

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I DE DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS I PROJECTES DE LES APLICACIONS J2EE, CRM, I ALTRES APLICACIONS DE L'INSTITUT CATALÀ DE FINANCES.

ÍNDEX

1.	Objecte del contracte.....	3
2.	Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte.....	3
2.1.	Serveis de manteniment de les aplicacions.....	3
2.1.1.	Manteniment Correctiu	4
2.1.2.	Manteniment Perfectiu.....	5
2.1.3.	Manteniment Adaptatiu.....	6
2.1.4.	Suport tècnic, funcional i consultes	7
2.1.5.	Manteniment Evolutiu Menor	7
2.2.	Serveis de desenvolupament d'evolutius i projectes.	9
2.2.1.	Evolutius.....	9
2.2.2.	Projectes	10
2.3.	Requeriments del desenvolupament d'aplicacions.....	12
2.4.	Llistat d'aplicacions.....	13
2.4.1.	Principals aplicacions de l'ICF	13
2.4.2.	Resta d'aplicacions.....	13
2.4.3.	Integracions amb altres aplicacions.....	13
2.5.	Usuaris	14
3.	Característiques del servei	15
3.1.	Metodologia.....	15
3.2.	Qualitat.....	15
3.3.	Mitjans materials per la realització dels treballs	15
3.4.	Lloc de treball i horari	16
3.5.	Equip de treball.....	16
3.6.	Documentació.....	17
3.6.1.	Informes de Control	17
3.6.2.	Elaboració o modificació de Sistemes d'Informació.....	18
	Posada en marxa:.....	18
4.	Equip.....	19
4.1.	Perfis professionals pels manteniment	19
4.2.	Perfis professionals pels evolutius i projectes	20
4.2.1.	Cap de Projecte	20
4.2.2.	Analista Funcional	21
4.2.3.	Equip de Desenvolupament	22
4.2.4.	Responsable de Ciberseguretat	23

5.	Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitzacions .	24
5.1.	Acord de nivell del servei.....	24
5.1.1.	Indicadors.....	25
5.1.1.1.	Manteniment i evolutius menors.....	26
5.1.1.2.	Evolutius i Projectes	27
5.1.1.3.	Qualitat.....	28
5.1.2.	Penalitzacions	30
5.2.	Pla de qualitat.....	33
5.3.	Altres consideracions respecte a Indicadors, ANS i Penalitzacions.	33
6.	Pla d'arrencada i devolució del servei	33

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que regiran la contractació dels serveis de manteniment i de desenvolupament d'evolutius i projectes de les aplicacions de l'Institut Català de Finances (ICF en endavant) i que, principalment, són FinEmpresa, Eurocrèdit, CRM Microsoft Dynamics i Aplicacions Qlickview, entre d'altres.

El present document identifica, entre d'altres aspectes:

- Els requeriments funcionals i els aspectes tecnològics necessaris que l'ICF espera dels licitadors.
- Descripció dels diferents plans (Pla de qualitat, Pla d'arrencada i devolució del servei,...), per dur a terme els treballs d'adequació al negoci de l'ICF.
- Descripció del servei que el contractista ha de proporcionar a l'ICF per a la continuïtat i avenç del seu negoci.

2. Necessitats que cal satisfer i idoneïtat del contracte

2.1. Serveis de manteniment de les aplicacions

El servei a licitar és un servei de manteniment d'aplicacions en *"time & material"*, on l'adjudicatari ha de proveir els recursos sol·licitats d'acord lo establert en aquesta licitació (punt 5.1) i es facturarà el preu hora en funció de les hores realitzades al manteniment, i donant resposta a totes les necessitats correctives, perfectives, adaptatives, evolutius menors i de seguretat que es detallen en aquest apartat.

El servei ha de disposar de les capacitats necessàries per desenvolupar aquelles evolucions o noves funcionalitats que siguin requerides per l'ICF. El servei haurà d'estar configurat inicialment amb els següents recursos:

- Un desenvolupador en J2EE.
- Un parametritzador de l'eina CRM Microsoft Dynamics amb coneixements de .Net o amb un possible suport puntual d'un desenvolupador en .Net.

La dedicació prevista pel parametritzador de CRM es la meitat de la prevista pel desenvolupador en J2EE.

Cadascuna de les tasques evolutives, tret de l'evolutiu menor, que es realitzin no formarà part de la facturació del servei de manteniment del servei i es valorarà i facturarà com a part variable.

Aquests recursos rebran directament per part de l'ICF les tasques a realitzar i les seves prioritats.

L'ICF valorarà si els perfils proporcionats encaixen amb les necessitats de les tasques a realitzar, en cas que no ho siguin es comunicarà a l'empresa adjudicatària per gestionar el canvi. Es mesurarà el canvi en funció dels ANS establerts en aquest document.

Els treballs a realitzar en relació amb el manteniment de les aplicacions s'agrupen en les següents tipologies:

2.1.1. Manteniment Correctiu

El manteniment correctiu inclou la resolució d'incidències funcionals i tècniques, que requereixin la modificació i/o adaptació d'alguna de les aplicacions. Qualsevol actuació en el programari deguda a una errada de l'aplicació serà considerada sempre com activitat vinculada al manteniment correctiu.

D'altra banda s'inclouen els treballs d'anàlisi i resolució d'incidències d'usuari que, sense suposar canvis o modificacions d'aplicació, puguin requerir actuacions tècniques, revisió i modificació de dades, revisió i modificació de la configuració, etc.

La correcció dels defectes funcionals i/o tècnics de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Pla d'accions proactives de detecció d'incidències
- Diagnòstic de la incidència.
- Anàlisi i disseny de la solució proposada, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Elaboració i execució dels plans de proves necessaris.
- Implantació de la correcció desenvolupada.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions
- Correcció de les dades afectades per les incidències, incloent l'elaboració dels desenvolupaments necessaris a tal efecte.
- Monitorització de les plataformes i detecció de problemes recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de les correccions necessàries per a la resolució dels esmentats problemes.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari, i que requereixin intervenció per a la restauració de la informació.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara a la detecció, resolució i monitorització d'incidències.
- Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF, Jira, (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.
- Manteniment de la documentació (funcional, tècnica, d'arquitectura, manuals d'usuari i jocs de proves del sistema).

S'inclou expressament com a manteniment correctiu, la resolució d'errors en el sistema, a causa de la integració amb altres sistemes de tercers i que no tenen origen en el propi ICF, com, per exemple, la recepció de dades errònies en l'intercanvi, o caigudes en les comunicacions.

2.1.2. Manteniment Perfectiu

S'inclouen les activitats a realitzar per prevenir l'aparició d'incidències i problemes, i millorar la qualitat interna de les aplicacions en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, clarificació del codi, optimització del rendiment i eficiència, millores en la seguretat de les plataformes, etc.

