

# **Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis de Manteniment i Evolució d'aplicacions informàtiques (AM) de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible**



## Índex

<b>1. GLOSSARI</b>	<b>7</b>
<b>2. INTRODUCCIÓ</b>	<b>10</b>
<b>3. OBJECTE</b>	<b>12</b>
<b>4. ABAST</b>	<b>13</b>
4.1. MANTENIMENT CORRECTIU	14
4.2. MANTENIMENT RECURRENT	15
4.2.1. <i>Canvis normatius</i>	17
4.2.2. <i>Actualitzacions tecnològiques</i>	18
4.2.3. <i>Qualitat tècnica</i>	18
4.2.4. <i>Avaluació de noves necessitats</i>	19
4.2.5. <i>Acompanyament i recepció de nous projectes</i>	19
4.2.6. <i>Millores funcionals i parametrització</i>	22
4.2.7. <i>Formació</i>	23
4.2.8. <i>Servei post-implantació i estabilització del sistema</i>	24
4.2.9. <i>Sondes de monitorització i consultes preventives</i>	24
4.2.10. <i>Transició</i>	26
4.3. DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS IDENTIFICATS	28
4.4. SERVEIS D'EVOLUTIUS RECURRENTS	29
4.4.1. <i>Evolutius motivats per canvis normatius</i>	31
4.4.2. <i>Evolutius motivats per qualitat tècnica</i>	31
4.4.3. <i>Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització</i>	31
4.4.4. <i>Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques</i>	32
4.5. SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT (STM)	32
4.5.1. <i>Operació</i>	33
4.5.2. <i>Suport</i>	38
4.5.3. <i>Gestió del canvi</i>	43
4.5.4. <i>Gestió del contracte</i>	45
<b>5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>51</b>
5.1. LOCALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	51
5.2. HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	51
5.2.1. <i>Horari base</i>	51
5.2.2. <i>Horaris excepcionals</i>	51
5.3. IDIOMA	52
5.4. PERÍODE DE GARANTIA	52
5.5. ARQUITECTURES I INFRAESTRUCTURA	53
5.5.1. <i>Arquitectura 2020</i>	53
5.5.2. <i>J2EE</i>	55
5.5.3. <i>Estàndards d'integració</i>	60
5.5.4. <i>Entorn Cloud Privat</i>	63
5.5.5. <i>Infraestructura necessària per a la prestació del servei</i>	66
5.5.6. <i>Components de software lliure</i>	68
5.6. FACTURACIÓ	69
5.6.1. <i>Servei de manteniment correctiu</i>	70



5.6.2.	<i>Servei de manteniment recurrent</i> .....	70
5.6.3.	<i>Servei d'evolutius recurrents</i> .....	71
5.6.4.	<i>Serveis Transversals de Manteniment</i> .....	71
<b>6.</b>	<b>MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>72</b>
6.1.	RELACIÓ DE ROLS IMI/ADJUDICATARI.....	72
6.1.1.	<i>Perfils IMI</i> .....	72
6.1.2.	<i>Perfils empresa adjudicatària</i> .....	73
6.2.	MODEL DE GOVERN.....	80
6.2.1.	<i>Comitè de Seguiment Operatiu</i> .....	81
6.2.2.	<i>Comitè de Direcció</i> .....	82
6.2.3.	<i>Comitè de Crisi</i> .....	83
<b>7.</b>	<b>EINES DEL SERVEI</b> .....	<b>84</b>
<b>8.</b>	<b>QUALITAT DELS SERVEIS</b> .....	<b>85</b>
8.1.	PLA DE QUALITAT.....	85
8.2.	QUALITAT DEL SERVEI.....	85
8.3.	AUDITORIES.....	86
8.3.1.	<i>Objectiu de les Auditories</i> .....	86
8.3.2.	<i>Procediment d'Auditoria</i> .....	87
8.3.3.	<i>Resultats de l'Auditoria</i> .....	87
8.3.4.	<i>Resultats de la Revisió</i> .....	88
8.4.	QUALITAT DE PROGRAMARI .....	88
<b>9.</b>	<b>ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)</b> .....	<b>89</b>
9.1.	ANS DE QUALITAT OPERATIVA DEL SERVEI .....	89
9.1.1.	<i>Servei de manteniment correctiu</i> .....	90
9.1.2.	<i>Serveis de manteniment recurrent</i> .....	91
9.1.3.	<i>Serveis d'evolutius identificats (no aplica per aquesta contractació)</i> .....	91
9.1.4.	<i>Serveis Evolutius Recurrents</i> .....	92
9.1.5.	<i>Serveis Transversals de Manteniment</i> .....	92
<b>10.</b>	<b>REQUERIMENTS ESPECÍFICS DE L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS</b> .....	<b>95</b>
10.1.	CONTEXT DEL SERVEI .....	95
10.2.	ACTORS IMPLICATS.....	96
10.3.	COMPONENTS FUNCIONALS.....	98
10.3.1.	<i>Portal Oficina Virtual de Tràmits</i> .....	98
10.3.2.	<i>Tràmits / procediments</i> .....	99
10.3.3.	<i>Espai Personal / Espai Empresa:</i> .....	112
10.3.4.	<i>Espai d'Atenció</i> .....	113
10.3.5.	<i>Carpeta del professional</i> .....	113
10.3.6.	<i>Carpeta de l'Administració</i> .....	114
10.3.7.	<i>Carpeta Mirall</i> .....	114
10.4.	INTEGRACIONS AMB ALTRES SISTEMES.....	114
10.5.	REQUISITS GENERALS .....	115
10.5.1.	<i>Usabilitat</i> .....	115
10.5.2.	<i>Eficiència</i> .....	116



