



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT DE SERVEIS DE MILLORA CONTINUA I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA
WWW.THESWITCHERS.ORG**

ARC-2024-112

Índex de continguts

1	ANTECEDENTS	2
2	OBJECTE DE LA LICITACIÓ	2
3	PRESSUPOST MÀXIM PER LA ADJUDICACIÓ	2
4	ABAST, DESCRIPCIÓ I CONDICIONS DEL SERVEI	3
5	CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL	6
6	TERMINI D'EXECUCIÓ	6
7	CONDICIONS DE PAGAMENT	6
8	MITJANS PERSONALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	7
9	PRESENTACIÓ TÈCNICA DE LES OFERTES	7
10	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	8

1 ANTECEDENTS

MedWaves, el Centre d'Activitat Regional pel Consum i la Producció Sostenibles (MEDWAVES), és un centre de cooperació internacional amb els països Mediterranis en matèria de desenvolupament i innovació del sector productiu i la societat civil a partir de models de consum i producció més sostenibles amb l'objectiu de contribuir a la transició a economies circulars en els estats de la conca Mediterrània.

MedWaves és una de les organitzacions pertanyents al Pla d'Acció per la Mediterrània (MAP), establert des de l'any 1975 pel Programa de les Nacions Unides pel Medi Ambient, i que té com a objectiu coordinar la cooperació entre els 21 països membres de la Convenció per a la protecció del medi marí i la regió costanera del Mediterrani (coneguda com a Convenció de Barcelona) que té com a objectiu la protecció i millora del medi ambient i el desenvolupament sostenible de la regió.

El centre té seu a Barcelona i està allotjat legalment per l'Agència de Residus de Catalunya, una empresa pública considerada una organització de referència en prevenció i gestió de residus i en la promoció de l'economia circular.

Un dels principals programes desenvolupats per MedWaves és "The Switchers Support Programme", una iniciativa de suport als eco-emprendadors de la regió Mediterrània. Una de les eines essencials del programa és la plataforma web www.theswitchers.org creada i gestionada pel Centre. La plataforma, mitjançant la Switchers Toolbox (www.theswitchers.org/toolbox), proporciona eines i metodologies interactives per al desenvolupament de negocis verds i circulars a emprendadors i empreses, estructures de suport a la creació d'empreses i experts. Les eines estan disponibles de manera gratuïta per qualsevol persona que es registri a la plataforma.

Actualment, la plataforma compta amb més de 6.800 emprendadors registrats com a usuaris. Les eines i metodologies ofertes als usuaris estan en procés d'evolució contínua. MedWaves adapta contínuament els continguts en funció de la retroalimentació dels usuaris, millorant les funcionalitats existents i afegint-ne de noves.

2 OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de les eines i metodologies de la Switchers Toolbox, de la plataforma www.theswitchers.org/toolbox en funció de les necessitats identificades per MedWaves sobre la base de l'experiència dels usuaris.

3 PRESSUPOST MÀXIM PER LA ADJUDICACIÓ

Es considera que durant el període de vigència del contracte s'han de realitzar tasques que representen un pressupost global de:

Pressupost màxim de la licitació: El pressupost màxim per la licitació és de 79.999,87€ IVA inclòs (66.115,60 € + 13.884,27€ IVA).

Valor estimat del contracte (IVA exclòs): 132.231,20€, incloses 2 possibles pròrrogues de dotze (12) mesos cadascuna amb repercussió econòmica. L'import de les pròrrogues és el següent: En aquest preu estan inclosos els costos directes i indirectes. En cap cas es podrà superar el preu màxim de la licitació.