La prevenció en l'aparició de defectes funcionals i tècnics de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Anàlisis periòdiques dels logs i indicadors de monitorització del sistema.
- Revisió periòdica de la plataforma per certificar que no hi ha elements de seguretat compromesos.
- Validació de la disponibilitat del servei (Infraestructura, interfases, aplicacions, altres entorns).
- Revisió de la situació dels processos batch diaris.
- Anàlisis d'estadístiques d'accés, nivells d'utilització, disponibilitat i estabilitat dels serveis i sistemes, i les causes de les indisponibilitats.
- Realització d'estudis sobre el rendiment de l'aplicació i els elements necessaris per millorar la productivitat i operació (proves d'estrès).
- Anàlisi del codi font, i reestructuració d'aquest per a la millora de la qualitat i del rendiment.
- Actualització del codi de components de software lliure i comercial utilitzat en les aplicacions, a noves versions d'aquest que incorporin correccions a possibles problemes coneguts i/o millores en el rendiment.
- Proactivitat en el versionat del programari base.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Elaboració i presentació de propostes de millora per assolir un nivell d'utilització òptim de la plataforma.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara a la prevenció d'incidències.
- Revisió d'indicis d'atacs informàtics o indicis de fuites d'informació.

Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF, Jira, (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.

2.1.3. Manteniment Adaptatiu

S'inclouen les activitats necessàries de modificació de les aplicacions derivades de canvis en la infraestructura tecnològica de l'ICF, tant en maquinari com en programari.

En aquest sentit, s'inclouen les modificacions derivades de l'evolució tecnològica dels components que formen part de l'aplicació (serveis, llibreries, etc.), així com del software base sobre el qual s'executen (sistemes operatius, servidors d'aplicacions, servidors de bases de dades, etc.), incloent la substitució de components en cas d'obsolescència, manca de suport o actualització d'aquests.

S'inclouen també els canvis que puguin aparèixer com a resultat de decisions estratègiques de l'ICF que afectin a la infraestructura (p.ex. substitució del servidor d'aplicacions o de base de dades per un altre producte) o a la ciberseguretat.

Estan també inclosos els canvis produïts per la modificació dels elements físics (servidors, ordinadors personals, elements de xarxa).

L'adaptació de les qüestions tècniques de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Estudi de l'adaptació a realitzar.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació de la modificació desenvolupada.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària en aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades dels canvis realitzats.
- Actualització i manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.
- Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.

2.1.4. Suport tècnic, funcional i consultes

La finalitat tant del suport tècnic, com del funcional és ajudar als usuaris a resoldre dubtes o problemes que es troben amb els programaris objecte del manteniment. Aquest tipus de suport es pot donar mitjançant l'eina de tiqueting, per telèfon, per correu electrònic o mitjançant una reunió, si fos necessari.

Algunes de les activitats, més habituals, que s'inclouen en aquest apartat són:

- Sol·licituds realitzades per l'ICF que suposin actuació sobre la informació contemplada en el sistema i que no impliqui la realització de noves funcionalitats (extracció de dades, modificació de dades, sol·licitud de llistats o fitxers ad-hoc, qualsevol altre treball que s'acordi amb el contractista).
- Consulta sobre dades del sistema, incloent aquelles que no es puguin resoldre mitjançant Help-Desk, atesa la complexitat d'aquesta o perquè calgui consultar en el model de dades i l'usuari qui faci la consulta no tingui accés a les mateixes.
- Consultes referides a les aplicacions objecte del servei que no impliquin correccions d'errors ni noves funcionalitats. Consultes sobre funcionalitat operativa, criteris funcionals o sobre aspectes tècnics.

2.1.5. Manteniment Evolutiu Menor

Degut a les necessitats del dia a dia, s'inclouran en el manteniment de la plataforma els petits evolutius, menors de 80h de desenvolupament, que es requereixin per part d'ICF, d'aquesta manera es podran agilitzar els desenvolupaments menors i es podrà garantir un correcte funcionament de la plataforma.

La modificació i adaptació de la funcionalitat i qüestions tècniques de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Estudi dels canvis i noves funcionalitats que implica.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació de la modificació desenvolupada.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària de les noves funcionalitats, així com aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades de la nova funcionalitat i dels canvis realitzats.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara al seguiment d'evolutius.
- Actualització i manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.
- Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de



Institut Català
de Finances

cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.

L'evolutiu menor es gestionarà per l'ICF en funció de les tasques pròpies del manteniment. Els evolutius menors s'adequaran, prioritzant les incidències, a la capacitat de l'equip de manteniment. Aquest aspecte no ha de fer augmentar el propi equip de manteniment. En funció de les capacitats.

2.2. Serveis de desenvolupament d'evolutius i projectes.

Les tasques que es detallen a continuació no s'inclouen en la part del servei de manteniment per la prestació del servei, i seran objecte de facturació de forma separada com a part variable.

2.2.1. Evolutius.

S'inclouen les activitats que impliquin destinar més de 80h de desenvolupament, per a la modificació de les aplicacions derivada de les noves necessitats que s'identifiquin en la funcionalitat d'aquestes. Aquests es tractaran de la manera descrita a continuació i es facturaran d'acord amb els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària (annex 4, apartat II, del QC).

En aquest sentit, els evolutius han de donar cobertura a les modificacions derivades dels canvis en la normativa o en els procediments vinculats amb les activitats per a les quals s'utilitza una aplicació, l'adaptació de les aplicacions per al correcte compliment de normativa o procediments (sempre que no siguin imputables a errades en els treballs d'adaptació que en aquest cas estarien coberts per la garantia del manteniment correctiu), la inclusió de noves funcionalitats relacionades amb l'objecte de l'aplicació, i la necessitat d'establir nous intercanvis d'informació de les aplicacions objecte del suport amb altres sistemes, estiguin o no coberts per aquest suport.

La modificació i adaptació de la funcionalitat i qüestions tècniques de les aplicacions cobertes pel servei de manteniment inclou:

- Estudi dels canvis i noves funcionalitats que impliquen.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Desenvolupament de les modificacions als sistemes, incloent programació i configuració.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació de la modificació desenvolupada.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària en relació amb les noves funcionalitats, així com en relació amb aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades de la nova funcionalitat i dels canvis realitzats.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara al seguiment d'evolutius.
- Actualització i manteniment de la documentació funcional i tècnica del sistema.
- Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de

cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.

Qualsevol evolutiu podrà ser considerat un projecte en si mateix si l'ICF ho considera adient.

En els desenvolupaments d'evolutius de més de 80h s'acordarà amb l'ICF el cost, la planificació i els recursos assignats al projecte segons els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària (annex 4, apartat II, del quadre de característiques, en endavant QC).