10.5.3.	Validacions de camps .....	117
10.5.4.	Logs d'execució dels processos batch.....	117
10.5.5.	Calendaris i valors per defecte.....	117
10.5.6.	Processos massius.....	117
10.5.7.	Processos en batch i on-line.....	117
10.5.8.	Planificador batch UC4 .....	118
10.5.9.	Retrocessió.....	118
10.5.10.	Geocodificació d'adreces .....	118
10.5.11.	Notificació electrònica .....	119
10.5.12.	Generació de documents .....	119
10.5.13.	Publicació d'edictes .....	120
10.5.14.	Assignació de rols.....	120
10.5.15.	Llistats, informes i explotació de la informació.....	121
10.5.16.	Proves de Càrrega .....	121
10.5.17.	Proves de Regressió.....	122
10.5.18.	Monitorització del servei.....	122
10.5.19.	Gestió documental.....	122
10.6.	REQUISITS D'ARQUITECTURA.....	123
10.7.	REQUISITS DE SEGURETAT.....	128
10.7.1.	Seguretat de l'aplicació .....	128
10.7.2.	Control d'accés.....	129
10.7.3.	Gestió de les Autoritzacions.....	130
10.7.4.	Registre d'activitats del sistema. Auditabilitat i traçabilitat .....	131
10.7.5.	Pla de traces .....	131
10.7.6.	Emmascarament de dades de caràcter personal .....	132
10.7.7.	Canvi organitzatiu.....	132
10.8.	ESTÀNDARDS DE DESENVOLUPAMENT.....	132
10.8.1.	Per a tecnologia J2EE .....	132
10.8.2.	Per tecnologia DEVOPS.....	138
10.9.	METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT.....	145
10.9.1.	Qualitat de codi .....	145
10.9.2.	Metodologia de treball a aplicar (Dockers).....	146
10.9.3.	Qualitat del producte final .....	147
<b>11.</b>	<b>PROPOSTA TÈCNICA .....</b>	<b>149</b>
11.1.	CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC B.....	149
11.2.	CONTINGUT SOBRE ELECTRÒNIC C.....	151
<b>12.</b>	<b>CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT.....</b>	<b>152</b>
12.1.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU. 152	
12.2.	RESPONSABLE DE SEGURETAT.....	152
12.3.	DELEGAT/ADA DE PROTECCIÓ DE DADES.....	153
12.4.	AUDITORIA.....	153
12.5.	GESTIÓ D'INCIDENTS DE SEGURETAT .....	154
12.6.	CONFIDENCIALITAT .....	154
12.7.	DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS.....	155



12.8.	ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	155
12.9.	ANÀLISIS FORENSES.....	155
12.10.	CONTROL D'ACCÉS.....	155
12.10.1.	Accés local .....	155
12.10.2.	Accés remot.....	155
12.11.	GESTIÓ DEL PERSONAL.....	156
12.11.1.	Deures i obligacions del personal.....	156
12.11.2.	Formació i consciència ció.....	156
12.12.	CLÀUSULA DE COMUNICACIONS EXTERNES.....	157
12.13.	PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL .....	157
12.13.1.	Lloc de treball buit.....	157
12.13.2.	Bloqueig del lloc de treball.....	157
12.13.3.	Protecció d'equips .....	158
12.13.4.	Medis alternatius.....	158
12.14.	PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS.....	158
12.14.1.	Etiquetat.....	158
12.14.2.	Criptografia .....	158
12.14.3.	Transport.....	159
12.14.4.	Esborrat i destrucció.....	159
12.15.	PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ.....	159
12.15.1.	Neteja de documents.....	159
12.15.2.	Protecció del correu electrònic.....	160
12.16.	PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS.....	160
12.17.	GESTIÓ D'EXCEPCIONS.....	160
12.18.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL .....	161
12.19.	CLÀUSULES D'ADMINISTRACIÓ DE PRODUCTE.....	164
12.19.1.	Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris/àries.....	164
12.19.2.	Autorització dels usuaris als sistemes.....	164
12.19.3.	Inventari d'actius .....	165
12.19.4.	Configuració de seguretat .....	166
12.19.5.	Manteniment.....	166
12.19.6.	Xifratge de dades.....	167
12.19.7.	Certificats.....	167
12.19.8.	Antimalware.....	167
12.19.9.	Còpies de seguretat.....	168
12.19.10.	Segregació de funcions i tasques .....	168
12.19.11.	Explotació.....	168
12.19.12.	Protecció dels serveis.....	169
12.20.	CLÀUSULES DE DESENVOLUPAMENT DE PRODUCTE.....	170
12.20.1.	Clàusula de propietat intel·lectual.....	170
12.20.2.	Desenvolupament segur .....	170
12.20.3.	Acceptació i posta en servei .....	171
12.20.4.	Dades de proves.....	171
12.20.5.	Signatura electrònica .....	172
12.20.6.	Pla de traces .....	172
12.20.7.	Informe de seguretat.....	172
12.21.	SEGURETAT SISTEMES D'INFORMACIÓ.....	173



<b>13.</b>	<b>ANNEX 1. CATÀLEG D'APLICACIONS .....</b>	<b>174</b>
<b>14.</b>	<b>ANNEX 2. VOLUMETRIES I DATES.....</b>	<b>181</b>
<b>15.</b>	<b>ANNEX 3: ADINET .....</b>	<b>182</b>
15.1.	FASE DE LLANÇAMENT .....	182
15.2.	FASE D'ELABORACIÓ .....	182
15.3.	FASE DE CONSTRUCCIÓ.....	183
15.4.	FASE DE TRANSICIÓ.....	184
<b>16.</b>	<b>ANNEX 4 : METODOLOGIA AGILE SCRUM@IMI .....</b>	<b>186</b>
16.1.	METODOLOGIA ÀGIL PER A PROJECTES IMI.....	186
<b>17.</b>	<b>ANNEX 5 : FLUXOS A L'EINA DE TICKETING .....</b>	<b>187</b>
17.1.	MANTENIMENT CORRECTIU .....	187
17.2.	MANTENIMENT RECURRENT, EVOLUTIUS RECURRENTS I EVOLUTIUS IDENTIFICATS .....	188
17.3.	SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT.....	188
<b>18.</b>	<b>ANNEX 6: DUBTES I ACLARIMENTS .....</b>	<b>189</b>



## 1. GLOSSARI

**Aplicació informàtica:** programa informàtic dissenyat com a eina per permetre a l'usuari/la usuària realitzar una o diverses tasques.

**Acord de nivell de servei:** acord escrit entre l'empresa proveïdora del servei i el client amb l'objectiu de fixar un nivell acordat per la qualitat del servei.

**Actualització tecnològica:** adaptació a noves versions de tecnologia base.

**ADINET:** metodologia de desenvolupament de projectes pròpia de l'Ajuntament de Barcelona per aconseguir l'assegurament i manteniment dels sistemes d'informació, garantint la qualitat, abast, termini i cost prèviament acordats.

**Arquitectura:** conjunt de patrons que proporcionen un marc definit i clar per interactuar amb el codi font de desenvolupament de software.

**Backlog:** llista de ítems de treball (normalment requeriments en format d'històries d'usuari/usuària) per a un producte desenvolupat utilitzant el marc de treball Scrum.

**Canvi normatiu:** canvi produït en la normativa legal que afecta a l'objecte del contracte i que requereix d'accions d'adaptació dels sistemes.