Anualitat	Font de finançament	Preu base (IVA exclòs)	TOTAL (IVA inclòs)
PRÒRROGA 1 – 2026	Finançament ARC	16.528,90	19.999,97
PRÒRROGA 1 – 2026	MTF 24-25	16.528,90	19.999,97
PRÒRROGA 2 – 2027	Finançament ARC	16.528,90	19.999,97
PRÒRROGA 2 – 2027	MTF 24-25	16.528,90	19.999,97

El preu s'ha establert consultant diferents empreses especialitzades del sector, analitzant la tarifa horària mitjana aplicada per a programadors i dissenyadors i en funció de l'experiència prèvia de MedWaves. L'estimació de les hores necessàries de serveis de suport per a la millora continua, modificació i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma www.theswitchers.org/toolbox és de 1.322,5 hores per al període 2024-2025 i de 2.645 hores per al període 2024-2027.

4 ABAST, DESCRIPCIÓ I CONDICIONS DEL SERVEI

Els serveis que haurà de prestar l'empresa licitadora són de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma www.theswitchers.org/toolbox segons les peticions de MedWaves.

La plataforma www.theswitchers.org ofereix eines per al suport a la creació d'empreses sostenibles a diferents tipologies d'usuaris: emprenedors i empreses; estructures de suport a la creació d'empreses; experts; i actors financers. Les diferents tipologies d'usuaris es registren mitjançant formularis específics i accedeixen a funcionalitats específiques en funció del seu perfil. La plataforma també permet la interacció entre els diferents tipus d'usuaris a través de diverses funcionalitats.

En el marc de la Switchers Toolbox, www.theswitchers.org/toolbox, la plataforma actualment ofereix 6 eines:

- Eina de creació de models de negocis sostenibles
- Eina de creació de plans de negocis sostenibles
- Eina d'eco-disseny
- Eina de suport en l'accés al finançament
- Eina de suport en l'accés als mercats
- Eina d'avaluació de l'impacte mediambiental, social i econòmic de les empreses

Els serveis que haurà de prestar l'empresa licitadora són els següents:

- Dissenyar i gestionar un sistema de recollida de les peticions de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma www.theswitchers.org/toolbox per part de MedWaves. MedWaves haurà de poder traslladar en tot moment les noves peticions de serveis tant per telèfon com per escrit (e-mail i/o sistema online).
- Dissenyar i implementar un sistema de desenvolupament dels serveis de millora continua i de creació de noves funcionalitats segons les peticions de MedWaves. El sistema haurà d'incloure:
 - Mecanismes de valoració de la viabilitat de les peticions
 - Metodologies per establir terminis d'execució de les peticions, incloent la previsió d'hores de dedicació de l'equip, en els terminis més ràpids possibles



- Un sistema de seguiment que permeti a MedWaves consultar l'evolució del desenvolupament de les peticions i el compliment dels terminis
- Un sistema d'avaluació que permeti a MedWaves avaluar i validar els canvis implementats.

Entre el tipus de serveis que haurà de proporcionar l'empresa licitadora, sense perjudici de la capacitat de MedWaves d'afegir-ne de nous, esmentem els següents exemples:

- Aplicació de canvis i millores en les eines actualment existents
- Desenvolupament i incorporació a la plataforma de noves eines i metodologies
- Millores en les funcionalitats dels diferents tipus d'usuaris i creació de nous tipus d'usuaris
- Implementació de millores i canvis en la gestió de les bases de dades
- Millora de l'experiència d'usuaris (usabilitat, accessibilitat, navegació, etc.)
- Millores i noves funcionalitats en els sistemes de gestió de continguts
- Millores i noves funcionalitats en els programes d'administració de la plataforma
- Millores i canvis en el disseny de la plataforma
- Modificació i millora de funcionalitats existents
- Desenvolupament de noves funcionalitats.

La disponibilitat de tots els serveis haurà de ser efectiva entre les 9:00 i les 18:00 de dilluns a divendres, amb la capacitat de cobrir imprevistos fora d'aquests torns. L'alta i el seguiment de les peticions per part de MedWaves hauran d'estar disponibles tots els dies de l'any.