2.2.2. Projectes

Els projectes es desenvoluparan de manera independent al servei de manteniment d'aplicacions gestionat. Aquests es tractaran de la manera descrita a continuació i es facturaran d'acord amb els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària (annex 4, apartat II, del QC).

S'inclouen les activitats necessàries en evolucions del sistemes existents i noves aplicacions que donin resposta a necessitats de negoci prioritzades per l'ICF.

L'inici d'un projecte comporta la formació d'un nou equip de treball conformat pels perfils que es considerin necessaris per l'elaboració i execució d'aquest. Previ a l'inici d'aquest s'acordarà amb l'ICF el cost, la planificació i els recursos assignats al projecte segons els preus €/hora oferts per l'empresa adjudicatària (annex 4, apartat II, del quadre de característiques, en endavant QC).

La modificació i adaptació de la funcionalitat i qüestions tècniques de les aplicacions cobertes en aquest servei de desenvolupament de projectes inclou:

- Establir els recursos necessaris pel desenvolupament del projecte.
- Estudi dels canvis i noves funcionalitats que implica.
- Anàlisi i disseny de les modificacions necessàries, tenint en compte les principals mesures que garanteixin la seguretat de la informació.
- Planificació i gestió dels recursos necessaris per assolir els objectius establerts per la direcció de l'ICF.
- Convocar, preparar i dirigir els comitès de seguiment del projecte. És necessari un seguiment exhaustiu de les dates compromeses.
- Desenvolupament dels sistemes, incloent programació i configuració.
- Convocar reunions, redactar i enviar les actes amb els acords i punts destacables de les reunions

- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris.
- Implantació del projecte desenvolupat. Pot consistir en modificacions d'aplicacions existents.
- Càrrega i/o migració de les dades afectades.
- Planificació i realització de la formació necessària de les noves funcionalitats, així com aquelles funcionalitats que així ho requereixin com a conseqüència dels canvis.
- Suport en la resolució de consultes i incidències derivades de les noves funcionalitats o dels canvis realitzats.
- Generació d'informes de forma periòdica (llistats, taules, gràfics) amb dades rellevants de cara al seguiment de projectes.
- Actualització i manteniment de la documentació.
- Elaboració d'anàlisis o estudis de viabilitat.
- Gestió de tasques mitjançant l'eina de tiqueting establerta a l'ICF , Jira, (inclou tant l'actualització de la informació, com de les hores previstes i realitzades de cadascuna de les tasques) així com altra informació rellevant que l'ICF determini necessària.

2.3. Requeriments del desenvolupament d'aplicacions

Tots els desenvolupaments han de complir, entre d'altres requeriments, els exposats a continuació, per tal de garantir el correcte funcionament i les mesures de seguretat necessàries. Han de complir aquestes característiques tots els desenvolupaments, tan correctius, perfectius, adaptatius, evolutius i projectes:

- Disseny de la interfície d'usuari: Tots els formularis i pantalles desenvolupats i/o integrats al sistema hauran de seguir una directiva d'estil i format aprovats per l'ICF, tant pel que fa als formularis d'entrada de dades com els de visualització i resposta.
- Els sistemes d'informació hauran de disposar de les mesures de seguretat apropiades i corresponents al nivell requerit en matèria de protecció de dades segons normativa aplicable i els estàndards de mercat.
- L'adjudicatari haurà de vetllar per garantir l'ús de les eines, sistemes i recursos necessaris en matèria de ciberseguretat.
- "Security by Design": tots els desenvolupaments han de tenir un enfoc de desenvolupament que permeti mitigar o anul·lar qualsevol intent de vulnerabilitat en la infraestructura tecnològica o les dades.

2.4. Llistat d'aplicacions

A continuació llistem i expliquem el funcionament de les principals aplicacions objecte del contracte, així com la integració d'aquestes aplicacions dins de l'ecosistema tecnològic de l'ICF.

2.4.1. Principals aplicacions de l'ICF

- FinEmpresa: aplicació pròpia desenvolupada en J2EE. Actualment, FinEmpresa funciona com a punt d'entrada de clients per a certs productes que ofereix l'entitat i també com a base de dades de tota la informació relativa a client.
- CRM: Aplicació utilitzada per treballadors de l'entitat per tractar i explotar la informació personal i comercial de client. Basat en tecnologia de Microsoft Dynamics i petits desenvolupaments en .Net i javascript
- EUROCREDIT: aplicació pròpia desenvolupada en J2EE. Actualment, EUROCREDIT es una aplicació per gestionar sol·licituds que provenen de fons europeus.

2.4.2. Resta d'aplicacions

A l'ICF disposem d'altres aplicacions més petites, amb molt poc impacte. Un exemple d'aquestes aplicacions, i les seves tecnologies, son:

- Qlickview: plataforma de BI per reporting intern i anàlisi de dades. Per dur a terme una part de la càrrega de dades, també s'utilitza el WebDAV.
- Portal intern: Amb tecnologia Liferay
- Creola / Recomendacions d'auditoria: Eines de tiqueting en JIRA
- TFC: Eina de comptabilització de fons de fons desenvolupada en J2EE

2.4.3. Integracions amb altres aplicacions

Aquestes aplicacions, objecte del contracte, s'integren via Webservices amb la resta d'aplicacions de l'ecosistema de l'ICF, mitjançant un Api Manager, i estan fora de l'abast d'aquest contracte.

Algunes de les aplicacions més significatives amb les que s'integren son:

- Banca Electrònica: Aplicació desenvolupada en J2EE i Angular que permet als clients i usuaris, tant demanar sol·licituds de finançament com veure els seus productes contractats amb l'ICF.
- Aplicació del Backoffice: Aquesta aplicació està desenvolupada en J2EE, i és un espai destinat a que accedeixin treballadors autoritzats de l'ICF per crear o modificar usuaris de clients, modificar rols d'usuari, crear relacions entre usuaris i empreses i enviar notificacions de la Banca Electrònica.
- IRIS: aplicació Core bancari, on l'entitat gestiona els diferents processos de negoci com l'anàlisi de riscos, l'actualització de tarifes i productes, comptabilitat, etc.



Institut Català
de Finances

Els licitadors, durant el període d'oferta de la licitació, podran accedir a informació més detallada de l'arquitectura de la solució objecte del servei prèvia signatura d'un compromís de confidencialitat d'acord amb el model que s'annexa al present plec de prescripcions tècniques (annex 1 del PPT).

2.5. Usuaris

Les aplicacions objecte del manteniment hauran de proveir l'accés als usuaris del grup ICF i als clients.

L'horari d'accés a les aplicacions serà de 08:00 a 19:00, de dilluns a divendres.

El nombre màxim d'usuaris concurrents s'estima d'uns **150 usuaris**.

