

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

## DUBTES PLANTEJATS

### 1) 10.19.1.2 Descripció del servei.

"Volumetria de trucades, mails, IRIS: Volumetries aproximades mensuals per canal, segons experiència d'anys anteriors:"

En el plec s'aporta el volum mensual aproximat de mails, IRIS i trucades que es realitzen al servei actual. Per comptar amb la tipologia de peticions, incidències, i maduresa de les àrees funcionals suportades en SAP TRM, si us plau, ens podríeu aportar extracció amb el detall de tiquets existents en l'actualitat?.

La informació que ens agradaria disposar per fer un millor anàlisi de la situació i una proposta més acurada seria:

- Informació de tots els tiquets tancats (resolts, cancel·lats, duplicats ..) en l'últim any
- Informació de tots els tiquets oberts en el moment de la extracció
- Contingut de l'extracció (informació dels tiquets):
  - Totes les dates disponibles (creació, tancament, resolució, cancel·lació ...)
  - Tipologia de el tiquet (servei: correctiu, recurrent, evolutiu, sv. transversal de manteniment).

**Resposta:** La informació detallada dels tiquets es lliurarà a l'empresa adjudicatària així com la base de dades de coneixement amb els protocols que marca l'IMH per a les consultes habituals. Com s'esmenta en el plec de condicions, el volum de tiquets que, de mitjana, ha arribat mensualment durant el darrer any és el següent:

- eMail: 40 tiquets
- IRIS: 200 tiquets
- Telèfon: 450 tiquets

Cal tenir en compte, però, que són habituals fluctuacions significatives d'un mes a un altre depenent de les posades en producció de canvis o noves funcionalitats en les aplicacions a què es dona suport.

Les darreres dades de què disposem de forma consolidada corresponen al mes de maig 2021, on el volum va ser notablement més baix que la mitjana del darrer any:

- eMail (maig 2021): 39 tiquets
- IRIS (maig 2020): 55 tiquets
- Telèfon (maig 2020): 207 tiquets

### Informació del tiquets

- Entrada:

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

- El mitjà d'arribada (eMail, IRIS, telèfon)
- Data i hora d'entrada
- Data i hora de tractament inicial
- Resposta inicial al ciutadà
- Classificació
  - Aplicació a què fa referència
  - Tipus de tiquet (consulta, incidència tècnica, petició, queixa)
  - Motiu del tiquet (selecció de motius tipificats)
- Escalat:
  - Data i hora d'escalat
  - Grup a qui s'escala
  - Resposta obtinguda del grup escalat
- Tancament
  - Data i hora de tancament
  - Resposta final al ciutadà (si és diferent o addicional a la inicial)

Actualment, els tiquets responen a aquestes estadístiques:

- Aplicació
  - 65-70% corresponen a e-Notificació
  - 20-25% a e-Multes
  - la resta repartits entre la resta d'aplicacions
- Tipus de tiquet:
  - 95% consultes
  - 5% incidències tècniques
  - 0% de peticions i queixes

## 2) COMPROMÍS DE MILLORES

- "Per facilitar la revisió es lliurarà la informació de detall en les millores de l'experiència en l'equip tècnic, que presenti els perfils anteriors tant l'experiència requerida com l'addicional, si es disposa, amb la següent informació en format taula:"
- Addicionalment a aportar la taula de millores en nombre d'anys addicionals per perfil requerit de l'equip, si us ens podríeu aclarir si la informació de detall que es demana en format taula, ha de contemplar una línia per perfil requerit o tantes línies com a consultors vagin a cobrir aquest perfil.

**Resposta:** Tantes línies com a consultors vagin a cobrir aquest perfil.

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

**3) 10. REQUERIMENTS ESPECÍFICS**

- "Respecte al volum d'usuaris afectats pel sistema SAP TRM de gestió de l'IVTM estima sobre uns 853 usuaris de l'Ajuntament i en ..."
- En els diferents apartats es proporciona volum d'usuaris afectats. Si us plau ens podríeu aportar volum total d'usuaris finals. Ja que un mateix usuari, pot ser executor de més d'un procés i per tant, la suma de tots els volums aportats podria portar a un error en l'enteniment el volum total aproximat d'usuaris finals.

**Resposta:** actualment a l'entorn de producció (HMP) hi ha 1.490 usuaris nominals i a l'entorn productiu de formació (HMF) hi ha 423 usuaris.

