

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MIXTA DEL SUBMINISTRAMENT D'UN PROGRAMARI DE GESTIÓ INTEGRAL DELS SERVEIS OFERTS PER L'AGÈNCIA DE DESENVOLUPAMENT DEL RIPOLLÈS I PRESTACIÓ DEL CORRESPONENT SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

ÍNDEX

Clàusula 1. Justificació	2
Clàusula 2. Objecte del contracte	3
Clàusula 3. Requeriments tècnics	4
3.1. Allotjament i posada en servei.....	4
3.2. Característiques i mesures de seguretat en el servei de “Cloud Computing”	4
3.3. Seguretat i auditories de les dades	5
3.4. Idioma.....	6
3.5. Posada en funcionament.....	6
Clàusula 4. Característiques funcionals del programari.....	6
4.1. Gestió de les persones usuàries del Servei d'Orientació i Inserció Laboral de l'Agència	7
4.2. Gestió de les persones usuàries d'altres serveis oferts per l'Agència.....	7
4.3. Gestió de les empreses i altres organitzacions usuàries dels serveis de l'Agència	8
4.4. Intermediació laboral - Borsa de treball.....	8
4.5. Gestió de l'emprenedoria	9
4.6. Gestió de la formació, cursos i jornades temàtiques	9
4.7. Gestió de les accions, programes o projectes.....	10
4.8. Gestió d'espais.....	11
4.9. Indicadors i informes	11
Clàusula 5. Suport i manteniment.....	12
Clàusula 6. Integració	12
Clàusula 7. Garanties	12

Clàusula 1. Justificació

Des de l'Agència de Desenvolupament del Ripollès (en endavant Agència) es desenvolupen mesures i accions que contribueixen al desenvolupament de l'entorn socioeconòmic de la comarca i a la potenciació d'iniciatives generadores de riquesa i ocupació. Així, els objectius principals de l'ens són: la cooperació en el desenvolupament econòmic i social; l'impuls de la competitivitat i la innovació; la dinamització i la facilitació del mercat de treball, establint polítiques de formació i implementació de polítiques actives d'ocupació; l'assistència tècnica en l'àmbit de la promoció econòmica; l'impuls d'infraestructures; la gestió ambiental sostenible; el suport a la producció agroalimentària local i el foment del turisme.

L'Agència és l'entitat que té delegades les competències en matèria de promoció econòmica de la comarca del Ripollès i entre els principals serveis que s'ofereixen hi trobem:

- **Servei d'orientació i inserció laboral:** orientació personalitzada, suport en la recerca de feina, borsa de treball, preselecció de candidats/es, pràctiques en empreses i formació professionalitzadora.
- **Servei d'empresa i emprenedoria:** suport a les empreses en l'anàlisi de la situació econòmica i en la consolidació del seu projecte; acompanyament a l'emprenedoria en la creació de nous projectes i l'estudi de la seva viabilitat; recerca de finançament; formació a mida.
- **Servei agroalimentari:** acompanyament en la transformació i comercialització dels productes agroalimentaris, en la recerca de canals de venda i en l'establiment de col·laboracions amb altres productors, informació dels productes locals de la marca Producte del Ripollès i assessorament de com valorar, diferenciar i comunicar el producte local.
- **Oficina Comarcal de Transició Energètica:** assessoraments en matèria de transició energètica per a l'optimització de consums, la reducció de costos, la sol·licitud de subvencions, la instal·lació d'energies renovables i l'establiment de mesures més eficients.
- **Promoció turística:** acompanyament en la promoció, digitalització, formació i foment de la col·laboració entre professionals del sector per impulsar el negoci turístic. Gestió d'accions promocionals del territori i dels seus atractius turístics per augmentar l'afluència de visitants a la comarca.
- **Lloguer d'espais:** viver d'empreses amb despatxos i naus industrials de lloguer i serveis de suport per poder iniciar una activitat econòmica, obrador compartit equipat per començar amb l'elaboració de productes de manera professional i sala polivalent amb una capacitat per a unes 30 persones, que permet la realització de reunions i/o actes públics.