3. Característiques del servei

3.1. Metodologia

La metodologia proposada ha de permetre assolir un ritme progressiu d'entregues que vagin aportant funcionalitat operativa, per tant, es demana una proposta de metodologia dinàmica de servei, incloent en les entregues la documentació.

3.2. Qualitat

Les propostes han d'incloure un pla de satisfacció de qualitat que resulti adequat per garantir la correcta prestació del servei, justificant el contingut del mateix i detallant com s'utilitzarà dins el model del servei.

S'hauran de definir les mètriques, programes i polítiques necessàries per confirmar que el pla de qualitat especificat a la proposta s'executa correctament durant tota la durada del servei.

3.3. Mitjans materials per la realització dels treballs

En el moment de la prestació dels serveis, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària l'aportació de les infraestructures informàtiques, el maquinari, les comunicacions, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs. L'ICF supervisarà les eines i maquinari aportat per l'empresa adjudicatària per certificar que compleix amb els seus estàndards.

3.4. Lloc de treball i horari

L'equip de desenvolupament treballarà des de les seves pròpies oficines, les quals han de ser dins de Catalunya. Totes les despeses derivades d'aquesta interacció aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'ICF proporcionarà l'accés via VPN. Segons necessitats del servei es pot requerir al licitador la presencialitat de l'equip a les oficines de l'ICF.

El servei principal es prestarà dins de l'horari laboral de dilluns a divendres tots els dies laborables segons el calendari oficial de la ciutat de Barcelona.

Aquest horari podrà patir variacions de mutu acord amb l'ICF.

En cas que sigui necessari (desplegaments, resolució d'incidències bloquejants, ...) s'allargarà la jornada fins a la finalització de la tasca, considerant incidències crítiques o amb tall de servei.

3.5. Equip de treball

L'adjudicatari ha d'incorporar tot l'equip i iniciar el servei en un termini màxim d'un mes des de la data de formalització del contracte. En cas que no es compleixi aquest requeriment serà objecte de penalització tal i com s'indica a l'apartat 5.1.2. Penalitzacions d'aquest mateix document.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari cobrir tan les baixes com les vacances dels perfils assignats amb les mateixes exigències de solvència que s'han marcat al QC d'aquesta licitació i amb els coneixements necessaris de les plataformes per realitzar les tasques necessàries i prioritzades per l'ICF.

L'ICF valorarà si els perfils proporcionats encaixen amb les necessitats de les tasques a realitzar, en cas que no ho siguin es comunicarà a l'empresa adjudicatària per gestionar el canvi. Es mesurarà el canvi en funció dels ANS establerts.

3.6. Documentació

3.6.1. Informes de Control

Caldrà que l'empresa adjudicatària del servei lliuri periòdicament la següent documentació de control amb els terminis establerts. En cas contrari, es podrà executar la penalització segon els ANS establerts al punt 5.1. Acord de nivell de servei, d'aquest document.

En la fase d'arrancada del servei la següent documentació serà lliurada setmanalment, el 1º dia laborable de la setmana:

- Control del desenvolupament: ús dels entorns, ús de control de versions, aplicacions utilitzades en el desenvolupament.

En la fase de seguiment del servei:

L'adjudicatari del servei informará mensualment, abans d'acabar el 5º dia hàbil, a l'ICF dels següents punts:

- Control de facturació
- Gestió dels recursos
- Propostes de millores del servei
- Planificació i avenç dels treballs dins de la cartera de desenvolupament dels evolutius i projectes sol·licitats per l'ICF.
- Qualsevol informació que sigui rellevant per al negoci de l'ICF i que hagi estat detectada per l'adjudicatari.
- Llistat de les persones que s'inclouen a l'equip (altes i baixes mensuals)
- Informe de seguiment i compliment dels ANS.

L'adjudicatari del servei haurà de lliurar trimestralment, abans d'acabar el 5º dia hàbil, a l'ICF els següents informes:

- Informe de Ciberseguretat:

L'ICF demanarà un perfil de Ciberseguretat trimestralment, per la realització d'un informe de Ciberseguretat, amb el detall i els resultats de la ciberseguretat aplicada al software desenvolupat, evidències de que els desenvolupaments donen resposta a la seguretat des de la fase de disseny, inventari de vulnerabilitats de la plataforma... Es demanarà per tots els desenvolupaments, independentment de si són part del manteniment, com de projectes o evolutius.. El contingut d'aquest informe serà consensuat entre l'empresa adjudicatària i l'ICF i es podrà modificar de mutu acord.

- Informe de QA:

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar auditories de codi internes per garantir la qualitat del codi desenvolupat per l'ICF.

L'ICF, per la seva part, podrà demanar auditories externes per validar la qualitat del codi desenvolupat. Si a les auditories externes apareix qualsevol tipus d'incidència crítica que comprometi la seguretat i/o la fuga de informació, es penalitzarà a l'empresa adjudicatària, tal com s'especifica al punt 5.1. Acord de nivell de servei, d'aquest document, sempre i quan la incidència sigui imputable a l'actual adjudicatari.

3.6.2. Elaboració o modificació de Sistemes d'Informació

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la següent documentació referent al desenvolupament dels sistemes d'informació de l'ICF, organitzada per fases, i amb els terminis establerts en aquest document. En cas contrari, es podrà executar la penalització segon els ANS establerts al punt 5.1. Acord de nivell de servei, d'aquest document.

Aquesta documentació serà necessària per tots els desenvolupaments superiors a 80 hores i, per desenvolupaments inferiors a 80h. que l'ICF estimi oportú.

Presa de requisits i anàlisi:

- Document d'especificació de requisits
- Anàlisi Funcional
- Disseny Tècnic (inclou Model de Dades)
- Disseny del Pla de proves
- Valoració d'esforç en hores
- Material de suport necessari per les reunions (p. ex. mapa de sistemes, diagrames de fluxes,..)
- Actes de les reunions presencials o telefòniques

Desenvolupament:

- Informe d'execució del Pla de Proves integrades
- Actes de les reunions presencials o telefòniques

Proves:

- Informe d'execució del Pla de Proves d'usuari
- Informe d'acceptació de les proves d'usuari
- Actes de les reunions presencials o telefòniques

Posada en marxa:

- Manual de desplegament / instal·lació
- Manual d'usuari
- Manual d'administració de l'aplicació
- Disseny Tècnic actualitzat
- Document de lliçons apreses

4. Equip

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'adequar l'equip per donar resposta a les directrius establertes per l'ICF. Així com per abordar els evolutius que siguin requerits per ICF.