**4) 4.2.5.2. Durant la recepció de l'aplicació**

- "Després del procés d'acompanyament, l'adjudicatari del present contracte assumirà la gestió del manteniment correctiu derivat del projecte durant sis mesos sense cost per l'IMI, comptant a partir de la data de l'acta de lliurament"
- S'entén la durada del contracte són 3 anys des del 1 de Gener de 2022, amb possibilitat de ser prorrogat fins a 2 anys mes. En el cas de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de final any 3 o final any 5 (en cas de pròrroga), s'han de contemplar mesos addicionals fins al compliment dels 6 mesos de suport post-arrencada superant la data fi contracte establerta?

**Resposta:** No, excepte en el cas de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de final any 3, si s'executa l'opció de pròrroga. En el cas de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de la data final de contracte (pròrrogues incloses) "la gestió del manteniment correctiu derivat del projecte durant sis mesos sense cost per l'IMI" es donaria per finalitzada a la fi del contracte.

**5) 5.6.5.6 Qualitat de Programari**

- "Dins d'aquest conjunt de proves es preveuen les de càrrega, regressió i conceptuals, que es realitzaran utilitzant els mètodes, eines i programari accessori que l'IMI determini, obligant-se l'adjudicatari a la realització i / o col·laboració en la confecció dels scripts corresponents a aquest efecte. "
- Ens podríeu proporcionar l'eina de creació de scripts de proves actualment en ús?

**Resposta:** L'eina que habitualment fa servir l'IMI és Jmeter i Selenium

**6) 9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)**

- "L'IMI es reserva el dret d'utilitzar un altre sistema per extreure la informació que permeti fer el seguiment del contracte i ..."
- Si us plau, ens podríeu proporcionar el sistema actual per extreure la informació per a la gestió i seguiment del contracte

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

**Resposta:** Es configura l'eina JIRA.

**7) 5.6.5.9 Actualització dels Entorns**

- "També, si l'IMI ho considera, es plantejarà la migració a HANA durant la durada del contracte."
- En cas de migració a Hana, seria una migració tècnica Hana (SOF: només base de dades) o es contempla la migració a S4H.

**Resposta:** Es contempla la migració a S4H

**8) 4.2.7. formació**

- "S'inclouen tasques relacionades amb formacions tècniques o funcionals. Aquestes formacions poden ser presencials i / o realitzades a la plataforma de formació que l'IMI determini, de manera que quedin preparades per utilitzar-se en el futur"
- Si us plau, ens podríeu informar sobre quina és la plataforma de formació actualment en ús?

**Resposta:** Actualment es combinen formacions en Moodle amb algunes actuacions presencials/telemàtiques sobre SAP (entorn de formació HMF).

**9) 4.2.7. formació**

- L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina d'enquestes per a la preparació i enviament de les enquestes, ...
- Si us plau, ens podríeu informa sobre quina és la plataforma d'enquestes actualment en ús?

**Resposta:** Actualment es realitzen les enquestes amb documents d'ofimàtica. En procés de seleccionar l'eina corporativa de l'IMI.

**10) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives**

- "S'ha d'obrir petició de modificació de sonda a través de l'eina estàndard d'IMI, adjuntant la documentació de el disseny modificat."
- Ens podríeu proporcionar informació sobre l'eina estàndard de l'IMI per a la creació i gestió de sondes de monitorització actualment en ús.

**Resposta:** Nimbus és un sistema de monitorització transaccional que obté dades de Disponibilitat en reproduir la visió de l'usuari real a l'hora de fer una sonda que obtingui les dades d'un Servei. Per tant, quan calgui fer una petició de sonda haurem de tenir en compte aquests aspectes i aquesta situació (la sonda ha de reproduir la navegació del que seria un usuari real).

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Els robots nimbus són estacions de treball igual que les que utilitza l'usuari real: sistemes window, corporatius o, en el cas que mesurem l'usuari extern, estacions amb un navegador estàndard del que té una majoria d'usuaris a casa seva.

Les sondes s'executen cada deu minuts per obtenir dades suficients que permetin obtenir uns slas els més acurats possibles i propers a la Disponibilitat i rendiment del Servei que mesurem. No obstant, es pot incrementar o disminuir aquest interval de proves.

El servidor que actualment té la plataforma nimbus és Windows 2008 server.

**11) 4.4.2.1. Help Desk**

- "La realització d'aquest servei de SAU específic d'Hisenda forma part de l'abast d'aquest contracte"

Ens podríeu proporcionar informació sobre l'eina que actualment està en ús per a la creació i gestió d'incidències o consultes de l'SAU específic d'Hisenda.

