

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA ALFRESCO DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE
CATALUNYA**

Expedient núm.: ARC-2026-6

CONTINGUT

1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL.....	3
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	4
3.1. Requisits funcionals.....	4
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	4
4.1. Període de garantia i acords de nivell de servei (ANS)	4
4.2. Marc temporal.....	6
4.3. Equip de treball.....	7
4.4. Equipament i mitjans materials	7
4.5. Direcció, control i seguiment de les tasques	7
4.6. Documentació del projecte	7
4.7. Transferència tecnològica.....	8
5. CRITERIS DE VALORACIÓ	9
5.1. Criteris ponderables per judici de valor	9
5.2. Criteris automàtics	10
6. CONFIDENCIALITAT	12
7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL	13
8. LLIURAMENT I PAGAMENT	13
ANNEX 1	14

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis pel manteniment de la Plataforma Alfresco de l'Agència de Residus de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'ARC disposa d'una Plataforma amb el programari Alfresco com a repositori dels documents digitals de l'ARC (Plataforma Alfresco).

Que, donada la criticitat d'aquesta Plataforma Alfresco per als sistemes informàtics de l'ARC, és necessari comptar amb una actualització anual de la versió d'alfresco, un manteniment correctiu que garanteixi el seu correcte funcionament i un manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu que s'adapti a les necessitats futures que requereixi l'ARC. No s'inclou la llicència, que es contracta via CTTI.

Aquest repositori és crític en un entorn informàtic d'administració electrònica, per la qual cosa, sense aquesta plataforma no es pot desenvolupar l'entorn informàtic de l'ARC.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. *Requisits funcionals*

Donat l'escenari indicat al punt anterior, es defineixen els requisits a incloure en el pla de treball que dona resposta al plec.

Programari objecte d'aquest contracte de manteniment

Descripció: Alfresco Enterprise - 7.4.2 (.1 r7753f760-b823)

Aquest programari, actualment, corre sobre un maquinari virtual VMware amb sistema operatiu Linux distribució Ubuntu 22.04.5 LTS (GNU/Linux 5.15.0-136-genèric x86_64) i per tant és imprescindible que l'empresa adjudicatària conegui i faci el manteniment del Alfresco i sàpiga treballar en sistema operatiu Linux.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

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

4.1. *Període de garantia i acords de nivell de servei (ANS)*

Els treballs realitzats per l'empresa adjudicatària tindran un període de garantia de 3 mesos a partir de la finalització del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir la franja horària de 8 a 17 hs de dilluns a divendres (com a mínim).

A continuació s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) amb l'objectiu d'establir uns paràmetres de qualitat del servei a contractar.

Aquest temps establerts com a ANS, es tindran en compte per als desenvolupaments o personalitzacions efectuats per l'empresa adjudicatària sobre la Plataforma Alfresco. En el cas que la incidència estigui derivada per un error del producte, els temps de resposta s'hauran d'incrementar amb els oferts pel fabricant, en aquest cas, Alfresco.

Tipus incidències	Temps Resposta de	Temps Resolució de	% Resolució en termini
Crítiques	≤ 30 minuts	≤ 4 hores	≥ 85%
Necessàries	≤ 4 hores	≤ 16 hores	≥ 85%
Planificables	≤ 16 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.

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

L’incompliment dels nivells de servei establerts en els temps de resposta, comportarà una penalització a l’empresa adjudicatària del servei. En el quadre següent es detallen quines són les penalitzacions de les que haurà de fer-se càrrec l’adjudicatari en funció de quin acord de nivell de servei incompleixi. La quota mensual fixa fa referència al manteniment correctiu.

Tipus incidències	% Resposta en termini	Penalització
Crítiques	[0%,80%[	75% de la quota mensual fixa
	[80%,90%[	25% de la quota mensual fixa
	[90%,100%]	Sense penalització
Necessàries	[0%,80%[	20% de la quota mensual fixa
	[80%,90%[	10% de la quota mensual fixa
	[90%,100%]	Sense penalització
Planificables	[0%,85%[	5% de la quota mensual fixa
	[85%,100%]	Sense penalització

Les penalitzacions sobre el compliment dels temps de resposta, s’aplicaran mensualment en funció dels resultats obtinguts en les mesures dels diferents ANS establerts.