Per a portar a terme totes aquestes accions, es requereixen eines de gestió per al tractament de les dades de les persones usuàries dels nostres serveis, per tal de cobrir les necessitats següents:

- Incrementar l'eficàcia i l'agilitat dels procediments d'intermediació laboral; dels assessoraments i atencions, en els diferents àmbits, oferts a entitats, empreses i a la ciutadania; i del lloguer d'espais.
- Disposar d'informació actualitzada de les persones, empreses i entitats usuàries dels serveis de l'Agència, possibilitant la categorització i traçabilitat.
- Facilitar a les entitats, empreses i a la ciutadania en general, l'accés als serveis que s'ofereixen des de l'Agència, amb la seva publicació a la pàgina web.

L'Agència no disposa d'un programari que doni resposta a aquestes necessitats. És per això que es requereix de la contractació d'un software online que permeti:

- La gestió global i integrada de:
 - ✓ Les candidatures i els itineraris d'inserció de les persones usuàries del servei.
 - ✓ La borsa de treball a partir de la intermediació laboral efectuada.
 - ✓ Els projectes i programes de desenvolupament local i d'ocupació.
 - ✓ Les formacions que es porten a terme des de l'Agència.
 - ✓ Els projectes d'emprenedoria als quals s'ofereix assessorament.
 - ✓ Els ciutadans, empreses i altres organitzacions usuàries dels nostres serveis.
 - ✓ Els espais destinats a lloguer (aules, despatxos, naus).
- La comunicació online dels diferents serveis que s'ofereixen des de l'Agència i la publicació simultània en diversos canals de difusió.

Clàusula 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació mixta de:

- a) El **subministrament** d'un programari de gestió integral de tota la informació generada pels diferents serveis que es porten a terme des de l'Agència, mitjançant la tecnologia Software as a Service (SaaS). Inclou la posada en funcionament amb la corresponent migració de dades, instal·lació i configuració.
- b) La prestació del **servei** de manteniment i suport tècnic per l'ús del programari al llarg de tot el període de contractació. Inclou les tasques de suport una vegada implementada l'eina i per la gestió online de la mateixa, així com el manteniment preventiu i correctiu del programari per la integració de tots els serveis que es porten a terme des de l'Agència.

La durada del contracte serà de 24 mesos, més 1 pròrroga de 24 mesos més.



Durant la primera mensualitat es realitzarà el subministrament del programari que inclou la instal·lació, posada en marxa, configuració inicial, programació a mida en funció de les necessitats de l'entitat, migració de dades i sessions de formació inicials.

Durant la resta de mensualitats es realitzaran els serveis de suport, personalització de documents, manteniment de l'eina i altres sessions de formació si fossin necessàries.

No procedeix la divisió en lots del contracte, pel fet que la divisió del contracte i la realització independent de les prestacions dificultaria la correcta execució tècnica del contracte. Les dades a tractar precisen de ser agrupades en una única eina de gestió.

No s'està fraccionant el contracte amb la finalitat de disminuir el seu import ni eludir el requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació que corresponguin.

L'Agència de Desenvolupament del Ripollès no disposa de mitjans ni de personal amb l'experiència suficient per poder assumir aquest subministrament, ni tampoc el servei de manteniment del mateix.

El present contracte no té per objecte la contractació de personal.

Clàusula 3. Requeriments tècnics

3.1. Allotjament i posada en servei

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar l'allotjament, el manteniment, el suport, la posada en marxa del programari. Aquest haurà d'implantar-se sobre una plataforma del tipus "SaaS", és a dir, mitjançant serveis de computació o serveis en el núvol ("Cloud Computing").

El sistema s'oferirà com a servei, de manera que els usuaris/àries puguin accedir als serveis disponibles al núvol, des de qualsevol dispositiu, mòbil o fix, i atindrà les peticions en qualsevol moment (disseny web responsiu).

L'empresa serà responsable del manteniment i el bon funcionament del servidor i les actualitzacions pertinents.

3.2. Característiques i mesures de seguretat en el servei de "Cloud Computing"

El servei de "Cloud Computing" associat al subministrament del programari per a la gestió integral dels serveis de l'Agència haurà de complir amb les següents característiques tècniques i requisits de seguretat:

- a) La prestació del servei haurà de tenir les característiques següents:
 - Certificacions de data centers per tal de garantir l'eficiència dels processos i que donen fe que el servei compleix les normes i estàndards internacionals de qualitat i de seguretat de la Informació: ISO 27001 o Tier III o superior.
 - Es valorarà la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mitjà, per part de l'empresa adjudicatària, per assegurar l'accés, integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació de les dades, informacions i serveis

utilitzats en mitjans electrònics, de les dades tractades en el desenvolupament dels serveis oferts per l'Agència.