**Connexió LAN-to-LAN:** servei de transmissió de dades punt a punt basat en un protocol IP, que permet connectar dues seus d'un mateix client.

**Consulta bloquejant:** consulta de tipus funcional resultant d'un bloqueig en l'operativa habitual.

**Consulta normal:** consulta de tipus funcional sense bloqueig en l'operativa habitual.

**Èpica:** contenidor d'ítems del backlog que serveix per fer un seguiment a alt nivell de la realització d'un conjunt de funcionalitats més petites (ítems en forma d'història d'usuari/usuària).

**Equip de desenvolupament:** és el conjunt de professionals que realitzaran totes les activitats de definició, construcció, prova i desplegament del producte. La seva mida acostuma a estar entre 3 i 9 persones.

**Equip Scrum:** és la cèl·lula operativa d'un projecte Scrum. Consta de l'equip de desenvolupament, el Product Owner i el Scrum Master.

**Evolutiu identificat:** realització de les tasques necessàries per incorporar noves funcionalitats per tal d'adaptar l'objectiu global de l'aplicació a nous requeriments.

**Evolutiu recurrent:** adequació constant dels sistemes i processos a noves necessitats i peticions de millores funcionals.

**Firewall:** part d'un sistema o xarxa que està dissenyat per bloquejar l'accés no autoritzat, permetent al mateix temps comunicacions autoritzades.

**GPA:** Gestor de Procediments Administratius.



**Història d'usuari:** funcionalitat de mida reduïda i rellevant per l'usuari/la usuària. S'acostuma a identificar amb el format canònic: Com <rol> vull <nom de funcionalitat> per <benefici per l'usuari/la usuària >.

**Incidència:** defecte o fallida que bloqueja l'aplicació o els processos de funcionament habituals.

**Increment del producte:** resultat de l'sprint que ha de ser potencialment lliurable al client/a la clienta. Això vol dir que com a mínim ha d'estar provat i validat pel client/a en un entorn realista, i que ha de contenir tots els components de la solució, com el codi, però també les proves i la documentació.

**Llicència de software:** contracte entre l'empresa llicenciadora (titular dels drets d'explotació) i l'empresa llicenciària (usuari/usuària consumidor) del programa informàtic, per utilitzar el software complint una sèrie de termes i condicions.

**Manteniment correctiu:** resolució d'incidències i/o problemes identificats a les aplicacions per part dels usuaris/de les usuàries que provoquen un mal funcionament d'aquestes.

**Manteniment recurrent:** l'adequació de les aplicacions als constants canvis en els sistemes i processos, a les noves necessitats, peticions de millores funcionals, formacions i transicions.

**Metodologia Agile:** metodologia àgil de desenvolupament de projectes pròpia de l'Ajuntament de Barcelona.

**Mòdul:** conjunt de funcionalitats amb una coherència funcional. Els mòduls poden descriure's al backlog com un conjunt d'èpiques.

**OVT:** Oficina Virtual de Tràmits.

**Parametrització:** capacitat de personalització del sistema permetent que es puguin modificar aspectes puntuals del seu funcionament sense necessitat de realitzar desenvolupament evolutiu.

**Pas a producció:** procés a través del qual les aplicacions o evolutius desenvolupats es transfereixen al computador productiu destí amb l'objectiu de ser utilitzats per l'usuari/la usuària final.

**Penalització:** import o percentatge de sanció que s'aplica en cas d'incompliment d'un o més acords de nivell de servei.

**Pla de lliuraments (release plan):** descripció de l'estratègia de lliuraments del producte al client/a la clienta. Un lliurament és el resultat de la descomposició d'una part del backlog en sprints.

**Problema:** origen d'una o més incidències de les que es desconeix la causa. Una vegada una o varies incidències s'agrupen en un problema, es centralitza l'anàlisi i la seva resolució.

**Producte:** sistema informàtic que es crea o es manté.

**Product Owner (PO):** segons Scrum és el rol que gestiona el producte, representant al client/a la clienta i marcant les prioritats per maximitzar el valor lliurat. Aquest rol pot definir els ítems del backlog i validar-los, o bé delegar aquesta funció en alguna altra persona, típicament membres de l'equip de desenvolupament.



**Proves funcionals:** prova basada en l'execució, revisió i retroalimentació de les funcionalitats prèviament dissenyades per a l'aplicació que busquen avaluar que l'aplicació conté les funcionalitats que s'han especificat.

**Proves UAT:** proves funcionals definides i que es realitzen de forma conjunta amb els usuaris/les usuàries referents i on es verificarà que els requeriments funcionals definits es compleixin.

**Proves UA AM:** proves funcionals definides i executades de forma prèvia a les proves UAT, aprovades a l'inici del desenvolupament, dissenyades i executades pels Serveis Transversals de Manteniment (STM).

**Qualitat tècnica:** subservei de manteniment recurrent que inclou tasques de millora dels sistemes o de les integracions amb tercers, per ser incorrectes o estar incompletes, i tasques de manteniment preventiu i prefectiu.

**Requeriment:** necessitat documentada sobre el contingut, forma o funcionalitat d'una aplicació informàtica.

**Reunió de Kick-off:** reunió de llançament de projecte.

**SAU:** Servei d'Atenció a l'Usuari/ària.

**Serveis d'aplicació:** l'agrupació funcional d'un o més sistemes TIC i tasques associades que faciliten els processos de negoci de l'organització. Aquests serveis estan governats pel responsable de servei de l'IMI.

**Serveis d'aplicació totalment externalitzats:** serveis d'aplicació on la figura del responsable de servei està inclosa en el contracte i és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que governarà el servei en la seva totalitat.

**Serveis del contracte:** conjunt de serveis inclosos en el contracte, amb el seu corresponent abast: manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius recurrents i serveis transversals de manteniment.

**Serveis Transversals de Manteniment (STM):** serveis que tenen com a objectiu l'assegurament de la qualitat, la documentació, el govern i, en general, el correcte desenvolupament del contracte.

**Transició:** està format pel període de Recepció i de Devolució. El període de recepció comença en el moment en què es formalitza el contracte, es gestiona per cadascun dels serveis d'aplicacions i el seu calendari, i finalitza en el moment en què la nova empresa adjudicatària inicia la prestació de cada servei. I el període de devolució comença en el moment en què l'empresa adjudicatària inicia les tasques de transferència de coneixement al futur proveïdor/a del servei o a l'IMI, i finalitza a la data de finalització del contracte.

**Volumetries:** informació estadística propietat de l'IMI dels diferents serveis objecte del plec per poder realitzar l'explotació de dades.



