

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA DINAMITZACIÓ, MANTENIMENT INFORMÀTIC I SERVEI DE HELPDESK DE LA PLATAFORMA DE SIMBIOSI INDUSTRIAL DE CATALUNYA

EXPEDIENT ARC-2025-297

1.ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

-L'Agència de Residus de Catalunya (ARC), com a entitat de dret públic, adscrita al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya, li correspon promoure la prevenció, la reutilització dels residus i la seva valorització a fi d'assolir els objectius, que es recullen en els diferents Programes de Gestió de Residus de Catalunya, i que preveu el Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.

-El Departament de Foment de la Valorització de l'ARC, entre les seves actuacions, és responsable de fomentar la valorització dels residus existents i fer la recerca de noves vies de valorització, promocionant materials reciclats i impulsant i fomentant la simbiosi industrial i la figura del subproducte, elements claus per a aconseguir els objectius de circularitat de l'economia catalana.

-El Pacte Nacional per a la Indústria 2022-2025, preveu l'impuls de la simbiosi industrial i la figura del subproducte a Catalunya com a una línia estratègica clau per ajudar a tancar els cicles de recursos, tant a nivell empresarial, com territorial, així com per estendre la col·laboració entre els diferents agents, element imprescindible de l'Economia Circular. Per fer front als nous reptes i paradigmes de l'Economia Circular, es preveu la creació d'un marc favorable per escalar les iniciatives puntuals de simbiosi industrial i superar les barreres administratives, legals i socials actuals que dificulten la col·laboració entre el teixit industrial i una transformació real i efectiva cap a una circularitat en l'economia catalana.

-En aquest sentit, l'ARC va contractar l'any 2023 un servei per a la creació d'eines i instruments per a l'impuls de l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte a Catalunya. Aquest contracte va donar lloc, entre d'altres accions, al desenvolupament informàtic de la Plataforma de Simbiosi Industrial de Catalunya (d'ara en endavant PSIC).

-L'ARC i concretament el departament de Foment de la Valorització necessita un suport extern per impulsar, organitzar i coordinar les diferents iniciatives i accions previstes per aconseguir l'impuls de l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte a Catalunya, a través de la PSIC. Per garantir aquest impuls és imprescindible la contractació d'una empresa/organització dinamitzadora, facilitadora i proactiva que organitzi sessions en línia i jornades presencials, creï i implementi una estratègia de comunicació que inclogui un pla de màrqueting digital específic i gestioni i coordini el manteniment i bon funcionament de la PSIC.

Aquesta identificarà les necessitats i potencials oportunitats de simbiosi industrial i vies de col·laboració entre empreses i facilitarà l'intercanvi d'aquests recursos per tal de tancar cicles evitant el consum de recursos verges i les emissions de gasos amb efecte hivernacle. Tota aquesta feina tenint en compte tots els actors implicats: empreses i agrupacions industrials, el teixit d'R+D+i i altres facilitadors de tot el territori català relacionats amb l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte que fomentin la innovació en aquest àmbit.

2.OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és la dinamització, servei de manteniment de la programació informàtica, així com el servei de helpdesk de la PSIC, amb els objectius d'impulsar l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte a Catalunya.

Per a la realització de les tasques previstes a la licitació serà necessari la contractació d'una empresa/organització que pugui aportar els següents serveis professionals:

1. Un servei de dinamització de la PSIC tenint en compte els diferents actors implicats i les característiques del territori. Per a poder realitzar aquesta feina de coordinació es valorarà l'acreditació de la coordinació de projectes d'economia circular i simbiosi industrial.
2. Elaboració de continguts i promoció de la PSIC a través d'un pla de comunicació i de màrqueting digital que permeti ampliar el volum d'usuaris.
3. Un servei de manteniment informàtic i de helpdesk de la PSIC

3.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Pel que fa a l'objecte d'aquest contracte, l'empresa/organització adjudicatària realitzarà els treballs i actuacions específiques es detallen a continuació:

