plans d'estudi de la universitat, conformat per matèries i assignatures	Si	Si	Si (PRISMA, filesystem)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja
UPC07	Modificació al sistema de gestió acadèmica de la UPC, de plans d'estudi de la universitat, conformat per matèries i assignatures ja existents	Si	Si	Si (PRISMA, filesystem, Redtrust/PCC D)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja
UPC08	Creació fitxers Excel i modificació d'altres per la gestió de mesuramen	Si	No	Si (SIRENA, Gmail, filesystem)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja

	ts CO2 i temperatura												
UPC09	Traspàs de dades de les beques de mobilitat des de l'aplicació PRISMA, sistema de gestió acadèmica de la UPC, a l'aplicació Beneficiary Module (BM) de la Unió Europea	Si	Si	Si (base de dades SQL, BM, PRISMA, Redtrust/PCC D)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja
UPC10	Reclamar la documentació pendent de les beques de mobilitat contingudes en l'aplicació PRISMA, sistema de gestió acadèmica de la UPC, mitjançant l'enviament de correus als interessats	Si	No	Si (PRISMA, filesystem)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja

URV06	Revisió sol·licituds de concessió de projectes	Si	No	Si (UXXI, filesystem)	Si	Si	Si (EXCEL)	Si	Si	Si	Si	Si (Excel)	Mitja
-------	--	----	----	-----------------------	----	----	------------	----	----	----	----	------------	-------

Estimació esforç procediments RPA en base a complexitat:

- Alta: Entre 300 i 400 hores
- Mitja: Entre 100 i 300 hores
- Baixa: inferior a 100 hores.

Els processos es desenvoluparan seguint el document de bones pràctiques que el CSUC facilitarà al contractista adjudicatari.

Només es realitzarà el pagament d'aquells processos finalment desenvolupats en base a la estimació global d'hores i l'esforç estimat pel CSUC per cada procés. Requerirà prèviament al pagament l'acceptació per part del CSUC del procés RPA i la superació de les proves d'acceptació.

2.2. Integració amb mecanismes de seguretat de les entitats usuàries del servei

Els processos a desenvolupar requerirà la integració amb els mecanismes propis de cada entitat per l'accés als sistemes interns. Aquests mecanismes de seguretat podran ser diferents per cada entitat participant i s'acordaran en el moment de la implementació del procés RPA segons els estàndards de seguretat de cada entitat:

- VPN: La majoria d'entitats participants utilitzen la tecnologia FortiClient. Atent a les arquitectures híbrides és possible que per cada procés/plataforma a integrar es pugui requerir un mecanisme d'accés diferenciat segons els mecanismes de seguretat establerts.
- Dobles factors: Les entitats estableixen mecanismes de dobles factors per l'accés als seus serveis. Aquest es troba condicionat per cada procés/plataforma a integrar.
- Mecanismes antirobot: Les entitats estableixen mecanismes antirobot per l'accés als seus serveis.

El contractista haurà de desenvolupar el procés RPA per a permetre l'ús dels elements anteriorment indicats. Aquests elements formen part de l'abast del projecte a desenvolupar per part del contractista.

La plataforma haurà de garantir l'establiment de polítiques d'accés amb criteris de seguretat. Integració amb la federació d'identitats de les universitats catalanes UNIFICAT per a l'accés.

2.3. Llicències del programari de robotització i allotjament dels robots

No forma part de l'abast d'aquest plec la provisió de llicències de programari per part del contractista.

El CSUC disposa actualment de llicències basades en UIPATH Cloud.

Algunes de les entitats participants disposen dels robots implantats a la infraestructura pròpia.

2.4. Integració Redtrust/PCCD

Els processos que puguin requerir ús de certificats digitals requerirà contemplar l'ús de la plataforma RedTrust/PCCD per a la gestió centralitzada dels certificats.

Si el procés ho requereix a petició de l'entitat participant la gestió de certificats es realitzarà directament pel procés RPA (custòdia i ús).

Referència: <https://redtrust.com/>

2.5. monitorització i suport

Per tal d'assegurar el correcte funcionament dels processos implantats el proveïdor haurà de portar a terme una monitorització activa dels processos desenvolupats.

El contractista haurà d'informar als responsables de servei de cada entitat quan l'execució del procés no sigui satisfactòria indicant el motiu.

Les comunicacions es realitzaran directament amb els interlocutors que defineixi el CSUC i s'executarà en base als acords de nivell de servei establerts en aquest plec a través dels canals de comunicació designats. El CSUC tindrà un paper de supervisió per assegurar el correcte compliment dels acords de nivell establerts.