## 2. INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, IMI) és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té com a objectiu subministrar tots els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) de l'Ajuntament de Barcelona i les empreses públiques que en depenen.

Entre les seves funcions està el desenvolupament, manteniment i evolució de solucions TIC eficients i productives per a la ciutadania i els empleats/les empleades municipals.

Aquestes aplicacions requereixen de manteniment, suport i desenvolupament de funcionalitats fruit de noves necessitats sorgides a les diferents àrees.

La direcció de Desenvolupament de l'IMI té com a missió el desenvolupament, manteniment i evolució de solucions de programari TIC eficients i productives per a la ciutadania i els empleats/les empleades municipals amb la millor adequació d'abast, qualitat, costos i terminis, seguint l'arquitectura corporativa definida i conservant el coneixement dins l'Ajuntament. Per aconseguir-ho es treballa en dues grans línies:

- En el manteniment i evolució de Solucions existents: Gestionar la demanda de correctius i petits evolutius per complir amb els acords de nivells de servei i supervisant i controlant a les empreses proveïdores.
- En el desenvolupament de grans evolutius i noves solucions: Executar el cicle de vida complet del projecte: estudi de viabilitat i pressupost, presa de requeriments, anàlisi i disseny funcional i tècnic, desplegament i posada en marxa.

La contractació dels serveis de gestió de manteniment d'aplicacions informàtiques (en endavant, AM) de l'IMI segueix, des de les licitacions del contractes l'any 2018, una estratègia de concentració dels diferents contractes dels serveis de manteniment de les àrees en dos eixos diferenciats:

- **AMs transversals**, formats per un conjunt d'aplicacions que afecten a diferents àrees de negoci de l'IMI i poden donar servei tant a l'IMI com a l'Ajuntament i als seus ens.
- **AMs sectorials**, que abasten un conjunt d'aplicacions que afecten a una sola àrea de negoci.



**AMs sectorials**

AMs sectorials	AMs transversals
Institut Municipal d'Hisenda	Arquitectura
Ecologia Urbana	Internet i Canals
Gerència de Recursos SAP	Business Intelligence
Gerència de Recursos JZEE	Tramitació electrònica
Gerència de Recursos Python	eArxiu
Gerència Presidència i Economia - ECOFIN	Hosting Lamp
Gerència Presidència i Economia - BPC	Mòbils - OSAM
RRHH	Tramitació telemàtica
Seguretat i Prevenció	Informació de Base
Serveis d'Informació i Atenció a les Persones	
Neteja	
DECIDIM	
Padró - ePob	
Gestió d'Actius	

Mitjançant el present plec, l'IMI té com a objectiu:

- Establir els mètodes i procediments que aportin a l'IMI la informació necessària per a controlar els serveis objecte del contracte i poder prendre les decisions que assegurin la adequada evolució de les aplicacions.
- Definir i simplificar els serveis inclosos en la gestió d'aplicacions informàtiques de l'Ajuntament de Barcelona.
- Aconseguir tenir visibilitat total i integral dels processos de gestió de les aplicacions informàtiques de l'Ajuntament de Barcelona.
- Establir una operativa de prestació de serveis comú, garantint la continuïtat i eficiència, transferint la responsabilitat de les activitats de manteniment de les aplicacions.
- Consolidar la posició dels proveïdors de serveis de gestió i manteniment d'aplicacions realitzant una evolució a un model de col·laboració entre l'IMI i aquests proveïdors que actuaran com a socis tecnològics i es comprometran amb els objectius estratègics establerts.
- Millorar la satisfacció de l'usuari final, garantint un correcte manteniment i una adequació a les noves necessitats.



### **3. OBJECTE**

L'objecte del procés de licitació és la contractació dels serveis de Manteniment i Evolució de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El plec de prescripcions tècniques per al manteniment i evolució d'aquests sistemes, detalla els requeriments tècnics, operatius i de gestió que s'hauran de complir en la prestació d'aquest servei.

El manteniment i evolució d'aplicacions informàtiques (AM) consta dels següents serveis, descrits en el present plec de prescripcions tècniques:

1. Servei de manteniment correctiu
2. Servei de manteniment recurrent
3. Servei d'evolutius identificats (no aplica en aquesta contractació)
4. Serveis d'evolutius recurrents
5. Serveis Transversals de Manteniment (STM)



## 4. ABAST

Els serveis a prestar que apliquen al present procés de contractació pública, són els que s'indiquen en el següent quadre:

Serveis del contracte	Subserveis inclosos
<b>Manteniment correctiu</b>	Gestió d'incidències
<b>Manteniment recurrent</b>	Canvis normatius
	Actualitzacions tecnològiques
	Qualitat tècnica
	Avaluació de noves necessitats
	Acompanyament i recepció de nous projectes
	Millores funcionals i parametrització
	Formació
	Sondes de monitorització i consultes preventives
Transició	
<b>Desenvolupament d'evolutius identificats (no aplica en aquesta contractació)</b>	
<b>Evolutius recurrents</b>	Evolutius motivats per canvis normatius
	Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques
	Evolutius motivats per qualitat tècnica
	Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització
<b>Serveis Transversals de Manteniment (STM)</b>	<i>Operació</i>
	<i>Serveis de coordinació tècnica i funcional</i>
	<i>Planificació, seguiment i control del servei</i>
	<i>Assegurament de la qualitat</i>
	<i>Coordinació incidències i problemes</i>
	<i>Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives</i>
	<i>Supervisió, planificació i reporting de processos batch</i>
	<i>Suport</i>
	<i>Help Desk</i>
	<i>Suport funcional</i>
	<i>Suport tècnic</i>
	<i>Coordinació de la documentació</i>
	<i>Gestió del canvi</i>
	<i>Comunicació</i>
<i>Coordinació de la transició del servei</i>	
<i>Gestió del contracte</i>	
<i>Reporting</i>	
<i>Indicadors del servei</i>	
<i>Gestió de riscos</i>	
Llicències i productes	



A continuació es detallen les tasques i obligacions dl'empresa proveïdora respecte a cada servei.

Cada treballador/a del contracte de l'empresa proveïdora haurà d'imputar les seves hores incorregudes en cada tiquet individual de l'eina de ticketing (manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius identificats, evolutius recurrents i Serveis Transversals de Manteniment (STM)).