- 1. Dinamització de la PSIC per a fomentar les iniciatives noves o existents al territori català en gestió de subproductes, simbiosi industrial i economia circular i fer créixer el Marketplace de la PSIC. Organització de sessions en línia i jornades presencials per compartir iniciatives i transferir coneixement entre empreses, teixit d'R+D+i i altres agents del territori per fomentar la innovació i l'aprofitament de recursos.**

L'adjudicatari del contracte haurà de proposar una persona dinamitzadora (Coordinador/a o Cap de Projecte) que serà el contacte principal entre l'ARC i l'adjudicatari i haurà de fer créixer la PSIC, assegurar el bon funcionament de la mateixa com a marketplace i incentivar la dinamització de la comunitat vinculada a la PSIC. L'adjudicatari també haurà disposar de perfils tècnics amb coneixements en simbiosi industrial i economia circular.

L'adjudicatari haurà de realitzar les següents accions:

- Complir l'objectiu d'un mínim de 100 nous anuncis d'ofertes o demandes publicats a la PSIC per any.
- Aconseguir uns 500 usuaris actius amb activitat continua a la PSIC ens dos anys.
- L'adjudicatari haurà d'aconseguir una mitjana de 500 entrades a la plataforma informàtica/mes.
- Avaluar les ofertes i demandes penjades a la PSIC per tal d'identificar possibles sinergies entre empreses o sectors, materials que poden ser alternatives a demandes presentades... i en general ser proactiu en la cerca de solucions per les ofertes i demandes publicades.
- Elaborar continguts per a la PSIC relacionats amb els temes de simbiosi, subproductes i economia circular.
- Elaborar un mapatge de les empreses i organitzacions que poden ser usuaris potencials de la PSIC per oferir-los els serveis de la PSIC i fer-ne el seguiment.
- Fomentar i promoure la col·laboració amb les iniciatives noves o existents al territori relacionades amb l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte donant suport als tècnics a escala municipal o supralocal, tenint en compte la diversitat territorial i tots els actors implicats en la implementació del Pacte nacional per a la Indústria 2022-2025.
- Vetllar perquè les tasques s'entreguin dins del termini establert i coordinar la feina realitzada i assegurar la seva qualitat i coherència.
- Participar cada mes en una reunió de seguiment del contracte amb l'ARC, com a punt de contacte principal entre l'ARC i l'adjudicatari.

L'adjudicatari del contracte, amb l'objectiu de compartir casos d'èxit i transferir coneixement entre empreses i altres agents del territori relacionats amb l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte, haurà d'organitzar:

- Un mínim de 3 jornades l'any (2 en línia i 1 presencial) per compartir iniciatives i la transferència de coneixement entre empreses en relació a l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte, assolint un mínim de 250 assistents.
- La temàtica de les jornades haurà de ser proposada per l'adjudicatari i haurà de comptar amb el vistiplau previ de l'ARC.

- Les despeses d'organització i logística de les jornades anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Les jornades presencials hauran de celebrar-se en diferents punts del territori català per aconseguir cobrir el màxim de territori.
- L'adjudicatari haurà de realitzar un document resum de les jornades en línia i presencials i efectuar la gravació de les mateixes.
- Les jornades i els materials resultants de les jornades (document resum, presentacions i gravacions jornades) hauran de difondre's pels canals convencionals i les xarxes socials tenint en compte tots els actors que poden estar interessats en l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte.
- A banda, l'adjudicatari haurà de participar en jornades organitzades per tercers on es sol·liciti la seva presència, quan aquestes estiguin relacionades amb la PSIC i la simbiosi industrial.