- Controls del sistema i de l'organització: certificacions SOC 1 tipus II i SOC 2 tipus II o similars.

b) La prestació del servei haurà de complir les tècniques de seguretat següents:

- Sistemes de protecció específics enfront de la ciber delinqüència i d'atacs DDoS.
- Emmagatzematge de còpies de seguretat en un data center independent del data center principal.

A l'efecte d'acreditar tals extrems, el licitador aportarà documentació del proveïdor del servei Cloud en el qual aquest expressi que compleix aquestes característiques i mesures de seguretat.

El licitador s'obliga a mantenir les mateixes durant tota la vigència del present contracte. Si en algun moment el licitador decidís canviar de proveïdor del servei Cloud, haurà de presentar de nou un certificat en el mateix sentit, a fi de seguir garantint a l'Agència que la nova infraestructura contractada reuneix, les mateixes o superiors característiques i mesures de seguretat.

3.3. Seguretat i auditories de les dades

El sistema ha de contemplar integrat i sota la mateixa interfície de treball, compartint base tecnològica, el sistema de seguretat i auditoria de l'aplicació, que ha de disposar, com a mínim, de:

- Un sistema d'autenticació remota d'usuaris/àries.
- Un sistema de monitoratge i auditoria.
- Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions.

La seguretat s'ha de recolzar en un model organitzatiu basat en usuaris/àries, grups i rols. Qualsevol permís ha d'estar associat a un dels elements del model organitzatiu.

El sistema de seguretat ha d'oferir:

- **Autenticació**, per tal de validar les identitats de els/les usuaris/àries que es connectin al sistema.
- **Autorització d'accés a recursos i a dades**, per a poder definir i controlar els accessos als diferents components i accions de l'aplicació, garantir-ne la seguretat.
- **Eina d'usuari/ària administrador/a**, per atorgar els diferents tipus de permisos a els/les usuaris/àries per visualitzar o modificar el contingut d'una dada.
- **Sistema d'auditoria**, que inclogui eines per monitoritzar esdeveniments relacionats amb la seguretat i la traçabilitat, per si fos necessari realitzar el seguiment d'algun problema relacionat amb l'autorització de recursos o per a l'optimització o millora de processos.
- Disponibilitat d'un **servidor de reserva** per a situacions excepcionals.

3.4. Idioma

L'aplicació ha de contemplar com a mínim la llengua catalana tant en la seva part pública, com de treball intern. La part pública haurà de permetre altres llengües com la castellana.

3.5. Posada en funcionament

a) Migració

L'empresa adjudicatària haurà de preveure la migració a la nova aplicació de totes les dades relacionades amb els ciutadans, empreses col·laboradores i altres organitzacions i entitats, usuàries dels nostres serveis.

L'Agència facilitarà aquestes dades a l'empresa adjudicatària del contracte, en format csv o similars. Cada una de les àrees de l'Agència validarà aquesta migració, consensuant amb l'empresa qualsevol adaptació o ajust de les dades al nou aplicatiu, en funció del servei que s'ofereix.

b) Instal·lació i configuració

El programari es lliurarà en el termini d'un mes a partir de l'endemà de la data de formalització del contracte.

La instal·lació del programari i la configuració inicial del portal web públic hauran de personalitzar-se al màxim possible segons la imatge corporativa i l'estil del web de l'Agència de Desenvolupament del Ripollès (<https://www.ripollesdesenvolupament.com/>).

c) Formació del personal

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una formació de mínim 15 hores al personal designat de l'Agència, usuaris i/o administradors de l'aplicatiu. Aquesta formació s'ha de realitzar a l'inici de la posada en marxa del programari.

En el cas de què no s'utilitzin totes les hores, es constituirà una borsa d'hores per a utilitzar durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues del mateix.