Totes les imputacions del mes hauran d'estar introduïdes i revisades pel/per la responsable de l'empresa adjudicatària abans del 5è dia laborable del mes següent. A banda de les imputacions haurà complimentar-se en l'eina de ticketing la informació de detall dels tiquets modificats en el mes i el seu estat. En cas contrari, s'aplicarà l'ANS corresponent de tancament i qualitat. Qualsevol modificació a partir d'aquest punt serà a criteri i sota validació del/de la responsable del contracte IMI, no acceptant-se en cas contrari.

**No s'acceptaran alteracions en les imputacions de mesos passats ja facturats.** En cas contrari, s'aplicarà l'ANS corresponent. Qualsevol modificació serà a criteri i sota validació del/de la responsable del contracte IMI, no acceptant-se en cas contrari.

L'empresa proveïdora haurà de planificar i balancejar feines online i offline amb l'objectiu de no veure afectada la seva productivitat davant incidències de comunicació o infraestructurals amb l'IMI.

El present contracte s'executarà pel sistema de determinació de preus és mitjançant preus unitaris, per tant l'import de licitació actuarà com a límit de despesa. L'import del contracte es consumirà entre tots els serveis i subserveis previstos, d'acord amb les necessitats.

#### 4.1. Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de les aplicacions i el seu ús per part dels usuaris/de les usuàries (veure a l'Annex 5, el flux actual de manteniment correctiu a l'eina de ticketing).

L'objectiu dels treballs de manteniment correctiu és identificar i eliminar els possibles defectes o fallides del propi sistema o d'integracions amb sistemes externs, que bloquegen les aplicacions o els processos de funcionament.

El servei de manteniment correctiu inclou les activitats de recepció de la incidència, diagnosi, correcció del codi i/o l'actualització de la configuració existent, proves necessàries per la posada en productiu de les modificacions i formació tècnica o funcional, facilitant així la transferència de coneixement relacionat amb l'activitat del manteniment correctiu.

El volum d'activitat associat a aquest servei s'ha estimat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica en l'Annex 2 del present plec.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada la informació del manteniment correctiu (origen i causa de la incidència, anàlisi i la seva resolució). Igualment, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, mantenir actualitzat l'estat del ticket en l'eina de gestió d'incidències (actualment, HPSM), incloent el **tancament**, en cas que aquestes no es creïn directament a l'eina de ticketing.



L'IMI podrà:

- Passar a estat "tancat"/"cancel·lat" a l'eina de ticketing, els tiquets no resolts en més de 20 dies laborables o el número de dies que l'IMI determini.
- Passar a estat "in progress" els tiquets assignats a un estat que interromp el comptador d'ANS (p.ex. els estat pending) tant per no estar justificats, com per estar en aquell estat més de 3 dies laborables o el número de dies que l'IMI determini; i limitar el número de vegades que un mateix tiquet pot estar en estat "pending".

A nivell de resolució es podran crear **problemes**, en el cas que hi hagi una incidència que es produeix de forma repetitiva, de manera que resolent el problema es tanquin totes les incidències associades, o bé quan sigui un tipus d'incidència que requereixi una solució complexa. En el cas d'identificar-se la necessitat de crear un problema, l'empresa adjudicatària presentarà la justificació a l'IMI, la qual haurà de ser **validada per l'IMI** per certificar la creació del problema. En el cas de no ser aprovada, el problema s'anul·la i es retorna a l'estat d'incidència.

En el moment de la creació d'un problema, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar i justificar la data prevista de resolució de problema, que haurà de ser de dos mesos màxim. Únicament en el cas dels problemes més complexos, que afectin a l'operativa del servei, la seva resolució màxima no podrà ser superior a 3 mesos.

Els problemes es facturen a la tarifa de manteniment correctiu. Veure detall de coordinació de problemes a l'apartat 4.5.1.4 del present plec.

El tractament d'incidències serà classificat amb la subtipologia de "Gestió d'incidències".

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de diagrama de flux de manteniment correctiu i els procediments associats. Es valorarà la claredat del diagrama plantejat i que els procediments siguin el més complets possibles i aplicables en un entorn com el de l'IMI.

## 4.2. Manteniment recurrent

El servei de manteniment recurrent fa referència a l'adequació i petites modificacions de les aplicacions als constants canvis en els sistemes i processos, a les noves necessitats i a les peticions de millores funcionals (veure a l'Annex 5, apartat 18.2, el flux actual de manteniment recurrent a l'eina de ticketing).

El volum d'aquests serveis s'ha calculat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica en l'Annex 2: Volumetries del present plec.

El seu increment o decrement pot ser motiu d'ampliació o de disminució del contracte segons allò previst a l'apartat de possibles modificacions del contracte per causes precises o previstes del plec de clàusules administratives particulars.

Tots els manteniments atesos per aquest servei, en el transcurs del desenvolupament del contracte, hauran de complir el següent flux de tramitació, excepte el subservei de Transició en el cas de Recepció:

- L'IMI comunica a l'empresa adjudicatària el manteniment recurrent a realitzar i la seva prioritat.



- L'empresa adjudicatària realitza una anàlisi tècnica prèvia del recurrent i comunica a l'IMI, en el format que l'IMI determini, la valoració, l'esforç necessari i la data de lliurament en què es compromet a lliurar el recurrent a l'IMI. Les hores de valoració s'imputaran en el tiquet de l'eina.
- Per a tots els subserveis de manteniment recurrent, excepte el subservei "Avaluació de noves necessitats", en cas que el manteniment recurrent al final no es realitzi i només s'hagi valorat, el tiquet amb les seves imputacions d'hores es cancel·larà i es modificarà com a servei de contracte de Serveis Transversals de Manteniment (STM), tasca de suport tècnic.
- L'IMI analitzarà la valoració i la data presentada per l'empresa proveïdora:
  - **L'empresa adjudicatària no podrà imputar hores fins que la tasca no hagi estat acceptada per l'IMI (excepte les necessàries per a la valoració)**
  - En el cas d'estar d'acord podrà donar aprovació a l'inici dels treballs.
  - En cas d'identificar alguna necessitat d'aclariment, s'iterarà amb l'empresa adjudicatària fins resoldre'l.
  - En cas que la valoració i estudi previ realitzats manifestin mancances de qualitat o faltant no identificats correctament per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària en concepte de garantia i sense cost per a l'IMI, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.
  - La data d'entrega planificada proposada per l'empresa adjudicatària haurà de tenir present tots els serveis inclosos al recurrent i les seves respectives dates intermèdies. L'empresa adjudicatària la presentarà i explicarà a l'IMI per obtenir la seva validació.
  - La coordinació amb tots els agents implicats en cada recurrent serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
  - En cas de no ser acceptada per l'IMI, tant per valoració (estimació d'esforços necessaris), com per planificació, l'empresa proveïdora estarà obligat a presentar una nova valoració/planificació, i estarà subjecte a l'ANS "Anàlisis i planificació de peticions (Plani)" (veure apartat de Serveis de Manteniment Recurrent).
  - El procés d'aprovació serà conjunt IMI-empresa proveïdora, on es fixarà la data de lliurament. Si un cop aprovada la data de lliurament hi hagués un canvi de prioritat que afecta un manteniment recurrent, l'IMI, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà re-planificar la data de lliurament del manteniment recurrent afectat.
  - De la mateixa manera si s'identifica un canvi d'abast en el recurrent no imputable a l'empresa adjudicatària, l'IMI, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà demanar la revaloració i re-planificació de la tasca.