És necessari disposar d'un equip:

- Amb iniciativa i lideratge per abordar la definició, planificació i gestió de totes les tasques de manteniment pertinents al servei.
- Amb coneixements i experiència en el sector bancari per donar suport funcional als usuaris alhora d'abordar noves necessitats de negoci.
- Amb experiència i formació en les tecnologies utilitzades per les aplicacions per desenvolupar òptimament els funcionals elaborats.
- Amb experiència i formació en la infraestructura sobre la que corren les aplicacions per donar suport tècnic als administradors per garantir l'operativa de la plataforma.
- Amb capacitat de gestió per elaborar regularment i mantenir actualitzada tota documentació associada al servei.
- Amb capacitat de comunicació amb diferents nivells per realitzar el seguiment de les planificacions tant dins l'Àrea de TI com en els Comitès de seguiment.
- Amb capacitat de reacció davant els possibles imprevistos que poden afectar a planificacions: capacitat de creixement, capacitat de reorientació.
- Amb coneixements en la certificació de Qualitat d'aplicacions de Software cara a garantir la correcta execució de Proves integrades, Proves d'usuari.

L'ICF tindrà la possibilitat de fer una entrevista a tots els professionals que l'empresa adjudicatària vulgui afegir a l'equip de l'ICF, per donar el seu vist-i-plau. En el cas que l'ICF consideri que el recurs proposat per l'empresa adjudicatària no tingui el perfil adequat, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un nou recurs.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'assoliment de totes les fites requerides per executar cadascuna de les tasques informades per l'usuari i comunicades i prioritzades per TI, des de la presa de requeriments fins la coordinació del desplegament a producció.

4.1. Perfils professionals pels manteniment

L'empresa adjudicatària ha de garantir disposar d'un equip que pot assumir les tasques definides pel manteniment amb els següents perfils professionals:

- Programació en J2EE (Spring, Hibernate, etc.) amb el conjunt d'especificacions, normes o directius sota les quals es desenvoluparan i desplegaran les aplicacions. S'encarregarà principalment de l'aplicació FinEmpresa i EUROCREDIT. Amb un mínim de 4 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.
- Configuració i parametrització de l'eina CRM Microsoft Dynamics. Així com les seves integracions amb altres plataformes. Amb un mínim de 4 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.

4.2. Perfils professionals pels evolutius i projectes

L'empresa adjudicatària ha de garantir disposar d'un equip que pot assumir les tasques definides pels evolutius i projectes en els següents perfils professionals:

4.2.1. Cap de Projecte

Realitzarà les següents funcions:

- Col·laboració amb l'ICF en la definició i concreció dels objectius del manteniment, evolutius i projectes.
- Planificació en tots els seus aspectes, identificant les activitats a realitzar, els recursos a destinar, els terminis i els costos previstos.
- Direcció i coordinació de tots els recursos destinats a les diferents activitats. En cas d'interfases, haurà de liderar l'execució correcta d'aquestes exigint el compromís als tercers implicats. En cas de discrepàncies, les elevarà a l'àrea de TI de l'ICF per trobar una solució.
- Serà el responsable d'obtenir l'aprovació de les definicions per part de l'usuari.
- Mantenir permanentment les relacions externes: el clients, altres proveïdors i totes les persones alienes al seu equip.
- Adopció de les mesures correctores pertinents per redirigir les desviacions que es detectin.
- Proposar, en el cas que sigui necessari, les modificacions dels límits o objectius bàsics quan succeeixin circumstàncies que així ho aconsellin.
- Generar tots els informes de seguiment i control.
- Generar les actes de les reunions del projecte per un correcte seguiment de les decisions i acords presos. En tot moment la Àrea de TI de l'ICF podrà reclamar aquesta documentació.

A més haurà de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència com a cap de projecte i que hagi participat en gestió d'equips que hagin prestat serveis de manteniment i desenvolupament d'evolutius i projectes dins de l'estat espanyol o en serveis de característiques anàlogues.

4.2.2. Analista Funcional

Realitzarà les següents funcions:

- Descriure els requeriments, elaborar l'anàlisi funcional, documentar processos integrals, requeriments tècnics, requeriments de negoci, etc. d'acord amb la gestió de projectes requerida per l'ICF.
- Serà l'encarregat de prendre els requeriments de l'usuari i baixar a menys nivell de detall a efectes d'elaborar el corresponent manteniment del programari de l'ICF.
- Detectar en la mesura del possible eventuais omissions en la petició de l'usuari i comunicar-les per consignar-les en la petició identificada.
- Validar i obtenir l'aprovació per part de l'usuari.
- Obtindre el compromís dels usuaris involucrats.
- Verificar el compliment dels requeriments des del punt de vista de l'usuari.
- Liderar reunions amb l'ICF, en tasques que impliquin multiproveïdors i multiaplicacions que no siguin del seu àmbit.
- Revisar les estimacions.
- Guiar a l'usuari en l'execució dels casos de prova.
- Mitjançant prototipatge mostrar la manera en què es visualitzaran els resultats esperats.
- Proposar les necessitats de millores.
- Administrar els canvis.
- Definir les parametritzacions.
- Donar el suport post implementació.
- Assolir el coneixement funcional de totes les aplicacions objecte del contracte.

A més que disposin de almenys 3 anys d'experiència d'Analista Funcional i que hagin participat amb aquest perfil prestant serveis de manteniment i desenvolupament d'evolutius i projectes dins de l'estat espanyol o en serveis de característiques anàlogues.

4.2.3. Equip de Desenvolupament

Es tracta de l'equip de Programadors o Analistes Programadors encarregats del desenvolupament. Es considera necessari disposar com a mínim dels següents perfils i com a mínim de 4 anys d'experiència per cada perfil:

- Programació en Base de dades Oracle 11g o superior, amb gestió de procediments, funcions i blocs PL/SQL.
- Programació en J2EE (Spring, Hibernate, etc.) amb el conjunt d'especificacions, normes o directius sota les quals es desenvoluparan i desplegaran les aplicacions.
- Configuració i parametrització de l'eina CRM Microsoft Dynamics. Així com les seves integracions amb altres plataformes.

En cas que l'ICF trobi necessari suport o desenvolupament puntual en altres aplicacions o llenguatges l'empresa licitadora haurà d'aportar els següents perfils entre d'altres i es mesurarà en funció dels ANS establerts:

- Elaboració d'informes en Qlikview així com dels arxius QVDs corresponents. Caldrà que tingui coneixements en Web_Dav. Amb un mínim de 3 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.
- Desenvolupador en Liferay. Amb un mínim de 2 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.
- Desenvolupador/parametritador en Jira per l'eina de tiqueting interna. Amb un mínim de 2 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.
- Desenvolupador .Net amb el conjunt d'especificacions, normes o directius sota les quals es desenvoluparan i desplegaran les aplicacions. Amb un mínim de 2 anys d'experiència en projectes de manteniment similars dins de l'estat espanyol.