El temps màxim de resposta del licitador de les peticions per valorar viabilitat i previsió de termini d'execució serà de 20 hores com a màxim per les incidències normals i baixes. El temps de desenvolupament de les peticions es fixarà en funció de la complexitat dels canvis a fer i en comú acord amb MedWaves. El temps màxim de tractament de les incidències crítiques serà de 8 hores.

Es defineix com a incidència crítica tota incidència que impedeix el funcionament ordinari de la plataforma.

Es considera com a incidència normal tota incidència que afecta alguna funcionalitat de la plataforma.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un telèfon i un correu electrònic on es pugui parlar directament amb els programadors i informar sobre les peticions. A més a més, el licitador també desenvoluparà un sistema de seguiment d'incidències accessible al personal de MedWaves designat on quedi registrada cada incidència, l'estat i les actuacions portades a terme de manera cronològica.

L'equip de treball acreditat no podrà ser substituït sense previ consentiment de MedWaves.

L'equip humà destinat al projecte ha d'estar format, com a mínim, per:

- 1 Coordinador/a o Cap de projecte
- 2 Programadors/es
- 1 Dissenyador/a.

El Coordinador/a o Cap de projecte tindrà un mínim de 2 anys d'experiència com a Analista / arquitecte de sistemes.

Els/les programadors/res tindran un mínim de 2 anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-end/back office, utilitzant Drupal i Symfony.

El/la dissenyador/a tindrà un mínim de 2 anys d'experiència en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny web responsive.

La dedicació de l'equip es distribuirà en funció de les necessitats i peticions transmeses per MedWaves.

L'adjudicatari haurà d'estar disposat en tot moment a treballar de forma paral·lela i coordinada amb altres proveïdors de serveis que pugui tenir MedWaves, com per exemple experts o empreses que desenvolupin nous continguts i eines que seran incorporades a la plataforma per l'adjudicatari.

Lloc de prestació del servei

Totes les tasques descrites al plec es faran a les oficines de l'adjudicatari, essent la seva obligació l'aportació de les eines necessàries per a la prestació dels serveis en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per a aquesta modalitat de prestació.

Una persona programadora de l'equip haurà d'estar disponible per treballar a les oficines de MedWaves a Barcelona un dia al mes en funció de les peticions de MedWaves. En les ocasions que els serveis es prestaran a les oficines de MedWaves, l'adjudicatari utilitzarà els seus propis equips informàtics.

Descripció de l'entorn tecnològic del portal www.theswitchers.org

El portal www.theswitchers.org està desenvolupat en Drupal 8. A la web es troben 5 tipus d'entitats:

- Contingut
- Terminis de taxonomia
- Formularis
- Blocs
- Vistes.

Un manual detallat de gestió del portal es lliurarà al licitador seleccionat.

L'aplicació Switchers Toolbox és accessible a partir del subdomini www.theswitchers.org/toolbox i és una aplicació desenvolupada en Symfony amb accés segur mitjançant nombre d'usuari i contrasenya. 4 perfils d'usuaris estan autoritzats i es poden crear a través d'un formulari per cada tipus de perfil.

Cada perfil té un rol assignat per l'administrador. El licitador pot crear un perfil com a emprenedor per descobrir les eines desenvolupades i fer-se una idea inicial del funcionament de l'aplicació. El licitador seleccionat tindrà accés com a administrador.

La aplicació està instal·lada en un servidor VPS. Les especificacions tècniques són les següents:

- 1) Hardware
 - Cloud V4
 - CPU:4 vCore
 - RAM:8 GB
 - SSD:100 GB



2) Software

- Sistema operatiu: Debian 9
- Php 7.4
- MariaDb 10.1
- Servidor web Apache 2.4
- Accés ssh al servidor.

5 CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Els drets d'exploració de tots els documents i resultats dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte seran propietat de MedWaves-ARC, amb exclusivitat, sense límit de temps i amb caràcter general.