**Resposta:** l'eina que utilitza l'actual proveïdor és el Sharepoint

**12) 4.4.2.4. Coordinació de la documentació**

- "Aquesta documentació es mantindrà actualitzada a les eines que l'IMI proveeixi als proveïdors".
- En quin grau la documentació amb la qual es compta en l'actualitat, està actualitzada, és completa i reflecteix l'abast i operativa actual tant a nivell funcional com tècnic?

**Resposta:** La documentació està actualitzada. Actualment en fase de revisió i previsió de disposar d'una versió actualitzada completament a finals del 2021.

**13) 4.4.2.4. Coordinació de la documentació**

- "El proveïdor atindrà els processos de Gestió Documental de l'IMI que siguin d'aplicació en el present plec, especialment aquells relacionats amb la incorporació automàtica de la documentació a la gestió de el coneixement"
- Ens podríeu proporcionar solució tècnica actualment en ús, per alimentar la documentació relacionada amb el contracte: eina de gestió del coneixement i fluxos d'actualització existents.

**Resposta:** En procés de seleccionar l'eina corporativa de gestió del coneixement de l'IMI. A nivell d'emmagatzematge col·laboratiu de la informació, s'utilitzen les unitats de xarxa corporativa.

**14) 7. EINES DEL SERVEI**

- "A continuació es detallen algunes de les eines que s'utilitzen en l'actualitat en l'IMI per a la gestió de nous Desenvolupaments, Manteniments Evolutius i incidències en funció del tipus de contracte que s'estigui executant."

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

- Ens podríeu proporcionar el nom de l'aplicació i tecnologia que el suporta per a cadascuna de les eines.

**Resposta:** L'IMI comunicarà a l'adjudicatari a l'inici del contracte la relació concreta d'eines del servei i podrà canviar-les durant l'execució del contracte, informant al corresponent adjudicatari amb una antelació mínima de 30 dies naturals.

**15) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives**

- Quin és el volum actual de sondes actives?

**Resposta:** Actualment es disposa de 2 sondes al monitor NIMBUS productiu i de 10 consultes preventives, implementades en SAP TRM.

**16) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives**

- En què tecnologia / plataforma estan construïts els robots NIMBUS? Són equivalents a les sondes o aquestes són un subconjunt d'aquests robots?. Quants hi ha actius en total?

**Resposta:** veure resposta núm. 10) per tecnologia NIMBUS

Les consultes preventives són consultes específiques a la base de dades per a detectar possibles incoherències entre estats. S'executen mensualment.

**17) Quin és el volum actual de sondes actives?**

En quina tecnologia / plataforma estan construïts els robots NIMBUS?. Son equivalents a les sondes o estàn com un subconjunt d'aquests robots. Quants hi ha actius en total?.

**Resposta:** Sondes Nimbus productives de la Unitat de servei d'Hisenda

**1/ IVTMAutoliquidacions**

- Tributs vehicles. Servei del portal de tràmits

**2/ SARTRM**

Serveis assignats a la sonda per obtenir dades de disponibilitat, no hi ha una sonda específica amb funcionalitats diferents per a cada servei, tots els serveis es valoren amb la mateixa sonda:

- SER0056 – Notaris
- SER0057 - Tributs vehicles
- SER0058 - Tributs IBI i Cadastre

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

SER0059 - Tributs Plusvàlues  
SER0060 - Tributs IAE  
SER0061 - Tributs Residus  
SER0063 - Contribuent  
SER0064 - Comptabilitat, deute tercers i operacions massives  
SER0065 - Cobraments, domiciliacions, passarel·la i IVR  
SER0066 - Inspeccions, Liquidacions, autoliquidacions i facturació  
SER0068 - Gestió Sancions  
SER0631 - Fraccionaments i expedients de sol·licitud de fraccionament  
SER0632 - Devolucions i expedients de devolucions, no inclou complementàries  
SER0633 - Suspensions, paralitzacions, concursal, inclòs expedient i certificats  
SER0634 - Executiva, notificacions, executiva, derivació responsabilitat i gestió activa  
SER0635 - Embargaments automàtics, CC, ATC, AEAT... i expedients d'embargaments  
SER0636 - Baixes i expedients de baixes, fallits, baixa ofici, baixa prescripció  
SER0637 - Gestió Recursos de Sancions  
SER0638 - Expedients de recursos

- 18) Tant a la pàg. 57 del PCAP com a la pàgina 78 del PPT es fa referència a la categoria analista funcional J2EE, però a les tarifes es fa referència a analista programador. En el cas de que la nostra tarifa d'analista funcional no fos la mateixa que la d'analista programador, com ho podríem indicar? Quin és realment el perfil requerit? Ens podríeu indicar les tarifes de l'analista funcional J2EE?