Les aplicacions objecte del servei estan construïdes mitjançant la integració de diferents microserveis. Serà necessari que l'equip de desenvolupament tingui les capacitats per desenvolupar, integrar i orquestrar els diferents components en aquest entorn.

A més hauran de realitzar les següents funcions:

- o Analitzar alternatives de les possibles implementacions.
- o Conèixer la infraestructura de l'ICF i adaptar les propostes de solució a la més adequada en cada cas sempre tenint en compte l'última tecnologia disponible i mesures o recomanacions en l'àmbit de la ciberseguretat.
- o Validar els models de Disseny tècnics.
- o Responsabilitzar-se del Control de Versions del Software.
- o Garantir la qualitat del software: ús de components adequats, mantenir actualitzats els components de tercers per garantir-ne la seguretat.
- o Generarà i mantindrà la documentació dels circuits operatius i tècnics d'acord amb la gestió de projectes requerida per l'ICF.
- o Implementarà les solucions junt amb l'equip de desenvolupament definint les tasques a realitzar.

- o Assolir el coneixement tècnic de totes les aplicacions de l'ecosistema d'aplicacions de l'ICF.
- o Dissenyar els plans de proves.
- o Exigir i/o executar els plans de proves.
- o Preparar els jocs de prova necessaris per la certificació per part dels usuaris.
- o Responsabilitzar-se de garantir que davant d'incidències detectades en els entorns de prova els plans de proves són re-certificats íntegrament abans del traspàs a producció.
- o Verificar el compliment dels requisits des del punt de vista de l'usuari.
- o Elaborar la documentació necessària per evidenciar que els punts anteriors hagin estat complerts.

4.2.4. Responsable de Ciberseguretat

Coordinarà totes les accions que siguin necessàries per vetllar per la seguretat de les aplicacions de l'ICF, objecte d'aquest contracte. Realitzarà les següents funcions:

- Realitzar auditories de forma puntual, per identificar vulnerabilitats i gestionar la seva mitigació.
- Documentar les accions, auditories realitzades i actes de reunió relacionades en relació amb la ciberseguretat.
- Actuar de consultor expert, identificant les tecnologies de ciberseguretat aplicables al sistema financer i, concretament, a l'ICF. Proposar la implantació de les més adients.

A més haurà de comptar amb titulació oficial en ciberseguretat i disposar d'almenys 3 anys d'experiència com a Responsable de Ciberseguretat i que hagin participat amb aquest perfil prestant serveis de manteniment i desenvolupament d'evolutius i projectes dins de l'estat espanyol.

5. Condicions d'execució dels treballs i possibles penalitzacions

5.1. Acord de nivell del servei

Durant el període d'execució del servei i posterior període de garantia, l'adjudicatari haurà de donar resposta i resoldre cadascuna de les tasques assignades dins dels temps de resposta determinats per l'ICF.

El servei ha de tenir disponible una sèrie d'Indicadors de Servei que estiguin perfectament definits i mesurats, a partir dels quals poder adoptar una sèrie d'acords de nivell de servei (ANS d'ara endavant) que governaran el servei.

Aquests ANS en cas de no assolir-se podran derivar en penalitzacions que podran ser aplicades a la corresponent fita de facturació.

Perquè les mètriques siguin vàlides, s'haurà de definir una mostra mínima a l'inici del servei i revisar-se anualment per ambdues parts. Els mesuraments en hores es realitzaran sempre tenint en compte l'horari de servei.

De mutu acord es podran extreure del càlcul dels ANS aquelles tasques que es considerin que o bé per la seva excepcionalitat o bé per l'afectació de tercers.

S'estableix una fase d'estabilització del serveis de 3 mesos, a partir dels quals s'aplicaran els ANS establerts en el present document.

Es realitzarà el seguiment conjunt dels esmentats indicadors i la seva evolució amb periodicitat mensual en el Comitè de Seguiment Operatiu.

5.1.1. Indicadors

La qualitat de servei s'avaluarà mitjançant els següents indicadors, segons activitat:

Manteniment i evolutius menors

- Mesurament del compliment dels esforços previstos per realitzar les tasques de manteniment
- Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica.
- Mesurament del temps de resposta davant d'una incidència prioritària que posi en compromís la seguretat, tingui un tall de servei o que tingui un impacte reputacional o econòmic, fora de l'horari laboral.
- Mesurament del compliment de la incorporació d'un recurs addicional

Evolutius i projectes

- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes.
- Mesurament del compliment dels terminis de recepció d'evolutius i projectes. Entenent com a recepció el lliurament de disseny, cost i termini.
- Mesurament del compliment dels terminis d'implantació d'evolutius validats i projectes.

Qualitat i eficiència (per manteniment, tota mena d'evolutius i projectes)

- Mesurament del resultat de les revisions de QA. d'auditories externes.
- Mesurament del compliment dels terminis d'entrega dels informes de control.
- Mesurament del lliurament de l'acta de reunions de Seguiment
- Mesurament del lliurament de informes de ciberseguretat
- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre
- Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF.

5.1.1.1. Manteniment i evolutius menors

ANS de manteniment i evolutius menors:

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticitat Penalització	Finestra mesurament	Valor Objectiu
1	Compliment dels esforços previstos per realitzar les tasques de manteniment	Mesurament del compliment dels esforços previstos per realitzar les tasques d'evolutius menors	10%	Hores estimades	Mitja	Mensual	80%
2	Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica i	Creació i actualització de la documentació funcional i tècnica per cadascuna de les tasques	10	Dies feiners des de la data de finalització de la tasca	Mitja	Mensual	90%
3	Temps de resposta davant d'una incidència prioritària o amb tall de servei, fora de l'horari laboral	Mesurament del temps de resposta davant d'una incidència prioritària o amb tall de servei, fora de l'horari laboral	1	Hora	Alta	Mensual	95%
4	Temps d'incorporació de recurs adicional	Mesurament del compliment de la incorporació d'un recurs adicional	1 (*)	Mes (*)	Mitja	Mensual	90%

(*) Si l'empresa adjudicatària, a la seva proposta, ofereix un temps menor per la incorporació de nous recursos, el valor i el descriptor del valor ens canviaran per la proposta de l'empresa adjudicatària.