MedWaves-ARC adquirirà la propietat de tot el material, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'exploració, així com els documents i el resultats elaborats per l'adjudicatari, o els seus empleats, en l'execució del contracte i, en particular, tots els drets de propietat intel·lectual que derivin dels mateixos. També s'inclou l'exploració en xarxa d'internet, dels dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra). Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

En cas de rescissió del contracte l'adjudicatari haurà de garantir la transferència dels seus productes amb la present clàusula i abstenir-se d'explotar comercialment els avenços de la seva feina.

Tot el projecte i sistema desenvolupat per a la realització d'aquest servei serà propietat de MedWaves-ARC. L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'exploració dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a MedWaves-ARC.

L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa de MedWaves i de l'ARC així com les seves guies.

Una vegada acabada la prestació del servei, l'empresa està obligada a fer el traspàs a MedWaves dels arxius tècnics i creatius degudament inventariats.

Caldrà que es faci un traspàs de la gestió de la feina a un membre de l'equip de MedWaves.

6 TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte serà des de la data de la seva signatura fins al 31 de desembre de 2025 (inclòs).

Es preveu la possibilitat de 2 pròrrogues de dotze (12) mesos.

7 CONDICIONS DE PAGAMENT

El pagament s'efectuarà mitjançant transferència bancària prèvia presentació de factures, contra la certificació acreditativa per part de MedWaves de la correcta realització de les tasques efectuades. El licitador podrà facturar els serveis efectuats presentant factures per trams de mínim 20% del valor del contracte.

Cal preveure que es podria donar el cas que no es requereixi la totalitat dels serveis del valor del contracte previst inicialment.

8 MITJANS PERSONALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'equip humà destinat al projecte ha d'estar format, com a mínim, per:

- 1 Coordinador/a o Cap de projecte
- 2 Programadors/es
- 1 Dissenyador/a.

El Coordinador/a o Cap de projecte tindrà un mínim de 2 anys d'experiència com a Analista / arquitecte de sistemes.

Els/les programadors/res tindran un mínim de 2 anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-end/back office, utilitzant Drupal i Symfony.

El/la dissenyador/a tindrà un mínim de 2 anys d'experiència en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny web responsive.

En ser un projecte dins de l'entorn de programació i desenvolupament utilitzant programes i sistemes de gestió de contingut específics com són Drupal, Symfony, UX i d'altres com es detalla en el punt 4 del Plec Tècnic, es requereix que els perfils claus (coordinador/a, programadors/re i dissenyador/a) tinguin un mínim de 2 anys d'experiència en els sistemes descrits a dalt.

Tenint en compte la rellevància d'aquests perfils en l'execució del projecte i la correlació directa entre l'experiència prèvia del personal adscrit i la qualitat de la prestació, i per tant, els efectes que pot tenir sobre la qualitat/preu, es considera oportú incentivar la participació de personal posseïent experiència addicional, tal com s'exposa en el punt 10 d'aquest plec.

9 PRESENTACIÓ TÈCNICA DE LES OFERTES

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, les que preveu el Projecte 121/000013 de Llei Orgànica de Protecció de Dades i aquelles que es derivin de l'aplicació del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i ple qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), respecte a les dades d'aquest caràcter relatives als ciutadans usuaris del servei.

Així mateix formalitzarà el contracte o acord corresponent d'encàrrec del tractament de conformitat amb l'article 12 de la LOPD i l'article 20 i següents del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999. En conjunt i endavant es parlarà del Marc Jurídic de Protecció de Dades (MJPD) vigent.

Únicament seran considerades conformes i s'avaluaran les ofertes tècniques que compleixin tots els requisits tècnics mínims enumerats a l'apartat 4 del present plec.

Els licitadors hauran d'incloure a la seva oferta els següents documents:

- A. Proposta tècnica:

S'haurà de presentar una proposta tècnica metodològica que expliqui com es duran a terme les tasques descrites, detallant tots els serveis que es proporcionaran i les metodologies de treball en funció dels requeriments descrits en l'apartat 4 d'aquest document (Abast, descripció i condicions del servei).