Durant l'execució del projecte, el proveïdor haurà portar a terme la gestió d'incidències relacionades amb la prestació del servei, la seva resolució. El proveïdor haurà de portar a terme aquesta gestió independentment de que s'hagi pogut escalar una incidència al propi fabricant.

L'idioma de comunicació amb el servei de suport serà el català

Per a garantir la correcta monitorització de les incidències, aquesta es portarà a terme a través de l'eina proveïda per part del CSUC per la gestió de les incidències.

2.6. Desenvolupament de processos RPA

El procés de desenvolupament de processos RPA constarà de les següents fases:

- Presa de requeriments
- Desenvolupament
- Proves de qualificació del procés automatitzat
- Fase pilot
- Avaluació de la fase pilot

El contractista haurà de documentar les funcionalitats, flux de treball i procediments desenvolupats que defineixin perfectament el passos del nou procediment automatitzat el qual haurà de ser avaluat i aprovat pel CSUC abans de la seva acceptació.

El contractista haurà de dissenyar els processos garantint, en la mesura que sigui possible, la màxima compatibilitat del procés amb altres entitats participants o que pugui ser reaprofitable en un grau significatiu.

La facturació de serveis pel desenvolupament de cada un dels processos RPA es realitzarà a la finalització de cada un d'ells un cop validat el seu correcte desenvolupament.

En la mesura que els processos RPA desenvolupats tractin dades de caràcter personal les entitats usuàries podran requerir al proveïdor la signatura del corresponent document de clàusules específiques de protecció de dades indicat al PCAP.

2.7. Casos de prova

El proveïdor haurà de generar els casos de prova pel testeig dels serveis en els entorns destinats a proves.

No es contempla que en els entorns de producció (de la fase pilot) es portin a terme els jocs de proves i en el cas de ser necessari el CSUC podrà establir les condicions particulars d'ús de les dades d'entorns productius contemplant entre d'altres l'aplicació de tècniques d'ofuscació o de limitació d'ús de les dades. L'ús de les dades en entorns productius haurà de ser prèviament aprovada per cadascun del conjunt inicial d'usuaris.

3. Durada del projecte i terminis de lliurament

El contracte té la durada vinculada als fons que financen la seva execució. Per aquest motiu el projecte haurà d'estar íntegrament desenvolupat a 31 de desembre del 2023 (desenvolupament de processos i prova pilot). L'inici de la prestació del servei es portarà a terme immediatament des de la signatura del contracte.

Aquest projecte es podrà prorrogar segons el que estableixi el PCAP per a cada Lot.

4. Requisits generals

4.1. Idioma

Obligatòriament l'adjudicatari desenvoluparà els sistemes i interfícies d'usuari externes en català.

Això inclou també la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del projecte.

4.2. Seguiment del projecte.

El projecte contempla l'elaboració d'informes mensuals de seguiment del projecte on haurà de detallar com a mínim:

- Estat de posada a disposició de la plataforma de robotització.
- Estat de migració del processos.
- Estat de desenvolupament dels processos a càrrec de la bossa d'hores.
- Estat de les bosses d'hores (consumit, disponible) i volum hores requerit pels processos definits pendents d'execució.
- Situació de cada entitat usuària.

El CSUC podrà requerir informació més detallada que permeti determinar el grau d'avanç i l'acompliment de les fites de finalització del contracte.

4.3. Acords de nivell de servei.

En aquest apartat es descriu el marc contextual d'aplicació dels Acords de Nivell de Servei.

El nivell d'acord de servei (ANS) serà d'aplicació per a la prestació del servei de suport així com el manteniment correctiu dels processos desenvolupats.

El calendari d'atenció es regeix pel calendari festius de Barcelona i l'horari d'atenció del CSUC:

- De setembre a juny, de 8.00 a 18.00 hores de dilluns a dijous. Divendres, de les 8.00 hores a les 14.30 hores.
- Juliol i agost, de 8.00 a 15.00 hores de dilluns a divendres.

Les penalitzacions, que s'indiquen posteriorment, s'aplicaran, si s'escau, al següent període de facturació en els casos d'incompliment de l'ANS.

Els Acords de Nivell de Servei es podran revisar i modificar semestralment sempre i quan hi hagi acord mutu entre l'adjudicatari i el CSUC.

Requeriments de nivell de servei en el manteniment correctiu i resolució d'incidències durant el desenvolupament, la implantació i la fase pilot del servei així com de les possibles pròrrogues

Resolució d'incidències sense errors:

- Percentatge de la resolució d'incidències sense errors en el termini. o Càlcul: $(A/B)*100$
 - A: Número total d'incidències resoltes sense error en el termini
 - B: Total d'incidències resoltes en el termini
- Periodicitat: Mensual
- El percentatge d'incidències sense error en el termini establert haurà de ser com a mínim del 90%.
- El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà durant tota la durada de la prestació del servei.