2. Manteniment informàtic i nous desenvolupaments de la PSIC

- L'adjudicatari haurà de mantenir informàticament la PSIC, procurant que tots els serveis i funcionalitats que ofereix la PSIC operen correctament i estan actualitzats, així com proposar les modificacions a l'arquitectura de la PSIC necessàries per a garantir el seu manteniment evolutiu.
 - Proposar i desenvolupar noves funcionalitats que permetin millores en els serveis i funcionalitats ofertes. S'inclou en aquest punt la possibilitat d'internacionalització de la Plataforma amb la incorporació dels idiomes francès i anglès a la PSIC.
 - Estudiar i desenvolupar les opcions d'integració i d'encaix informàtic amb altres plataformes de simbiosi que operen en el territori.
 - Proposar i desenvolupar eines per millorar la interacció en l'apartat Entitats de la PSIC.
 - Establir un sistema de seguiment de l'ús de la plataforma amb un marc d'indicadors micro (seguiment dels intercanvis) i macro (anàlisi de fluxos del territori).
- Caldrà tenir en compte que:
- La PSIC i els desenvolupaments que es realitzin seran propietat de l'Agència de Residus de Catalunya.
 - Els desenvolupadors hauran de disposar d'un servidor de proves que no està inclòs en el servei de hosting, el servidor de hosting exclusivament ha d'utilitzar-se per versions definitives i consolidades.

-El servei de hosting l'ofereix l'ARC amb el seu proveïdor habitual, l'empresa desenvolupadora disposarà d'accés al servidor via FTP així com accés a la base de dades. Els desenvolupadors hauran de ser autosuficients per fer totes les pujades a producció que siguin necessàries. El contacte amb el proveïdor de hosting ha de ser sempre mitjançant l'interlocutor de l'ARC. Qualsevol canvi de software/base de dades/serveis que impliqués canvis substancials en el servei de hosting actual, haurà de ser compatible amb el servei contractat, en cas contrari el desenvolupador haurà d'assumir econòmicament el nou servei de hosting amb el proveïdor contractat per l'Agència.

-Els desenvolupaments hauran de seguir permetent que usuaris administradors puguin dur a terme totes les accions sobre els continguts.

-Els desenvolupaments de la PSIC han de seguir sent compatibles en la seva navegació, visualització, accessibilitat i funcionalitat amb els principis de disseny web adaptatiu (Responsive Web Design).

-S'ha de garantir que la PSIC sempre utilitzi com a idioma prioritari el català, tots els continguts hauran d'estar sempre disponibles també en castellà.

-La PSIC ha de seguir utilitzant els paràmetres de seguretat indicats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (<https://ciberseguretat.gencat.cat>).

3. Gestió d'un servei d'ajuda (helpdesk) per a donar suport i assessorament als usuaris de la PSIC: suport als usuaris administradors i suport a l'usuari final per a introduir anuncis i contactar amb empreses, espai de consultes relacionades amb la simbiosi industrial i economia circular.

L'adjudicatari haurà de gestionar un servei d'ajuda (helpdesk) per vetllar pel correcte funcionament de la PSIC donant suport i assessorament als usuaris administradors i als usuaris finals en el procés d'introducció d'anuncis de productes, recursos, subproductes, residus i serveis i posar en contacte les empreses (productores o receptores), solucionant els problemes que puguin tenir els usuaris i creant i carregant el contingut i gestionant el procés de subscripció a la plataforma informàtica. Entre les principals activitats estaran les següents:

-Verificar que els perfils dels usuaris registrats estan correctament emplenats i no manca cap informació rellevant.

-Verificar que la descripció dels anuncis dels usuaris registrats a la plataforma informàtica és correcta i donar suport als usuaris en el procés d'inscripció a la plataforma informàtica.

-Donar resposta a les consultes dels usuaris registrats en relació a possibles problemes que es puguin donar en el procés d'inscripció a la plataforma informàtica.

-Enviar recordatoris als usuaris que han començat el registre a la plataforma informàtica però no l'han acabat.

-Donar resposta a les consultes relacionades amb els residus, l'economia circular, la simbiosi i gestió subproductes que arriben a la plataforma a través del Centre d'ajuda o bé a través de correu electrònic, xarxes socials o telèfon.

-Gestionar la qualitat del servei ofert, establint un breu pla de qualitat i essent el primer punt de contacte amb l'usuari final de la plataforma informàtica.