Clàusula 4. Característiques funcionals del programari

El software subministrat ha de permetre augmentar l'eficiència i qualitat en el tractament de les dades de les persones, empreses i entitats usuàries dels serveis de l'Agència, amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels processos d'intermediació laboral, assessoraments i lloguer d'espais, i l'explotació de les dades i obtenció d'indicadors globals i per programes.

A aquests efectes, es detallen les funcionalitats i les prestacions que es requereixen:

4.1. Gestió de les persones usuàries del Servei d'Orientació i Inserció Laboral de l'Agència

- Dades bàsiques de la persona (dades personals, edat, municipi, àmbit territorial, ...)
- Dades específiques de l'atenció a l'usuari (data d'alta del servei, situació laboral prèvia, percepció de prestacions, persona tècnica que realitza l'atenció, etc.).
- Dades curriculars formatives (formació reglada i complementària, idiomes, acreditacions professionals, carnets de conduir, ...)
- Dades curriculars laborals (indicant períodes d'atur, actius, experiència anterior, ...)
- Perfil de la persona a través d'etiquetes en funció de la seva situació i interessos (borsa, emprendoria, formació, pràctiques, etc.). Vinculació de la persona amb organitzacions.
- Adequació del registre/fitxa de cada persona a la LOPD, signatura LOPD i registre d'accessos.
- Altra documentació relacionada amb la persona, en format digital.
- Objectiu laboral segons ocupacions, tipus de jornada laboral i disponibilitat geogràfica.
- Històric de la persona en relació a:
 - o Accions desenvolupades, itineraris, actuacions individuals, tutoritzacions, pre-inscripcions i inscripcions a accions grupals, formacions realitzades o en curs.
 - o Detall de les diferents actuacions dutes a terme per la persona, tant individuals com grupals.
 - o Relació de les ofertes de treball en les quals s'ha inscrit i dades de la inserció (perfil laboral, empresa, sector, etc.).
 - o Històric de les comunicacions amb la persona.

4.2. Gestió de les persones usuàries d'altres serveis oferts per l'Agència

- Dades bàsiques de la persona usuària (dades de contacte, DNI, ...)
- Adequació del registre/fitxa de cada persona a la LOPD, signatura LOPD i registre d'accessos.
- Dades relacionades amb el tipus d'assessorament rebut (àmbit, tipus, descripció, persona tècnica que el realitza, ...).
- Documentació digitalitzada relacionada amb el tipus d'assessorament rebut.
- Sistema de catalogació de les persones usuàries d'acord al catàleg de serveis que ofereix l'Agència (àmbit, assessorament, formacions, ...).
- Registre de les accions realitzades amb la persona usuària en funció dels serveis de l'Agència als que s'ha acollit.

- Històric de la persona en relació a:
 - o Comunicacions mantingudes amb la persona usuària.
 - o Gestió duta a terme amb la persona usuària, en relació a les accions desenvolupades (reunions, assessoraments rebuts, formacions realitzades,...).

4.3. Gestió de les empreses i altres organitzacions usuàries dels serveis de l'Agència

- Dades bàsiques de l'organització (ubicació, NIF, ...)
- Dades de les persones de contacte.
- Dades de l'activitat de l'empresa o entitat, sector, productes i serveis, nombre de treballadors/es....
- Dades relacionades amb el tipus d'assessorament rebut (àmbit, tipus, descripció, persona tècnica que el realitza, ...).
- Documentació digitalitzada relacionada amb l'organització.
- Sistema de catalogació de les empreses i altres organitzacions d'acord al catàleg de serveis que ofereix l'Agència (àmbit, assessorament, formacions, associacions empresarials, ...).
- Registre de les accions realitzades amb les empreses i altres organitzacions del territori, com ara:
 - o Recull dels temes tractats en cada una de les sessions realitzades amb l'empresa i/o entitat i possibilitat d'obtenir un document resum amb opció de signatura i/o enviament per correu electrònic.
 - o Creació de nous projectes per part d'una empresa o entitat.
 - o Participació en accions formatives, promocionals i/o altres actuacions en col·laboració.
 - o Convenis de col·laboració.
 - o Gestió d'acolliment d'alumnes en pràctiques.
 - o Ofertes de treball vigents i històric d'ofertes gestionades.
- Històric de l'empresa o organització en relació a:
 - o Comunicacions mantingudes amb l'empresa o entitat.
 - o Gestió duta a terme amb l'empresa o entitat, en relació a les accions desenvolupades (visites, reunions, formacions realitzades, col·laboracions, ...).