Requeriments de nivell de servei del desenvolupament de processos RPA

Els requeriments mínims de prestació del servei hauran de ser:

- La data de lliurament planificada és de compliment obligatori un cop tancada i acordada l'ordre de treball. Un mínim del 95% de les peticions acordades amb la direcció funcional del projecte hauran de ser lliurades i ser acceptades per la direcció del projecte en la data de lliurament prevista.
- Percentatge de processos RPA sense errors. Un mínim del 95% dels processos RPA lliurats dins del termini s'han de lliurar sense errors.
- Pla de proves sense errors. Un mínim del 95% dels processos RPA lliurats hauran de superar el pla de proves executat per personal del CSUC sense errors.

Excepcionalment i previ avís, es podrà requerir l'execució de desenvolupaments urgents que no siguin el procediment previ de valoració i que s'hauran de començar en el mateix dia o el dia següent.

ANS per a la gestió de les incidències durant el desenvolupament, la implantació i la fase pilot del servei així com de les possibles pròrrogues

Aquest ANS aplica a la totalitat del servei contractat.

Definicions:

Nivell	Descripció
Bloquejant	Una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris

Serà el responsable del contracte de cada organisme participant qui determinarà la criticitat de les incidències. Aquesta criticitat es podrà avaluar posteriorment en el marc del comitè de seguiment del projecte.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- Temps de resposta. Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que la incidència es comunicada, i l'usuari rep el tiquet de la seva incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport de recepció d'incidències.
- Temps de resolució. Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que l'usuari rep el tiquet de la incidència fins el moment en que la incidència està solucionada. En el càlcul del temps de resolució d'una incidència no es tenen en compte els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució (per exemple, suport d'Oracle, intervenció d'altres organismes, etc...).

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Criticitat Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	% de resolució dins del temps compromès
0 Bloquejant	0,5	2	95%
1 Alta	1	8	95%
2 Mitja	1	40	95%
3 Baixa	1	64	95%

Pel càlcul del temps de resolució d'una incidència s'exclouran els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable en el procés de resolució per part de tercers.

4.3.1. Disponibilitat dels processos RPA.

Els processos RPA desenvolupats han de garantir una disponibilitat 24x7x365

Es defineix la disponibilitat com el percentatge de temps que la plataforma ha estat plenament disponible en el període de temps considerat. Es calcularà mensualment segons la fórmula següent:

$$ID = 100 - (HND \times 100 / H_{TO})$$

On:

ID = Índex de disponibilitat de la plataforma.

HND = Nombre d'hores de disponibilitat del procés en el període.

H_{TO} = Total hores en el període (dies x 24 hores)

Com acord de servei ANS es considerarà un llindar mínim de compliment del 99%

4.4. Personal adscrit.

El desenvolupament de les activitats s'haurà de portar a terme per part del personal adscrit pel licitador a l'oferta. En el cas que sigui obligat una substitució del personal assignat requerirà de l'aprovació per part del CSUC.

El perfils mínims identificats pel desenvolupament d'aquesta licitació són:

Perfil	Responsabilitat
Cap de projecte	Màxim responsable de l'equip de l'adjudicatari i, en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en aquest contracte. Gestionarà l'abast, les persones i entitats implicades, els riscos i els recursos necessaris, per tal de dur a terme els objectius del servei sense desviacions. Màxim interlocutor de l'equip, revisa amb la direcció del projecte el correcte avenç de les activitats previstes, l'adequació dels recursos humans, i gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc. Requereix una experiència mínim d'3 anys en les responsabilitats descrites en projectes RPA
Analista Funcional	Realitzar la presa de requisits, tot identificant els casos d'ús i el detall dels mateixos. Realitzar les proves funcionals del sistema. S'encarrega del desenvolupament de processos a automatitzar i la seva posada en marxa. Ha d'acreditar la seva experiència per mitjà: • Certificació en RPA Business Analyst Foundation • Certificació en UiPath RPA Associate Requereix una experiència mínim d'3 anys en les

	responsabilitats descrites en projectes RPA
Arquitecte d'Infraestructura	Defineix l'Arquitectura de la solució d'RPA, basada en les comunicacions, la seguretat i els diferents components de robotització. S'encarrega del rendiment global de la solució implantada. Requereix una experiència mínim d'3 anys en les responsabilitats descrites en projectes RPA
Consultor RPA / Reenginyeria de processos	Analitza la proposta de processos a automatitzar. Proposa informa de les millors pràctiques per a la reenginyeria del procés identificat a automatitzar. Requereix una experiència mínim d'3 anys en les responsabilitats descrites en projectes RPA

El CSUC podrà demanar en qualsevol moment la relació de persones que formen part de l'equip de projecte.