-Actualitzar el contingut de l'apartat de preguntes més freqüents (FAQs) a la PSIC i fer el seu manteniment periòdic, actualitzant-lo cada 3 mesos com a mínim.

-Actualitzar els apartats Agenda i Actualitat de la PSIC amb informacions rellevants i d'interès relacionades amb l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte, on per exemple es puguin penjar les presentacions i gravacions de les jornades sectorials.

-Seguiment de l'apartat Entitats de la PSIC, amb connexió àgil amb gestors i altres agents claus com facilitadors de simbiosi, centres de R+D+i, agrupacions sectorials i territorial, etc.

-Informar cada 3 mesos a l'ARC de la feina realitzada, les consultes més freqüents i les millores de la plataforma informàtica.

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar de mitjans telefònics, electrònics i personals suficients per a donar suport i assessorament als usuaris de la PSIC.

4. Creació i implementació d'una estratègia de comunicació i màrqueting per a la promoció de la PSIC.

L'adjudicatari del contracte, amb l'objectiu de promocionar i difondre la PSIC per tal d'incrementar el nombre d'usuaris actius, tant en oferiment com en cerques, per una banda, i donar impuls a l'economia circular, la simbiosi industrial i la figura del subproducte a Catalunya, així com fer visibles les activitats i serveis que ofereix la PSIC, per l'altra, ha de proposar un pla de màrqueting i comunicació que garanteixi:

- La difusió i promoció de la PSIC entre el teixit empresarial interessat.
- La difusió i promoció de la PSIC en mitjans generalistes i especialitzats (tant on line com off line).
- Identificar els potencials grups o actors destinataris interessats als quals informar sobre les activitats i serveis que ofereix la plataforma informàtica.

Per això, haurà d'implementar pla de màrqueting i comunicació on line que contingui els següents punts:

- Estratègia de comunicació a Xarxes Socials.
- Proposta de metodologia de dinamització i visibilitat de les activitats de la PSIC, així com de comunicació per impulsar l'economia circular, la simbiosi industrial i el subproducte a Catalunya.
- Dinamització de les xarxes socials associades a la PSIC (community manager), sempre en coordinació amb el community de l'ARC.
- Calendari d'accions i publicacions previstes per al 2025.
- Calendari de les publicacions mensuals.
- Elaboració de creativitats i copys per a totes les xarxes de la PSIC.
- Reunió mensual amb l'equip de comunicació de l'ARC per validar les propostes.
- Identificar els potencials grups o actors destinataris interessats als quals informar sobre les activitats i serveis que ofereix la plataforma informàtica.
- Captació de potencials grups o actors destinataris interessats en les activitats i serveis de la PSIC a través de campanyes de pagament.
- Presentar KPI's de rendiment de les accions amb un informe mensual de resultats obtinguts
- Programació i enviament de 4 newsletters, 1 per trimestre.

Haurà de presentar al mateix temps un pla de comunicació / RRPP que inclogui:

- Proposta de RP per garantir l'aparició a mitjans generalistes i especialitzats.
- Preparació de Notes de Premsa i comunicació amb mitjans, quan s'escaigui.

El lloc de prestació del servei serà Catalunya.

4. TERMINIS D'EXECUCIÓ

Des de la data de la signatura del contracte fins a 31 de desembre de 2025. Es preveu 1 pròrroga d'un any d'acord amb allò establert al LCSP.

5. DADES ECONÒMIQUES

5.1 PRESSUPOST MÁXIM DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:

Valor estimat del contracte (IVA exclòs):

El valor estimat del contracte és de 220.250,00 € (IVA exclòs), amb el següent desglossament:

1er any: 91.750,00 € + pròrroga d'un any de 128.500,00 €

Pressupost de licitació (IVA inclòs):

- a) Pressupost base: 91.750,00 € (IVA exclòs)
- b) Import total IVA: 19.267,50 € que corresponen al 21% de l'IVA.
- c) Pressupost de licitació (IVA inclòs):

91.750,00 € + 19.267,50 € que corresponen al 21% de l'IVA = 111.017,50 euros (€)

Aquest import comprèn la totalitat dels conceptes, costos directes i indirectes i despeses per al desenvolupament de la prestació dels serveis.