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

Mesura	Freqüència de mesura	Descripció de la mesura
Temps de resposta i resolució en incidències Crítiques	Mensual	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts
Temps de resposta i resolució en incidències Necessàries	Mensual	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts
Temps de resposta i resolució en incidències Planificables	Mensual	Percentatge d'incidències resoltes en el temps de resposta i de resolució establerts

El glossari de termes indicats anteriorment és:

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

4.2. Marc temporal

El termini d'execució estarà comprès entre l'1 de gener de 2026 i fins al 31 de desembre de 2026. En tot cas, si el contracte es formalitza amb posterioritat a l'1 de gener de 2026, la durada del contracte serà des d'aquesta data de formalització i fins al 31 de desembre de 2026.

4.3. Equip de treball

A fi de garantir la qualitat d'execució dels treballs, una vegada establerts els requisits de solvència tècnica o professional a nivell d'empresa, és necessari acotar la capacitat del personal pertanyent a la mateixa que ha d'integrar l'equip de treball del projecte.

El proveïdor haurà de proporcionar els recursos humans i tècnics que es requereixin per realitzar les tasques contractades dins dels terminis compromesos.

L'ARC, es reserva la possibilitat de comprovar fefaentment les dades aportades, de manera que aquelles que no s'ajusten al sol·licitat implicarà l'exclusió de l'oferta tècnica.

L'empresa ha de proporcionar un cap de projecte que serà el coordinador entre el responsable tècnic de l'ARC i l'empresa adjudicatària i també un equip de suport (mínim una persona, a banda del cap de projecte, màxim el que pugui fer falta per actuacions o problemes puntuals).

L'equip de suport és imprescindible que compti amb els certificats ACE (Alfresco Certified Engineer) i ACA (Alfresco Certified Administrator). Aquests certificats poden estar en possessió d'un únic membre de l'equip de suport o repartits entre els diferents integrants.

4.4. Equipament i mitjans materials

El proveïdor haurà d'aportar tots els equips informàtics, llicències de productes programari i altres elements necessaris per al personal del seu equip de treball. No obstant això, podrà utilitzar, prèvia autorització i consens amb l'Àrea d'Informàtica de l'ARC, quantes eines auxiliars, maquinari i programari, s'estimin oportunes per al millor desenvolupament dels treballs.

4.5. Direcció, control i seguiment de les tasques

La direcció del projecte, per part de l'ARC, recaurà directament sobre el Cap del Departament de Tecnologies de la Informació, o persona en qui delegui.

4.6. Documentació del projecte

El proveïdor haurà de posar a disposició de l'ARC, la documentació necessària per a l'ús eficient de les solucions implementades.

4.7. *Transferència tecnològica*

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte el proveïdor es compromet a facilitar a l'ARC, la informació i documentació que demani a efectes de conèixer les circumstàncies en què es desenvolupen els mateixos, així com els problemes que puguin plantejar-se i les tecnologies, mètodes i eines per resoldre-les.

L'ARC té el dret de demanar modificacions en la documentació lliurada en cas que es consideri que existeixen defectes o errors en aquesta.

El proveïdor haurà de posar a disposició de l'ARC, la documentació necessària per a l'ús eficient de les solucions implementades. L'ARC té el dret de demanar modificacions en la documentació lliurada en cas que es consideri que existeixen defectes o errors en aquesta.

5. CRITERIS DE VALORACIÓ

5.1. *Criteris ponderables per judici de valor*

2	Característiques del manteniment correctiu ofert	9 punts
	Abast del manteniment correctiu	3 punts
	Característiques de l'accés de 1r nivell	3 punts
	Característiques de l'accés de 2n nivell	3 punts
3	Característiques del manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu	8 punts
	Metodologia del treball ofert	4 punts
	Abast de la borsa d'hores	4 punts
4	Valoració de l'equip tècnic ofert	8 punts

CRITERI DE VALORACIÓ 2.

Característiques del manteniment correctiu ofert.

Es valoraran els següents punts:

- Abast del manteniment correctiu.

Es valorarà la metodologia proposada i la claretat de la proposta presentada.

- Característiques de l'accés de 1r nivell.

Per al helpdesk de primer nivell el licitador haurà d'especificar els canals d'accés per a la recepció dels tiquets. Si es donés el cas, el licitador actuarà com a intermediari en la gestió d'incidències entre l'ARC i l'empresa fabricant del programari, Alfresco.

- Característiques de l'accés de 2n nivell.

En el que respecta al helpdesk de segon nivell el licitador també haurà de resoldre els dubtes o consultes referents a tasques d'administració de la Plataforma que es puguin realitzar pels tècnics del Departament de Tecnologies de la Informació.

Valorarem la metodologia proposada.

CRITERI DE VALORACIÓ 3.

Característiques del manteniment preventiu, perfectiu i evolutiu.

Es valoraran els següents punts:

- Metodologia del treball ofert.
Caldrà indicar en detall la metodologia que s'aplicarà en aquest procediment.
- Abast de la borsa d'hores.