B. Oferta econòmica

L'oferta econòmica s'haurà de presentar en forma de pressupost desglossat i detallat per conceptes i hores. Els preus s'han d'indicar amb l'import de l'IVA com a partida independent.

C. Experiència prèvia del personal adscrit:

- Experiència prèvia del / de la coordinador/a – cap de projecte adscrit/a com a analista/arquitecte de sistemes.
- Experiència prèvia dels / de les programadors/res adscrits/es en el desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office.
- Experiència prèvia del / de la dissenyador/a adscrit/a en la millora de l'experiència d'usuari i del disseny.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant l'annex 1 d'aquest document** (més CV adjunts), consistents en la relació de les persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participat les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums. El/la tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en una altra diferent.

D. Capacitat de resposta, capacitat de dedicació diària i tractament de les incidències

- Capacitat de resposta: temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.
- Capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud (comptabilitzant tot l'equip). Especificar hores/dia.
- Tractament de les incidències: temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l'empresa.

Aquests tres punts s'hauran de demostrar **emplenant l'annex 2 d'aquest document**.

10 CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Les ofertes es valoraran d'acord a criteris avaluables de forma automàtica i criteris ponderables en funció d'un judici de valor. A continuació es detallen els criteris establerts per a l'òrgan de contractació (total 100 punts):

Criteris automàtics (75 punts):

Criteri 1. Oferta econòmica: màx. 25 punts.

Per a la valoració econòmica de les ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

Puntuació = (Oferta més econòmica * 25) / Oferta que es puntua.

Criteri 2. Experiència prèvia del / de la coordinador/a adscrit/a com a analista / arquitecte de sistemes: màx. 9 punts.

Assignació dels punts:

Anys d'experiència com a analista / arquitecte de sistemes del / de la coordinador/a o cap de projecte. El/la tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en una altra diferent.

3 anys = 2 punts
4-5 anys = 3 punts
6-7 anys = 6 punts
>8 anys = 9 punts

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant l'annex 1 del plec tècnic**, consistent en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participats les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

Criteri 3. Experiència prèvia dels / de les programadors/es adscrits/es en el desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office: màx. 9 punts.

Assignació dels punts:

Mitjana d'anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office de l'equip de programadors. El/la tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en una altra diferent.

3-4 anys = 3 punts
5-6 anys = 6 punts
7 anys i més = 9 punts

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant l'annex 1 del plec tècnic**, consistent en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participats les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

Criteri 4. Experiència prèvia del / de la dissenyador/a adscrit/a en la millora de l'experiència d'usuari i del disseny: màx. 9 punts.

Assignació dels punts:

Anys d'experiència en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny. El/la tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en una altra diferent.

3-4 anys = 3 punts

5-6 anys = 6 punts
7 anys i més = 9 punts

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **empenant l'annex 1 del plec tècnic**, consistent en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participats les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

Criteri 5. Capacitat de resposta: màx. 12 punts.

Assignació dels punts:

Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació dels temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

< 4 hores = 12 punts
4-8 hores = 10 punts
8-12 hores = 8 punts
12-16 hores = 4 punts
16-20 hores = 1 punt
Més de 20 hores = 0 punts

S'haurà de demostrar documentalment la capacitat de resposta **empenant l'annex 2 del plec tècnic**.

Criteri 6. Capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud: màx. 16 punts.

Assignació dels punts:

Capacitat de dedicació horària diària màxima en funció de les necessitats (comptabilitzant tot l'equip):

< 4 hores = 0 punts
4 hores = 4 punts
8 hores = 8 punts
12 hores = 12 punts
> 16 hores = 16 punts.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal, **empenant l'annex 2 del plec tècnic**, consistent en la relació de persones que s'assignaran al projecte així com la seva dedicació horària.