**Resposta:** El perfil i experiència requerits, són els detallats a l'apartat 6.1.2 del plec de prescripcions tècniques (pàgines 75-79). A nivell de quadre de tarifes pel càlcul de la tarifa mitjana de cada servei de contracte, s'ha identificat com a tarifa corresponent a aquest perfil la corresponent a "Analista Programador/a J2EE", amb un pes del 5% de l'equip assignat a cada servei de contracte. Indiqueu la vostra proposta en el perfil analista funcional J2EE.

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

## AMPLIACIÓ de DUBTES PLANTEJATS

19) Tenim una pregunta sobre el càlcul de la valoració objectiva associada al Preu. Entenem que l'oferta econòmica es presenta amb el document annex 6A, completant els diferents preus unitaris per perfil requerits. Entenem també, que les ofertes de les empreses licitadores, no afecten en el pressupost estimat del Servei que sempre serà el màxim. En cas d'aquests supòsits siguin correctes, volíem preguntar com s'aplica aquests preus unitaris segons perfil, a la fórmula de càlcul publicada als plec administratiu pàgina 23.

$$\left( \frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

**Resposta:** Amb les tarifes de cada proveïdor es calcula l'oferta de cada licitador, a nivell únicament de la fórmula de càlcul de punts. Aquest càlcul el realitza l'IMI substituint les tarifes de cada perfil de la pestanya de l'excel de càlcul de valoració, amb les tarifes per perfil presentades per cada licitador, obtenint l'import de l'oferta de cada licitador. Amb els imports d'oferta de cada licitador s'aplica la fórmula de càlcul de punts.

Una vegada hi ha una proposta d'adjudicació i es formalitza el contracte, les ofertes de les empreses licitadores, no afecten en el pressupost estimat del Servei que sempre serà el màxim. Amb les tarifes per perfil de l'adjudicatari, es calcula la tarifa de cada servei de contracte (manteniment correctiu, manteniment recurrent, serveis transversals de manteniment) i es recalculen les volumetries de la primera pestanya de l'excel, ja que al no haver-se modificat l'import del contracte, i disposar de tarifes per servei de contracte inferiors a les de la licitació (on està aplicada la rebaixa/descompte de l'adjudicatari), les volumetries s'han d'actualitzar a l'alça.

20) Podríem disposar del número de incidències per aplicació, que s'han utilitzat per el càlcul d'estimació mitjana de manteniment correctiu per aplicació (excel)?

**Resposta:** Tiquets per Servei/aplicació del 2020

Servei/Aplicació de Contracte	Tiquets correctiu
SER0056 Notaris - APP0247 eNotaris	15
SER0057 Tributs vehicles - APP0254 ePadro	2
SER0057 Tributs vehicles - APP0729 SAP TRM Vehicles	84

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

SER0057 Tributs vehicles - APP0931 SAP TRM G.Expedients Vehicles	4
SER0058 Tributs IBI i Cadastre - APP0254 ePadro	15
SER0058 Tributs IBI i Cadastre - APP0925 SAP TRM Cadastre	211
SER0058 Tributs IBI i Cadastre - APP0927 SAP TRM G.Expedients Cadastre	1
SER0058 Tributs IBI i Cadastre - APP0929 SAP TRM G.Expedients Inspecció	0
SER0059 Tributs Plusvalues - APP0929 SAP TRM G.Expedients Inspecció	0
SER0059 Tributs Plusvalues - APP0934 SAP TRM Plusvalua	85
SER0060 Tributs IAE - APP0254 ePadro	0
SER0060 Tributs IAE - APP0928 SAP TRM G. Expedients IAE	13
SER0060 Tributs IAE - APP0929 SAP TRM G.Expedients Inspecció	0
SER0060 Tributs IAE - APP0932 SAP TRM IAE	143
SER0061 Tributs Residus - APP0254 ePadro	0
SER0061 Tributs Residus - APP0930 SAP TRM G. Expedients Residus	19
SER0061 Tributs Residus - APP0937 SAP TRM Residus	53
SER0063 Contribuents, unificació, traspàs de deute i BIs de captacio i expedients de cancel·lació i modificació - APP0730 SAP TRM Recaptació	69
SER0063 Contribuents, unificació, traspàs de deute i BIs de captacio i expedients de cancel·lació i modificació - APP0731 SAP TRM Contribuents	216
SER0063 Contribuents, unificació, traspàs de deute i BIs de captacio i expedients de cancel·lació i modificació - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	2
SER0064 Compra CD - APP0730 SAP TRM Recaptació	0
SER0064 Comptabilitat, deute tercers i operacions massives - APP0730 SAP TRM Recaptació	221
SER0065 Cobraments, domiciliacions, passarel·la i IVR - APP0496 Passarel pagament	41
SER0065 Cobraments, domiciliacions, passarel·la i IVR - APP0730 SAP TRM Recaptació	121
SER0066 Liquidacions, autoliquidacions i facturació - APP0929 SAP TRM G.Expedients Inspecció	2