4.5. Devolució del servei.

El CSUC i/o entitats usuàries del servei sol·licitaran expressament la devolució del servei una vegada conclosa la prestació del servei objecte de la present licitació i des contractes basats.

El contractista disposarà d'un termini de 15 dies per lliurar totes les dades i exportacions de processos RPA desenvolupats a la plataforma PaaS en un format implantable en una plataforma de la mateixa tecnologia RPA. Igualment haurà de lliurar la informació complementaria com bases de dades, usuaris contrasenyes emmagatzemats i demés informació que pogués contenir la plataforma RPA que s'hagin definit i que són requerits pel correcte funcionament dels processos RPA.

El contractista un cop finalitzat el procés de devolució haurà d'eliminar la totalitat de la informació que disposen dels organismes participants si així és requerit pel CSUC.

Tots els serveis i components tècnics a traspassar hauran de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.

Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

Refs: <https://docs.uipath.com/task-capture/docs/export-publish>

4.6. Informes i quadres de comandament.

El licitador adjudicatari haurà de desenvolupar un conjunt d'informes i quadres de comandament que permetin als organismes participants validar el comportament de la plataforma i permetre el seguiment de la seva bona execució dels processos RPA.

Refs: <https://docs.uipath.com/test-suite/docs/reporting>

4.7. Garantia dels desenvolupaments.

Els processos desenvolupats tindran una garantia de 12 mesos durant els quals el contractista haurà de revisar les execucions dels processos, comunicació d'incidències i manteniment correctiu dels processos.

5. Continguts de les propostes

5.1. Estructura de la proposta tècnica

El cos de la memòria tècnica s'estructurarà d'acord amb el demanat a continuació (en el mateix ordre i mateixos apartats) i es presentarà amb una tipografia de lletra tipus Garamond de 12 punts i espaiat de 15 punts (o similar). Els Annexos són en format i dimensió lliures.

La proposta haurà d'incloure per cada lot al que concorre el licitador:

- Resum executiu. El resum executiu, no excedint 5 pàgines, explicarà els continguts més significatius de la proposta dels serveis que es prestarien.
- Relació de treballs realitzats
- Descripció de la solució proposada. La proposta a banda de detallar la proposta haurà d'identificar:
 - Proposta d'anàlisi i desenvolupament de processos RPA

- Proposta d'anàlisi i desenvolupament integració amb mecanismes de seguretat de les entitats usuàries del servei
- Proposta d'anàlisi i desenvolupament per la integració dels sistemes plantejats.
- Proposta d'informes i quadres de comandaments
- Proposta pla de devolució
- Model de comunicació i seguiment
- Perfils professionals amb els que es concorre a la licitació.
- Exemple model de servei prestat a algun altre client que posi de manifest el nivell de qualitat de l'empresa licitadora. S'haurà d'entregar un exemple per cada servei dels descrits. Aquest exemple estarà anonimitzat i es podran eliminar indicant-ho aquells aspectes que puguin tindre un criteri de confidencialitat.

Els licitadors podran afegir qualsevol altra informació que creguin d'interès o rellevant en documents annexos a la memòria tècnica.

La oferta haurà d'identificar els elements que permetin l'avaluació dels criteris subjectius de valoració de les ofertes.

La oferta haurà de contemplar com annexes aquells documents que permetin certificar la informació que s'avalua com a criteri objectiu per mitjà de fórmules.

La proposta tindrà una extensió màxima de 40 pàgines (no s'avaluaran aquella documentació que superi la extensió màxima de l'oferta indicada).

5.2. Estructura de la proposta avaluable per mitjà de formules (criteris objectius)

El licitador completarà l'Annex de criteris avaluable en format Excel on es detallaran aquells elements de l'oferta que s'avaluaran de forma automàtica per mitja de l'aplicació de formules.

6. Condicions generals de realització

La realització es portarà a terme de forma eminentment telemàtica no requerint de la presència física del personal de l'Adjudicatari a les instal·lacions del CSUC o Dels usuaris finals. Puntualment es podrà requerir la presència física per al desenvolupament de reunions.

Durant la execució del servei objecte del contracte, el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar al responsable del contracte la informació i documentació que es sol·liciti per l'avaluació del desenvolupament dels treballs objecte del contracte.

Aquest projecte està dins del Pla de Recuperació Next Generation, com a part de la resposta de la Unió a la pandèmia de COVID-19 en el marc del Programa Operatiu FEDER de Catalunya 2014-2020 amb un ajut de 12,73 M€.