Criteri 7. Tractament de les incidències crítiques: màx. 5 punts.

Assignació dels punts:

Temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris habituals de l'empresa.

< 1 hora = 5 punts

1-3 hores = 4 punts

3-5 hores = 3 punts

5-7 hores = 2 punts

7-8 hores = 1 punt

S'haurà de demostrar documentalment el temps de tractament de les incidències crítiques **emplenant l'annex 2 del plec tècnic.**

Criteris que depenen d'un judici de valor (25 punts):

Criteri 1. Qualitat de la proposta tècnica metodològica (fins a 25 punts)

S'haurà de presentar una proposta tècnica metodològica que expliqui com es duran a terme les tasques descrites, detallant tots els serveis que es proporcionaran i les metodologies de treball en funció dels requeriments descrits en l'apartat 4 del present plec tècnic.

Es valorarà:

- Fins a 10 punts: qualitat de la proposta tècnica i metodològica
- Fins a 10 punts: valoració d'eventuals propostes de millora de la funcionalitat de la plataforma
- Fins a 5 punts: valoració del sistema de seguiment proposat



ANNEX 1 – DECLARACIÓ DELS ANYS D’EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE.

El/la Sr./Sra., amb DNI núm....., com a (càrrec)..... de l’empresa (nom)....., declara responsablement que les següent persones han efectuat tasques similars a les descrites al plec tècnic de la licitació amb expedient **ARC-2024-112 –SERVEIS DE MILLORA CONTINUA I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA WWW.THESWITCHERS.ORG**

(Afegir tantes taules/ files com siguin necessàries)

1. Coordinador/a - Cap de projecte:

Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte			
Nom projecte (acrònim i títol projecte)	Durada del projecte	Empresa líder del projecte i client	Tasca desenvolupada en el projecte, especificant aplicacions/programes
1.			
2.			
...			

Total anys d’experiència com analista / arquitecte de sistemes: ... anys

2. Programadors/es adscrits/es ple desenvolupament d’aplicacions web i back-ends/back office:

Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte			
Nom projecte (acrònim i títol projecte)	Durada del projecte	Empresa líder del projecte i client	Tasca desenvolupada en el projecte, especificant aplicacions/programes
1.			
2.			
...			

Total anys d’experiència: ... anys

Mitjana: ... anys

3. Dissenyador/a adscrit/a per a la millora de l’experiència d’usuari i del disseny:

Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte			
Nom projecte (acrònim i títol projecte)	Durada del projecte	Empresa líder del projecte i client	Tasca desenvolupada en el projecte, especificant aplicacions/programes
1.			
2.			
...			

Total anys d’experiència: ... anys

ANNEX 2

El/la Sr./Sra., amb DNI núm....., com a (càrrec)..... de l'empresa (nom)....., assabentat/da de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser empresa adjudicatària del contracte **ARC-2024-112 – SERVEIS DE MILLORA CONTINUA I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA WWW.THESWITCHERS.ORG** declara responsablement que:

A – La capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud serà la següent: (especificar totes les persones que s'adscriuran al projecte així com la seva capacitat de dedicació diària)

Persona 1:

Nom, cognoms, funció assignada al projecte, número d'hores per dia:

Persona 2:

Nom, cognoms, funció assignada al projecte, número d'hores per dia:

...

B – Es compromet a respectar els següents temps de resposta i tractament de sol·licituds:

a) Tempos de resposta:

Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

Temps de resposta	< 4 hores	4-8 hores	8-12 hores	12-16 hores	16-20 hores	Més de 20 hores

**Posar una creu en la casella corresponent.*

b) Tractament de les incidències crítiques:

Temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l'empresa.

Temps de resposta	< 1 hora	1-3 hores	3-5 hores	5-7 hores	7-8 hores	> 8 hores

**Posar una creu en la casella corresponent.*