4.4. Intermediació laboral - Borsa de treball

El programari, a més del registre i gestió de les persones usuàries i empreses usuàries dels serveis de l'Agència, ha de disposar d'un mòdul, integrat al lloc web corporatiu, per agilitzar

la intermediació laboral en línia que s'ofereix des del Servei d'Orientació i Inserció Laboral de l'Agència, que com a mínim permeti:

- La gestió d'empreses i de les ofertes de treball, garantint un accés privat de les empreses a les seves dades i ofertes.
- La gestió de precandidats i candidats/es, permetent l'accés privat de l'usuari/ària a les seves dades i currículum.
- Gestió del procés de selecció de les ofertes i seguiment de les ofertes, així com de les candidatures.
- Recerca de precandidats/es en funció de diferents paràmetres de la base de dades de candidatures.
- Cassació automàtica de perfils segons requisits.
- Tramesa de currículums a les empreses que han posat l'oferta de treball.

4.5. Gestió de l'emprenedoria

Cal un mòdul específic per la gestió dels diferents projectes d'emprenedoria als quals es doni suport des de l'Agència. Aquest haurà de contenir com a mínim les següents funcionalitats:

- Fitxa de les persones emprenedores, amb les dades bàsiques i de contacte.
- Fitxa dels projectes d'emprenedoria amb dades sobre la seva evolució (ha de permetre incloure més d'un projecte per cada persona emprenedora).
- Documentació relacionada amb el projecte.
- Accés privat de l'emprenedor/a al web.
- Eina per a la generació de plans d'empresa.
- Gestió de les puntuacions i valoració dels projectes.
- Perfil de la persona emprenedora a través d'etiquetes en funció dels seus interessos (formació; espais en venda, lloguer o en traspàs; assessoraments; associacions empresarials; etc.).
- Registre de les accions d'informació, assessorament, formació i consolidació dutes a terme amb la persona emprenedora.
 - o Recull dels temes tractats en cada una de les sessions realitzades amb la persona emprenedora i possibilitat d'obtenir un document resum amb opció de signatura i/o enviament per correu electrònic.
- Alta automàtica com a empresa si el projecte es fa realitat.

4.6. Gestió de la formació, cursos i jornades temàtiques

Ha de contemplar un mòdul específic per a la gestió de la formació, cursos o jornades temàtiques, que es portin a terme des de l'Agència:

- Dades del curs, jornada o acció formativa.
- Calendari, horari, programa i/o mòduls del curs o formació.
- Control del procés de preinscripció i inscripció i del compliment dels requisits.
- Proves de selecció i nivell.
- Registre de les tutories portades a terme al voltant del curs.
- Gestió de les accions formatives i de la documentació relacionada:
 - o Llistes d'assistència
 - o Documentació digitalitzada del continguts
 - o Fitxes dels alumnes
 - o Recull de notes i avaluacions
 - o Certificats i diplomes
 - o Qüestionaris de valoració
- Borsa de formadors/es, que inclogui fitxa amb les dades de cada formador/a, informació curricular, històric de les formacions realitzades, documentació digitalitzada i històric d'incidències i de les avaluacions.

4.7. Gestió de les accions, programes o projectes

El programari ha de mostrar els projectes, programes o serveis que s'ofereixen des de l'Agència, i per a cada projecte o programa poder crear diferents accions en què hi participen les persones usuàries, les empreses i les organitzacions. Les funcionalitats bàsiques que ha de permetre són les següents:

- Dades bàsiques del projecte, programa o acció desenvolupada.
- Mapa de projectes actius.
- Gestió de les persones relacionades amb l'acció amb detall de data i tipus d'actuació.
- Gestió de les empreses, entitats i/o organitzacions relacionades amb l'acció amb el detall de data i tipus d'actuació.
- Documentació relacionada amb l'acció en format digital.
- Classificació de les accions per projectes i classificació lliure per etiquetes.
- Perfil de les accions i seguiment dels estats.
- Generació d'indicadors estadístics i de qualitat de les accions de forma individual o agrupades per projectes.