L'IMI es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades per altres mitjans. En concret i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura l'IMI compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el responsable del contracte per part de l'IMI, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de l'IMI. En cas que sigui necessari l'IMI podria aplicar el descrit en l'apartat 8.3 Auditories, fins i tot aplicant el règim de faltes i sancions en funció del resultat de les mateixes.

El servei de manteniment recurrent inclou aquests subserveis:

- Manteniments motivats per canvis normatius
- Manteniments motivats per actualitzacions tecnològiques
- Manteniments motivats per qualitat tècnica
- Avaluació de noves necessitats
- Tasques d'acompanyament i recepció de nous projectes
- Millores funcionals i parametrització
- Formació
- Servei post-implantació i estabilització del sistema
- Sondes de monitorització i consultes preventives
- Transició

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada tant la valoració de cada manteniment recurrent (addicionalment a l'esforç total, es requereix el detall de les tasques principals i el seu esforç), com la informació del manteniment recurrent (origen de la necessitat, anàlisi realitzat, valoració detallada, la seva resolució i tots els **documents generats**). També cal incloure detall a les imputacions realitzades. L'incompliment d'aquesta responsabilitat impedirà el tancament i la facturació del tiquet corresponent fins a la seva esmena.

A continuació es detallen les tasques a realitzar en cadascun dels subserveis definits. En tots els casos, si el seu volum i complexitat ho requereix, o a petició de l'IMI, es gestionaran seguint la metodologia ADINET o Metodologia Agile, descrites als Annexes 3 i 4. D'aquesta manera s'assegurarà la definició de les tasques necessàries fins a la seva posada en producció: anàlisi de requeriments, disseny funcional, disseny tècnic i arquitectura d'aplicacions, desenvolupament, proves, proves d'usuari (si s'escau), implantació, i suport post-implantació.

La realització del servei de manteniment recurrent no es pot veure afectada pel volum de feina del servei de manteniment correctiu.

#### 4.2.1. Canvis normatius

Fan referència a aquelles accions necessàries per poder garantir que els sistemes s'adapten a la legalitat vigent en cada moment.



#### 4.2.2. Actualitzacions tecnològiques

Són les modificacions motivades per actualitzacions a l'entorn en què el sistema opera i que es fan per evitar l'obsolescència tecnològica i el manteniment actualitzat del programari.

Es consideren actualitzacions tecnològiques per exemple, els canvis de configuració del maquinari, el programari base, la plataforma d'execució d'aplicacions, els gestors de base de dades, comunicacions, etc.

Un exemple d'actualització tecnològica són la conversió de WAS a OCP o les actualitzacions de la base de dades Oracle.

Davant de canvis degut a la pròpia evolució de les plataformes tecnològiques, s'haurà d'avaluar el seu possible impacte a nivell d'aplicacions i, si s'escau, fer una adaptació de les mateixes. La durada de l'estudi d'avaluació d'aquesta adaptació no haurà d'excedir de les dues setmanes (veure indicador "Anàlisi i planificació de peticions (Plani)" apartat 9.1.2 del present plec de prescripcions tècniques).

#### 4.2.3. Qualitat tècnica

Són les modificacions motivades per implementacions incomplertes o incorrectes dels sistemes o de les integracions amb tercers, tant a nivell tècnic com de funcionalitats requerides pels usuaris.

Normalment la seva existència suposen una càrrega en tasques de manteniment repetitives i improductives per tal de cobrir aquestes mancances.

Un exemple de dèficit de qualitat tècnica és la necessitat de revisió manual de tasques o processos automàtics per la seva manca de fiabilitat o estar incomplerts.

Un altre exemple és la manca de funcionalitats d'administració per part de l'usuari/la usuària en la gestió autònoma del sistema.

En la mateixa línia, un dels objectius d'aquest contracte és la reducció del nombre d'incidències històriques que es produeixen en els sistemes, és per això que s'inclouen en l'abast del contracte tasques de manteniment preventiu i perfectiu que han de permetre a l'empresa adjudicatària la reducció de les incidències recurrents:

- Manteniment preventiu. Modifiquen les aplicacions per millorar les seves propietats i facilitar el manteniment futur de les mateixes
- Manteniment perfectiu. Milloren el programari de les aplicacions en qüestions com rendiment, flexibilitat, re usabilitat, etc. L'objectiu d'aquestes millores és reduir el volum d'incidències, millorar el rendiment i facilitar l'ús i les integracions amb altres sistemes.

La realització d'aquests recurrents es planificarà i es prioritzarà d'acord amb el/la responsable de servei en base a les necessitats del servei. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària identificar i proposar la correcció dels casos més destacats i recurrents dins de la prestació del servei.



#### **4.2.4. Avaluació de noves necessitats**

De manera general, l'esforç dedicat a valorar cada petició de manteniment recurrent formarà part de la pròpia valoració del manteniment recurrent.

Són les tasques referides a la dotació d'assessoria i coneixement tècnic específic de grans necessitats que requereixin una anàlisi concreta i específica de gran durada en el temps. En aquest subservei s'inclou principalment:

- Respecte a sistemes existents:
  - Enfocament de les possibles solucions a noves necessitats: identificar i analitzar la solució tècnica i funcional per donar resposta a una petició de millora.
  - Anàlisi de processos: anàlisi del procés actual previ a la realització d'un canvi en les aplicacions.
  - Estimació de costos d'implementació de les solucions a noves necessitats: establir i valorar en durada, esforç i perfils necessaris les tasques bàsiques.
- Respecte a noves necessitats:
  - Conceptualització de noves necessitats: identificar i analitzar la solució tècnica i funcional per donar resposta a una nova necessitat.
  - Anàlisi de processos: anàlisi dels processos de negoci sobre els quals es requereix realitzar una nova necessitat.
  - Estimació de costos d'implementació de les solucions a noves necessitats: establir i valorar en durada, esforç i perfils necessaris les tasques bàsiques pel desenvolupament d'una nova necessitat.