Es valoraran les característiques i l'abast dels serveis que el licitant ofereix dins de la borsa d'hores i que no estiguin inclosos en el manteniment correctiu.

CRITERI DE VALORACIÓ 4.

Es valorarà:

- Idoneïtat de l'organigrama aportat. Es valoraran les titulacions acadèmiques en STEM de tot el personal responsable de l'execució del contracte, així com el nombre d'integrants de l'equip assignat a l'ARC i llurs perfils tècnics. 4 punts.
- Idoneïtat de l'equip de treball adscrit al projecte: es valoraran les millores aportades pel que fa a capacitat d'adaptació al canvi, així com els professionals i els rols proposats, atès que resulta rellevant per garantir la qualitat en l'execució dels serveis requerits, donada la seva implicació directa en la prestació del servei. 4 punts.

5.2. Criteris automàtics

1	Oferta econòmica		57 punts
5	Certificacions		8 punts
	ISO/IEC 27001 seguretat informació	3 punts	
	ISO/IEC 20000-1 gestió serveis TI	3 punts	
	Premier business partner de Hyland/Alfresco	2 punts	
6	Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques		10 punts

CRITERI DE VALORACIÓ 1.

S'estableix aquest criteri d'adjudicació atès que resulta necessari per valorar la relació qualitat-preu de les ofertes presentades.

Per la valoració de l'oferta econòmica s'aplicarà la fórmula de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica següent:

Pauta de valoració:

Pv: Puntuació de l'oferta a valorar.

P: Punts criteri econòmic

Om: Millor oferta

Ov: Oferta a valorar

IL: Import de licitació

Vp= Valor de ponderació

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

Vp= fórmula amb valor de ponderació 4.

S'utilitza el valor de ponderació 4 atesa la criticitat i l'alta complexitat del servei a prestar.

CRITERI DE VALORACIÓ 5.

3 punts ISO IEC 27001 seguretat informació i 0 no es té.

3 punts ISO/IEC 20000-1 gestió serveis TI i 0 no es té.

2 punts Premier Business Partner de Hyland i 0 no es té.

Aquests criteris responen a la necessitat de determinar una qualitat concreta i determinada del servei a executar. Aquests certificats estan clarament vinculats amb l'objecte del contracte, es refereixen a qualitats pròpies del servei a contractar i aporten un valor afegit a l'oferta.

ISO IEC 27001 seguretat informació: aquest certificat és molt important en aquest projecte, donat que el proveïdor tindrà accés complet al repositori documental de l'ARC, que conté informació sensible i estratègica. Aquesta norma internacional garanteix que l'organització disposa d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI) robust, capaç d'identificar, gestionar i minimitzar els riscos associats a la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació. La seva aplicació assegura que les dades es tractaran amb els màxims estàndards de seguretat, evitant fuites, accessos no autoritzats o pèrdues d'informació.

ISO/IEC 20000-1 gestió serveis TI: la ISO/IEC 20000-1 assegura que el proveïdor disposa d'un Sistema de Gestió de Serveis TI que permet oferir serveis fiables, consistents i de qualitat. En el context de tractament documental de l'ARC, és fonamental que els serveis tecnològics estiguin alineats amb les necessitats de l'organització, amb capacitat de resposta, escalabilitat i millora contínua. Aquesta norma garanteix que els processos de gestió de serveis estan ben definits, monitoritzats i optimitzats, reduint riscos operatius i assegurant una experiència satisfactòria per a totes les parts implicades.

Acreditat ser un Premier Business Partner de Hyland atorga un estatus dins de la xarxa de socis de Hyland, la qual cosa comporta beneficis com a accés a recursos exclusius, suport tècnic prioritari, oportunitats de capacitat i certificació, i la possibilitat d'oferir solucions de gestió de contingut empresarial (ECM) de Hyland amb major visibilitat i credibilitat. Això es tradueix en una major capacitat per a atendre les necessitats dels clients i enfortir la posició en el mercat.

CRITERI DE VALORACIÓ 6

Millora en els acords de nivell de servei pel que fa al temps de resposta de les incidències crítiques (puntuació màxima: 10 punts).

- Menys de 20 minuts: 10 punts.
- Entre 21 i 25 minuts: 5 punts.
- Entre 26 i 29 minuts: 2 punts.
- Més de 30 minuts: 0 punts.