5.2 CONDICIONS DE PAGAMENT

El pagament s'efectuarà mitjançant transferència bancària contra factura i prèvia presentació de la documentació acreditativa de la realització de les feines facturades d'acord amb el que s'indica a l'apartat 3 i 4 de la descripció de tasques i terminis del present Plec de Condicions Tècniques i prèvia conformitat de l'Àrea d'Economia Circular, a través del Departament de Foment de la Valorització.

El calendari de pagaments es detalla a continuació:

- Primer pagament del 30% a la presentació dels documents amb l'estratègia de comunicació i màrqueting.
- Segon pagament del 50% a la realització del primer webinar.
- Tercer pagament del 20% a la finalització del contracte.

Document signat electrònicament,

Maria Vidal

Cap del Departament de Foment de la Valorització

ANNEX 1

El/la Sr./Sra., amb DNI núm....., com a
(càrrec)..... de l'empresa (nom)....., declara responsablement que:

Ha participat com a coordinador dels següents projectes d'economia circular, específicament de simbiosi industrial i de la figura del subproducte d'acord amb el que esmenta el punt 13.2 de la licitació amb expedient ARC-2025-297:

(Afegir tantes taules/ files com siguin necessàries)

Nº projecte	Nom del projecte/iniciativa en el/la qual ha participat com a coordinador/a	Any(s) de realització	Breu descripció tasques i link pàgina web (si s'escau)
1			
2			

ANNEX 2

Estat maquinari:

- **Característiques tècniques del servidor de producció.**
 - VCores: 10
 - RAM: 20 GB
 - SSD: 350GB
- **Estat actual d'ús de recursos per a conèixer les capacitats futures de creixement. Memòria (%), CPU (%) i espai en disc (%). SO instal·lat i versió.**
 - Espai en disc: 2GB web, bbdd i logs + 2 GB(backup incremental)
 - Transferència de dades mensual aproximada (6 -7 GB)
 - Debian 11 (64 Bit).
- **Mesures de ciberseguretat instal·lades (Certificats SSL, Encriptació base de dades...).**
 - Certificat ssl
 - Encriptació base de dades
 - Encriptació urls
 - Injecció de base de dades
 - XSS - Cross-site scripting
 - Mod security
 - Fail2Ban (Prohibició de ips)

Estat Web:

- **Stack del servidor web: tipus de servidor, tipus i versió de BD, Docker, balanceig de càrrega...**
 - Espai ocupat: 2Gb/5Gb
 - PHP 8.2.25
 - Memory limit: 256Mb
 - Max input time: 90
 - Post_max_size:16m
 - Upload_max_filesize:16m
 - allow_url_fopen: on
 - Directivas de configuració adicional: disable_functions = shell_exec, exec
 - MySQL 8 o superior / MariaDB 10.5 o superior
 - Accés SSH
 - Accés sFTP / FTP
 - Accés a la BBDD
 - Llibreria Composer

- **Nº de visites diàries actuals / usuaris únics / concurrència de visites mitja.**
 - Usuaris actius Google Analytics
 - Juny 24: 113
 - Juliol 24: 373
 - Agost 24: 72
 - Setembre 24: 339
 - Octubre 24: 224
 - Novembre 24: 244
 - Desembre 24: 98
 - Gener 25: 122
 - Febrer 25: 275
 - Març: 223
 - Mitja mensual: 208 (comptant agost)
 - Mitjana diària comptant 30 dies per mes: 7
 - Mitjana diària comptant dies efectius: 8
- **Funcionalitats que pot dur a terme un administrador (Des del backend):**
 - <https://youtu.be/MJ1lvVhDvZk>