5.1.1.2. Evolutius i Projectes

ANS d'Evolutius i Projectes:

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticitat Penalització	Finestra mesurament	Valor Objectiu
5	Compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació de l'equip per cadascun dels evolutius i projectes des de l'acceptació del cost i termini per part de l'ICF	15	Dies feiners	Alta	Mensual	100%
6	Compliment dels terminis de recepció d'evolutius i projectes.	Mesurament de la desviació, en dies feiners, dels terminis de recepció d'evolutius i projectes	10 %	Hores acceptades de l'evolutiu/projecte per l'ICF	Alta	Mensual	100%

5.1.1.3. Qualitat

Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF

#	Nom ANS	Descripció	VALOR	Descriptor VALOR	Criticat Penalització	Finestra mesurament	Valor Objectiu
8	Resultats de les auditories externes de QA	Mesurament del resultat de les revisions de QA. d'auditories externes	0	Incidències crítiques	Alta	Mensual	100 %
9	Compliment dels terminis de lliurament dels Informes de control	Mesurament del compliment dels terminis de lliurament dels informes de control	1	DIES HÀBILS	BAIXA	Mensual	90%
10	Lliurament de l'acta de reunions de Seguiment	Mesurament del lliurament de l'acta corresponent als comitès setmanals, mensuals i executius	3	DIES HÀBILS	BAIXA	Mensual	90%
11	Lliurament de informes de ciberseguretat	Mesurament del lliurament de informes de la ciberseguretat aplicada al software desenvolupat	3	DIES HÀBILS	MITJA	Trimestral	90%
12	Compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació d'un recurs per substituir un altre	15	DIES HÀBILS	ALTA	Mensual	100 %
13	Compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF	Mesurament del compliment dels terminis d'incorporació dels recursos sol·licitats per ICF	15 (*)	DIES HÀBILS	ALTA	Mensual	100 %



Institut Català
de Finances

(*): S'ajustarà l'ANS en funció de la oferta presenta pel licitador adjudicatari.

L'empresa adjudicatària pot presentar uns nivells de resposta millors als establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment, si escau, un informe d'acord amb les especificacions de l'ICF amb el detall dels indicadors establerts. L'informe ha d'avaluar el percentatge d'acompliment dels indicadors de totes les tasques període objecte de l'informe.

5.1.2. Penalitzacions

Cada ANS té un valor objectiu associat i el seu incompliment podrà ser objecte d'una penalització.

En cas d'incompliment, l'adjudicatària analitzarà les causes dels possibles incompliments i identificarà les accions requerides per corregir les anomalies en la prestació del servei. En cas que el resultat d'un indicador no pogués ser mesurat, aquest es considerarà incomplet. Per a aquest últim supòsit ha d'existir una justificació prou raonada.

L'esquema de penalitzacions que es proposa és conforme als següents punts:

- A fi de mes s'obtindrà un valor de compliment de cadascun dels ANS, que podrà donar lloc a penalitzacions:
 - o Si el valor de rendiment mesurat és menor que el valor objectiu, es podrà produir una penalització per incompliment de l'ANS.
 - o L'ICF podrà utilitzar l'import d'aquestes penalitzacions per dur a terme més evolutius amb el proveïdor.
- El mesurament d'indicadors es realitzarà a fi de mes, i es computaran els valors de penalitzacions associades a aquell mes. La repercussió dels esmentats valors a la facturació es farà de forma agregada al final d'un període de tres (3) mesos. L'últim mes de la finestra es modificarà el valor facturat en funció del còmput agregat de penalitzacions del període.
- Per aplicar penalitzacions només es consideraran aquells incompliments dels ANS per causes imputables a l'adjudicatària.
- Per al càlcul de la penalització per incompliment d'un ANS es computarà la diferència entre el valor del mes i l'objectiu, aplicant-li un factor de penalització. El factor de penalització dependrà del grau de criticitat de l'ANS.
- Per al càlcul de la penalització per incompliment d'un ANS es computarà la diferència entre el valor del mes i l'objectiu amb el factor de penalització, el factor d'amortiment i el factor de progressivitat. El producte d'aquestes variables s'afegirà a la suma de penalitzacions del mes.
- PENALITZACIONS: Els factors que influiran en el càlcul de la penalització són els següents:

✓ FACTOR DE PENALITZACIÓ (FPN)

Criticitat Penalització	% Penalització
Baixa	5%
Mitjana	10%
Alta	15%

✓ FACTOR D'AMORTIMENT (FA)

En cas que la població mensual d'un indicador sigui menor de deu (10) mostres entrarà en acció el factor d'amortiment. Aquest factor d'amortiment s'utilitza per mitigar l'efecte de la penalització sobre un

indicador amb una població baixa. Aquest mecanisme tindrà un amortiment màxim del 80%, que anirà disminuint proporcionalment així que vagin augmentant el nombre d'incompliments. Es descriu el mètode de càlcul:

- o Població mínima base: 10
- o Es calcula la Població mínima respecte al Valor Objectiu i la Població mínima base (10):

$$Població\ Mínima\ calculada\ (Pmc) = \frac{1}{1 - Valor\ Objectiu}$$

- o Partint de la Pmc – Població mínima calculada -, es calcula el % d'amortiment, amb la següent fórmula:

$$Amortiment(A) =$$

$$\left(1 - \frac{(Valor\ de\ Incompliment\ Mensual - 1)}{(Població\ Mínima\ calculada - 1)} \right) * 80\%$$

- Amortiment màxim = 80%
 - Valor d'incompliment Mensual: Nombre de tiquets (Correctiu, Evolutiu, Suport), que han incomplert l'ANS durant el mes de càlcul.
- o El valor de l'esmentada fórmula es multiplicarà pel percentatge *Penalització Directa* i el percentatge d'*Amortiment*, donant com a resultat el *Factor d'Amortiment*:

$$Factor\ d'Amortiment(FA) = (PD) \times (A)$$

$$Penalització\ Directa\ (PD) =$$

$$\%Desviació \times \%Penalització\ segons\ Criticitat$$

✓ FACTOR DE PROGRESSIVITAT (FP)

- o En cas que l'incompliment d'un ANS sigui reiterat al llarg del temps - un mes consecutiu o més -, entra en acció el factor de progressivitat, que penalitzarà l'adjudicatari per la reiteració en l'incompliment de l'ANS. Aquest factor de progressivitat dependrà del grau de criticitat de penalització de cada ANS i prendrà els següents valors:

Penalització extra per reiteració d'incompliments	0	1	2	>2
Factor Progressivitat Criticitat Baixa i Criticitat Mitjana	100%	100%	120%	140%
Factor Progressivitat Criticitat Alta	100%	160%	200%	250%

- o La suma de percentatges de penalitzacions del mes es multiplicarà per la facturació d'aquell mes per obtenir finalment la penalització per incompliments d'ANS del mes, essent:

$$\text{PENALITZACIÓ CALCULADA MES} = \sum_{i=1}^x (\sigma_i \times \text{FPN}_i \times \text{FA}_i \times \text{FP}_i) \times \text{Facturació mes}$$

i=número d'identificador de l'ANS

σ : Desviació de l'incompliment entre el valor del mes i el valor objectiu

El màxim del total de penalització sobre la factura podrà arribar a ser de un 10% mensual.