4.8. Gestió d'espais

Cal que contempli un mòdul específic per a la gestió dels espais i/o recursos dels que disposa l'Agència o d'altres externs a l'Agència i que es troben en traspàs. Haurà d'incloure com a mínim les següents funcionalitats:

- Fitxa dels diferents espais i recursos, amb inventari i característiques tècniques de cada espai.
- Formularis per a:
 - o Sol·licitud d'informació dels espais i recursos gestionats per l'Agència.
 - o Sol·licitud per ocupar un despatx o una nau del Centre d'Empreses del Ripollès.
 - o Sol·licitud per llogar les instal·lacions de l'Aula d'Hostaleria del Ripollès o fer ús de l'obrador compartit.
 - o Sol·licitud de lloguer d'altres espais de l'Agència.
- Circuit de reserva d'espais.
- Vista d'horari de l'espai, per acció o per formador.
- Gestió de les accions vinculades als espais:
 - o Utilització dels espais, altes, baixes i contractes.
 - o Gestió de la borsa de traspassos.
 - o Tasques de manteniment i incidències vinculades als espais.
 - o Reserva d'espais puntuals.

4.9. Indicadors i informes

El programari ha de permetre l'explotació i anàlisi de les dades registrades, per la qual cosa és necessari que compti amb eines de generació automàtica d'indicadors referents a accions, persones, organitzacions, empenedoria, borsa de treball i tasques. En concret:

- Informes relacionats amb les accions realitzades (programes, projectes, formacions, ocupació dels espais, assessoraments,...).
- Informes relacionats amb persones.
- Informes relacionats amb l'empenedoria.
- Informes relacionats amb la borsa de treball.
- Resultats d'informes en format de llista a través dels cercadors.
- Exportació de resultats en format de full de càlcul.
- Generació periòdica d'indicadors a partir d'informes.
- Visualització d'indicadors en format gràfic.

Clàusula 5. Suport i manteniment

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a les persones administradores i usuàries del programari durant tota la vigència del contracte, com a mínim per via telefònica o correu electrònic, en horari de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h. Es requereix que el temps de resposta inicial sigui com a màxim a les 48 hores següents.

El servei atindrà les incidències tècniques, així com consultes de caire més funcional sense cost addicional. El servei de suport serà realitzat de forma remota si escau per part del contractista.

S'inclourà a la licitació una borsa de 30 hores anuals, per altres necessitats del servei, personalitzacions o integracions sol·licitades.

En cap cas es podran imputar per part de l'adjudicatari aquesta borsa d'hores, les dedicades a la resolució d'incidències, així com suport tècnic i funcional ni canvis en la configuració, parametrització i integració de components ja integrats, atès que es considera que ja estan incloses en el propi suport i manteniment del programari lliurat.

L'empresa adjudicatària serà responsable del correcte manteniment del programari proposat, incloent la correcció d'errors, actualitzacions i millores a tots els mòduls definits en aquest plec, durant tota la durada del contracte.

De la mateixa manera, realitzarà les còpies de seguretat diàries de la base de dades.

Clàusula 6. Integració

El programari haurà de disposar d'eines d'integració amb d'altres sistemes de gestió utilitzats per l'Agència:

- Ha de disposar d'un sistema d'exportació i importació de dades en format de full de càlcul (.csv, .xlsx o similar) per importar o exportar qualsevol entitat de dades (llista d'empreses, inscripcions a un curs, llistes de persones, etc.)
- Ha de disposar d'una API o sistema similar per permetre la integració de tercers amb aquest aplicatiu.
- S'ha d'integrar directament amb la plataforma actual de gestor d'expedients de l'Agència, Firmadoc, així com qualsevol altra que pugui contractar en el futur.

Clàusula 7. Garanties

Un cop finalitzat el contracte, l'Agència podrà recuperar tots els fitxers de CV's de les candidatures i tota la informació continguda a la base de dades.

Durant aquest termini de garantia, l'empresa adjudicatària haurà de fer una extracció completa de les dades i fitxers existent al software i que són propietat de l'Agència.



S'estableix que la portabilitat de les dades serà sense cap cost addicional i es realitzarà en el termini més breu possible, màxim de 30 dies naturals, i amb el menor impacte per a les persones usuàries del serveis de l'Agència.