Les tasques d'avaluació de noves necessitats poden passar també per valorar el cost d'implementació de nous projectes que hagin estat conceptualitzats per tercers/es, aportant la solució tècnica, costos associats i previsió de recursos i temps per dur-ho a terme.

L'IMI es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades amb altres equips. En concret, i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura l'IMI compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el/la responsable del contracte per part de l'IMI, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de l'IMI.

#### **4.2.5. Acompanyament i recepció de nous projectes**

Les noves aplicacions desenvolupades durant la vigència del present contracte, una vegada hagin estat lliurades i posades en producció podran ser incloses en l'abast dels serveis licitats en el present procés de contractació.

Dins de les tasques de Manteniment Recurrent l'empresa adjudicatària serà responsable de l'acompanyament, seguiment i recepció dels nous projectes de desenvolupament d'aplicacions de l'àmbit de negoci del present contracte que, tot i havent-se realitzat fora de



l'abast del contracte resultant del present procés, finalment, siguin susceptibles d'incorporar-se per al seu manteniment.

Les tasques d'acompanyament i recepció de nous projectes que s'hauran de desenvolupar en cada cas dependran del criteri del/de la responsable del contracte per part de l'IMI, i en funció del projecte i les seves característiques, per exemple nou servei vs evolució servei en manteniment, etc. Aquestes tasques seran acordades amb l'empresa adjudicatària abans de l'inici de les mateixes per tal de garantir una correcta supervisió i/o recepció del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'ésser el responsable de la vigilància i assegurament de la qualitat durant el procés de construcció de noves aplicacions informàtiques, així com de la recepció de les noves aplicacions susceptibles de ser incloses en l'abast del present plec.

Per tal d'assegurar el servei de recepció i acompanyament de nous projectes, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir la informació necessària de l'entorn en el qual s'establirà l'aplicació, per tal d'oferir una visió completa de l'escenari real i evitar, així, possibles incidències futures. Aquest acompanyament i traspàs d'informació es portarà a terme a través de l'assistència de l'empresa adjudicatària, sota demanda de l'IMI al Comitè de Direcció, així com a reunions referents a l'arquitectura i requeriments tècnics, que s'estipulin.

A criteri de l'IMI es podria requerir a les empreses adjudicatàries de nous projectes la possibilitat de subcontractació de l'empresa adjudicatària del present contracte, per dur a terme aquestes actuacions d'acompanyament i recepció de nous projectes a costa del propi projecte. En aquests casos, s'aplicaran les tarifes d'adjudicació del servei de manteniment recurrent del present contracte. L'avís per part de l'IMI o per l'empresa adjudicatària del projecte, per iniciar les tasques d'aquest subservei s'haurà de rebre amb una anterioritat mínima de dos mesos.

A continuació es detallen les fases i les activitats en les quals serà requerida la participació de l'empresa adjudicatària.

#### **4.2.5.1. Durant l'execució del contracte d'un nou projecte**

Durant el procés de desenvolupament del nou projecte, i des de la data de notificació de l'inici del mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'acompanyar i supervisar el correcte desenvolupament segons els estàndards de qualitat exigibles. Aquest subservei requereix perfils sèniors exclusivament.

Les tasques a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran, sota criteri de l'IMI i en funció del projecte:

- Reunió prèvia amb l'empresa proveïdora assignada i el/la responsable de l'IMI, per tal d'alinear la solució proposada amb les necessitats funcionals i tecnològiques que requereixen els sistemes d'informació existents i els documents, i els seus formats, a generar durant el projecte i a lliurar a l'AM en la recepció de l'aplicació. Definició dels punts de control i calendari per dur-los a terme.
- Assistència durant l'execució del contracte amb transferència del coneixement de l'entorn tecnològic particular que pugui ser d'interès en el projecte.



- Supervisió a alt nivell de l'arquitectura i entorn tecnològic del projecte.
- Revisió i acceptació del document funcional, tenint present el contingut mínim detallat a l'apartat 4.5.2.4.
- Revisió i acceptació del document d'arquitectura i disseny tècnic, tenint present el contingut mínim detallat a l'apartat 4.5.2.4.
- Assistència i acompanyament en les reunions i comitès de seguiment, sota demanda de l'IMI.
- Auditories de l'estat del desenvolupament i dels problemes tècnics que es puguin produir, sota demanda de l'IMI.
- Mantenir la comunicació necessària i l'assistència a les reunions i comitès als quals s'ha convocat l'empresa adjudicatària per tal d'oferir la informació requerida.
- Definició de proves d'UA AM, prèvies a les proves d'UAT definides pel projecte de desenvolupament:
  - L'empresa adjudicatària definirà les proves d'UA AM per a cada projecte de desenvolupament que es realitzi fora de l'abast del contracte de l'AM.
  - L'empresa adjudicatària facilitarà les proves d'UA-AM a l'empresa proveïdora responsable del projecte de desenvolupament
  - Una vegada finalitzada la construcció del nou desenvolupament, l'empresa adjudicatària dins del Manteniment Recurrent realitzarà les proves definides d'UA AM:
    - Si les proves d'UA AM es passen correctament, s'informarà a l'IMI i a l'empresa proveïdora responsable del projecte de desenvolupament, que tindrà autorització per realitzar les seves pròpies proves d'UAT amb l'usuari.
    - Si les proves d'UA AM no es passen correctament, s'informarà a l'IMI i a l'empresa proveïdora responsable del projecte de desenvolupament, que haurà de realitzar els ajustos necessaris per a la correcta realització de les proves. Una vegada realitzats els ajustos, ho comunicarà a l'empresa adjudicatària del present contracte, el qual podrà repetir les proves. Aquest procés es repetirà fins que les proves passin correctament i s'informi a l'IMI i a l'empresa proveïdora responsable del projecte de desenvolupament, que tindrà autorització per realitzar les seves pròpies proves d'UAT amb l'usuari.
- Definició i execució de proves de regressió en el cas d'una modificació o impacte sobre algun dels serveis sota manteniment, per garantir la correcta continuïtat del servei.
- Suport i coordinació en l'arrencada del nou projecte, fonamentalment si aquest altera o impacta algun dels serveis existents.