Un cop formalitzat el contracte del servei, si tot l'equip no està incorporat en un termini màxim d'un mes, es penalitzarà amb el 50% de l'import de la facturació mensual, fins que estigui format definitivament l'equip.

5.2. Pla de qualitat

L'adjudicatària mantindrà un pla de la gestió de qualitat, l'objectiu de la qual serà, no només la qualitat, sinó, la millora del servei.

Com a mínim el pla de qualitat tindrà la responsabilitat de:

- Manteniment de plantilles i guies, tant tècniques, de gestió i metodològiques.
- Manteniment i millora dels fluxos o cicle de vida de les sol·licituds d'evolutius o correctius.
- Planificació de revisions de qualitat del servei o auditories de qualitat que es realitzaran, així com la seva periodicitat.
- Recopilació de propostes de millora de les activitats del servei.
- Recopilació i promoció de propostes de millora en els objectius relatius a incidències i tot allò que tingui relació amb la tramitació de les consultes i peticions.

5.3. Altres consideracions respecte a Indicadors, ANS i Penalitzacions.

De mutu acord, l'empresa adjudicatària i l'ICF podran establir nous indicadors o ajustar, modificar o substituir els detallats en el present document així com les penalitzacions si les necessitats o característiques del servei ho justifiquen.

De mutu acord, l'empresa adjudicatària i l'ICF podran establir períodes de revisió de les penalitzacions superiors als establerts.

6. Pla d'arrencada i devolució del servei

El licitador haurà de presentar a l'oferta tant el pla d'arrencada com el pla de devolució del servei. Dins del pla d'arrencada s'haurà d'establir un mínim de 4 mesos de presencialitat de l'equip de manteniment a les nostres oficines fins assolir el coneixement necessari per dur a terme d'una manera autònoma el manteniment. En un termini màxim d'un mes, des de la formalització del contracte, s'ha d'iniciar el servei de manteniment.

A l'inici i al final del servei l'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar el pla d'arrencada o devolució del servei.

Caldrà detallar el cost en hores del pla d'arrencada i del pla de devolució del servei. Caldrà indicar, també, quines d'aquestes hores s'inclouen dins el contracte del servei i quines són a càrrec de l'adjudicatari.

La realització i execució del pla d'arrencada i el pla de devolució del servei són condicions d'execució de caràcter obligatori.

Els ANS s'han de complir a partir dels 3 mesos des de la data de signatura del contracte.

ANNEX 1 DEL PPT

Barcelona, a de de 202X

El/la senyor/a, major d'edat, amb domicili a Barcelona i amb DNI,
que actua en nom i representació de l'entitat denominada de CIF i
en condició de

MANIFESTA

I. Que és voluntat de l'empresa participar en la licitació dels serveis de manteniment i de desenvolupament d'evolutius i projectes de les aplicacions J2EE, CRM, i Altres aplicacions de l'Institut Català de Finances (en endavant, ICF), expedient de contractació

II. Que, com a condició prèvia a la tramesa per part de l'ICF d'informació més detallada de l'arquitectura de la solució objecte del servei, resulta necessari que es procedeixi a la subscripció d'un compromís de confidencialitat que salvaguardi precisament el caràcter confidencial d'aquesta.

III.- Que la informació facilitada per l'ICF (en la seva totalitat o en part, juntament amb les anàlisi, recopilacions, estudis o altres documents o suports que continguin o reflecteixin d'alguna manera l'esmentada informació) i a la que puguem tenir accés per mitjà dels accessos que ens facilitarà l'ICF (d'ara endavant, la "Informació" o la "Informació Confidencial"), conté dades molt sensibles per a l'ICF i que, per tant, han de ser tractades conforme a una especial diligència i un estricte deure de secret i confidencialitat.

En consideració a la Informació Confidencial que se'ns lliurarà o a la qual se'ns donarà accés, i d'acord amb el comentat en els expositius anteriors, adquirim davant l'ICF els següents ineludibles i estrictes

COMPROMISOS

1. La Informació serà tractada confidencialment i no serà revelada a tercers, ni tampoc a altres entitats pertanyents al mateix grup, consellers, directius, representants, empleats o assessors (d'ara endavant, "els Representants"), de cap forma, ja sigui totalment o parcialment, tret de prèvia autorització escrita per part de l'ICF, i en cap cas no podrà ser utilitzada en assumptes no relacionats amb l'estudi.

2. En el seu cas, quan així sigui procedent, i una vegada obtinguda l'autorització prèvia i expressa per part de l'ICF, ens comprometem a transmetre la Informació Confidencial només a aquells dels nostres Representants que necessitin conèixer aquesta Informació, els quals seran informats de la naturalesa confidencial d'aquesta. Ens fem

plenament responsables de qualsevol possible ruptura d'aquest compromís per part dels nostres Representants i de les conseqüències que d'aquest se'n poguessin derivar.

3. Ens comprometem a restringir al mínim raonable el nombre de persones autoritzades a accedir a la Informació. La Informació Confidencial, i totes les còpies d'aquesta, amb independència del suport en què es documenti, incloent qualsevol document relacionat amb l'esmentada Informació que sigui preparat pels Representants, serà confidencial i estarà subjecta als termes d'aquest document i serà destruïda si així ho sol·licités expressament l'ICF.

4. En el cas que la nostra empresa, o qualsevol dels seus Representants a qui els fos transmesa la Informació Confidencial relativa a aquest document de compromís, fossin legalment requerits a revelar tota o part de l'esmentada Informació, l'ICF serà notificat d'aquesta circumstància, tret que el requeriment legal, judicial, administratiu o regulatori impedeixi l'esmentada notificació. En qualsevol cas, només es facilitarà aquella part de la Informació que ens sigui requerida legalment.

5. Ens comprometem, especialment, a respectar la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb la seva normativa reguladora.

6. Les obligacions de confidencialitat establertes en el present compromís tindran una durada indefinida, mantenint-se en vigor sense cap data de venciment, tenint per tant el caràcter de permanent.

Així mateix, i en el marc de l'anteriorment exposat,

DECLARA RESPONSABLEMENT que

- 1) La violació d'aquest compromís de confidencialitat per qualsevol causa determinarà la nostra obligació d'indemnitzar l'ICF pels danys i perjudicis directes i indirectes que poguessin causar-se. Malgrat l'anterior, l'obligació d'indemnitzar només serà aplicable quan l'incompliment de les seves obligacions hagi estat establert per sentència ferma, o per reconeixement exprés nostre.
- 2) Per a la resolució de totes les qüestions litigioses que poguessin derivar-se de la interpretació, compliment o execució del present compromís, renunciem expressament a qualsevol fur que pogués correspondre'ns i ens sotmetem als Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona.

(nom i cognoms del signant)