6. CONFIDENCIALITAT

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

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

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

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

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

8. LLIURAMENT I PAGAMENT

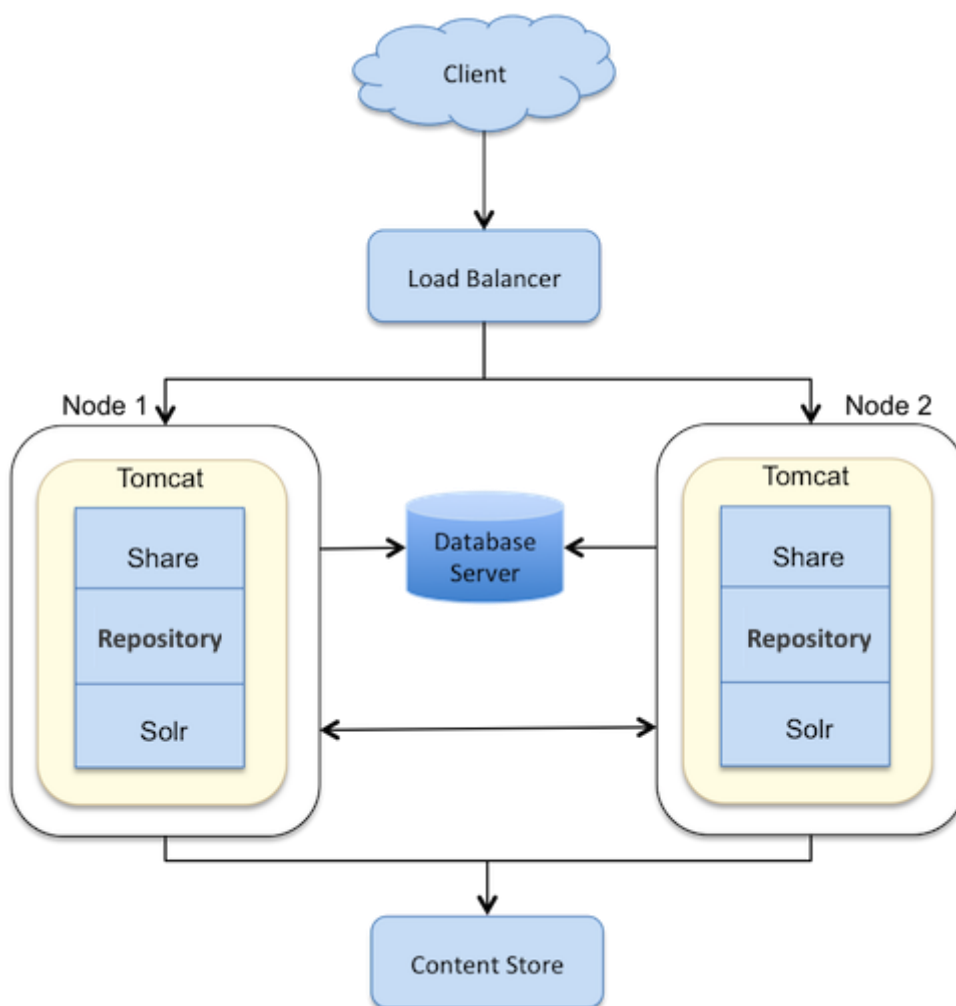
El termini d'execució estarà comprès entre la data de signatura del contracte i fins al 31 de desembre de 2026.

Es facturarà mensualment sota la supervisió del cap departament de Tecnologies de la Informació, segons les hores destinades al projecte que acrediti l'empresa adjudicatària.

Pel que fa als manteniments preventiu, perfectiu i evolutiu, només es facturaran les hores consumides i prèviament justificades al tècnic responsable de l'ARC.

ANNEX 1

Aquesta actuació té per objecte la transformació de la instància monolítica actual d'Alfresco en una arquitectura distribuïda que incorpori mecanismes de tolerància a fallades. Per a això, es procedirà a la separació dels principals components de la plataforma, concretament la base de dades i els índexs de cerca, amb la finalitat de desplegar-los en entorns independents i redundants. Aquesta reestructuració permetrà millorar la disponibilitat, escalabilitat i resiliència del sistema, garantint la continuïtat del servei davant possibles incidències o fallades de maquinari, d'acord amb els requisits d'alta disponibilitat establerts per l'administració.



Així mateix, la nova arquitectura haurà d'incloure balancejadors de càrrega que permetin distribuir les peticions de forma eficient entre els diferents nodes de servei, millorant així el rendiment i la disponibilitat del sistema. Addicionalment, serà necessari disposar d'un espai d'emmagatzematge compartit, ja sigui mitjançant una NAS (Network Attached Storage) o una SAN (Storage Area Network), per tal de garantir l'accés comú als continguts per part de tots els nodes del clúster.