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

SER0066 Liquidacions, autoliquidacions i facturació - APP0933 SAP TRM Liquidació Facturació Autoliquidació	263
SER0068 Gestió Sancions - APP0231 eConvenis	50
SER0068 Gestió Sancions - APP0245 eMultes	56
SER0068 Gestió Sancions - APP0406 Llistats descentralització (LESS)	51
SER0068 Gestió Sancions - APP0935 SAP TRM Sancions i recursos sancions	1023
SER0068 Gestió Sancions - APP0958 MTO monitor	40
SER0069 Arxiu d'imatges digitalitzades - APP0397 Invesdoc	20
SER0470 Suport SAU a eConvenis, ePadrons, eMultes i eNotificacions - APP0907 SAU IMH	0
SER0631 Fraccionaments i expedients de sol·licitud de fraccionament - APP0730 SAP TRM Recaptació	25
SER0631 Fraccionaments i expedients de sol·licitud de fraccionament - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	0
SER0632 Devolucions i expedients de devolucions, no inclou complementàries - APP0730 SAP TRM Recaptació	73
SER0632 Devolucions i expedients de devolucions, no inclou complementàries - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	2
SER0633 Suspensions/paralitzacions, concursal, inclòs expedient i certificats - APP0723 Certificat de deute	5
SER0633 Suspensions/paralitzacions, concursal, inclòs expedient i certificats - APP0730 SAP TRM Recaptació	19
SER0633 Suspensions/paralitzacions, concursal, inclòs expedient i certificats - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	0
SER0634 Executiva i notificacions i expedients d'executiva, derivació responsabilitat i gestió activa - APP0730 SAP TRM Recaptació	147
SER0634 Executiva i notificacions i expedients d'executiva, derivació responsabilitat i gestió activa - APP0926 SAP TRM Expedients recaptació	60
SER0635 Embargaments automàtics, CC, ATC, AEAT... i expedients d'embargaments - APP0730 SAP TRM Recaptació	51

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

SER0635 Embargaments automàtics, CC, ATC, AEAT... i expedients d'embargaments - APP0926 SAP TRM Expedients recaptació	232
SER0636 Baixes i expedients de baixes, fallits, baixa ofici, baixa prescripció - APP0730 SAP TRM Recaptació	10
SER0636 Baixes i expedients de baixes, fallits, baixa ofici, baixa prescripció - APP0926 SAP TRM Expedients recaptació	32
SER0637 Gestió Recursos de Sancions - APP0935 SAP TRM Sancions i recursos sancions	393
SER0638 Expedients de Recursos de tributs - APP0936 SAP TRM G. Expedients Recursos tributs	244
SER0638 Expedients de Recursos de tributs - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	0
SER0659 Expedients de gestió Tributària - APP0927 SAP TRM G.Expedients Cadastre	0
SER0659 Expedients de gestió Tributària - APP0928 SAP TRM G. Expedients IAE	12
SER0659 Expedients de gestió Tributària - APP0930 SAP TRM G. Expedients Residus	18
SER0659 Expedients de gestió Tributària - APP0931 SAP TRM G.Expedients Vehicles	18
SER0661 Expedients de Sol·licituds de beneficis fiscals - APP0938 SAP TRM G. Expedients Sol·licituds	0

21) A l'apartat 4.4. Serveis Transversals de Manteniment (STM) del plec tècnic es detallen les tasques a realitzar, i a l'apartat de suport s'enumera Responsable del servei d'aplicacions totalment externalitzats, però en els següents subapartats on es detalla cadascuna d'aquestes tasques no està detallada aquesta tasca.

**Resposta:**

Els serveis del Servei Transversals de Manteniment (STM) són:

Helpdesk

Suport funcional

Suport tècnic

Coordinació de la documentació

**21000062**

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

En el cas de serveis d'aplicació totalment externalitzats, es demana que el rol de Responsable de servei el realitzi l'adjudicatari temporalment i per aquell serveis concrets que es determini.