#### **4.2.5.2. Durant la recepció de l'aplicació**

Un cop validat el nou projecte, s'inicia el procés de recepció del nou servei o aplicació. Aquesta recepció haurà de comptar, com a mínim, de la següent documentació i accions de traspàs:

- Documentació funcional del projecte (funcional, casos d'ús, maquetes, proves).
- Disseny tècnic, Arquitectura, codi font.
- Formació sobre el funcionament de la nova aplicació, a l'equip receptor i encarregat del seu manteniment.
- Resum de la fase de suport post-implantació i estabilització, si existeix, així com backlog de tasques i millores en cartera o pendents.
- Acta formal d'entrega, convocada per l'IMI, i recepció del projecte.

Si l'IMI ho considera necessari, es pot incloure dins del present subservei, una etapa de shadowing o paral·lel realitzada per l'empresa adjudicatària del present contracte, en fase de suport del projecte (on el servei encara el realitza l'empresa proveïdora sortint) per tal d'adquirir la dinàmica de l'operació del mateix.

L'empresa adjudicatària també hauria de vetllar per la garantia del projecte lliurat, passant a l'empresa proveïdora responsable del nou desenvolupament les taques a corregir en cas d'error. L'empresa adjudicatària haurà de ser curós en documentar i controlar que no ha tocat la part de codi que provoca el resultat erroni, ja que en aquest cas la garantia correspondria a les seves pròpies accions.

Una vegada finalitzat el desenvolupament realitzat fora del present contracte, i la seva fase d'estabilització si s'escau, la gestió del manteniment podrà passar als serveis del present contracte, mitjançant la modificació necessària o la redistribució de les volumetries dels serveis específiques del contracte existent.

En aquest cas, un cop finalitzada la recepció del nou servei, l'empresa adjudicatària gestionarà les activitats que siguin necessàries i tots els serveis de manteniment que conformen la gestió d'aplicacions informàtiques (AM) en els termes descrits en el present plec de prescripcions tècniques.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta de procediments per aquest subservei. Es valorarà que inclogui millores i idees en quant als procediments associats per tot tipus de projectes; la definició de metodologia específica proposada per al disseny de proves prèvies d'UAT, i el detall de l'estructura de l'equip i els procediments per a abordar aquest subservei sense que afecti a l'operativa diària del servei.

#### **4.2.6. Millores funcionals i parametrització**

Aquestes tasques refereixen habitualment a aquesta tipologia d'activitats de modificació i creació:

- Canvis en informes (afegir, modificar/eliminar camps i filtres)
- Canvis en models de càlcul



- Canvis en pantalles ja existents (afegir/modificar/treure) camps, afegir/canviar validacions en processos
- Canvis en els fluxos de funcionament i operació del sistema (afegir/modificar/treure) passos
- Canvis en els processos batch i la seva planificació analitzant totes les altres cadenes actives i les finestres disponibles
- Canvis i adaptacions en els processos i serveis d'integració amb terceres empreses
- Canvis en la parametrització i configuracions dels sistemes
- Canvis en plantilles i documents
- Canvis en els processos d'extracció i/o publicació d'informació dels sistemes de gestió cap a altres sistemes (Business Intelligence, Data Warehouse, Open Data, eArxiu, etc.). Realitzar peticions concretes d'extracció.
- Nous o canvis de rols d'autoritacions motivats per canvis organitzatius.
- Altres de característiques similars

#### **4.2.7. Formació**

S'inclouen tasques relacionades amb formacions tècniques o funcionals. Aquestes formacions poden ser presencials i/o realitzades en la plataforma de formació que l'IMI determini, de manera que quedin preparades per a utilitzar-se en el futur.

Inclou les tasques associades a la preparació, impartició i avaluació de la formació. A criteri de l'IMI es durà a terme una, varies o totes aquestes fases per cada formació concreta.

Es fomentarà en tot cas la impartició de formació online que permeti l'autoconsum o la publicació periòdica dins de la plataforma de formació que l'IMI determini.

De la mateixa manera podria ser requerit per circumstàncies concretes la formació específica i presencial o en remot en centres de l'Ajuntament de Barcelona, sense cost addicional per l'Ajuntament de Barcelona.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la preparació i actualització constant dels entorns de formació, jocs de proves i la realització de proves i certificació de l'entorn de proves previ a la formació en cas de ser necessari. L'actualització permanent dels entorns de formació, és crítica, ja que s'utilitzen per formar a nous usuaris de manera continuada. Es requereix que l'entorn de formació estigui sempre igualat a l'entorn productiu.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització d'enquestes de valoració en cada sessió de formació realitzada, les quals tindran caràcter obligatori. L'IMI transmetrà les necessitats de l'enquesta i l'empresa adjudicatària realitzarà una proposta de contingut alineada a les necessitats transmeses per l'IMI. Serà necessària la validació del contingut per part de l'IMI, qui determinarà el contingut i format final de l'enquesta.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar l'eina d'enquestes per a la preparació i enviament de les enquestes, i presentarà el resultat de les enquestes de cada sessió de formació a l'IMI. Les puntuacions de cada pregunta de l'enquesta podran ser de 0 (mínima valoració – gens satisfet) fins a 5 (màxima valoració – molt satisfet). A l'eina s'identificaran les persones que entren a realitzar cada enquesta.



En el cas que la mitjana global de totes les enquestes d'una formació sigui inferior a 2,5 (sobre 5), l'empresa adjudicatària haurà de repetir la formació sense cost addicional per l'IMI, resolent el que sigui necessari per resoldre les incidències identificades (canvi de consultor, canvi de joc de dades,...).

De la mateixa manera, en cas que la documentació o entorn preparat per dur a terme la formació manifesti mancances de qualitat o omissions no identificades per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense cost addicional per l'IMI.

En cas de rotació de l'equip de treball de l'empresa adjudicatària la nova incorporació ha de ser formada i preparada convenientment. En aquest sentit hi ha diferents tasques que ha de dur a terme l'empresa proveïdora i que no han de tenir repercussió a l'IMI. En aquests casos aquestes tasques hauran de ser imputades al JIRA dins d'aquest subservei i amb Garantia = "Sí" per tal que no computin a l'hora de realitzar la facturació mensual. Tant la nova incorporació com el personal que li doni suport haurà d'imputar aquí les hores dedicades al respecte:

- Gestió d'alta i permisos
- Preparació i configuració dels entorns de treball.
- Formació i documentació
- Shadowing o paral·lel amb la persona sortint en cas de ser necessari. Aquest últim concepte només a imputar per persona entrant.

#### **4.2.8. Servei post-implantació i estabilització del sistema**

El procés d'implantació (pas a producció) comprèn les activitats necessàries per a la gestió de la incorporació als entorns d'integració i productiu dels canvis com a conseqüència de la resolució de manteniments correctius o recurrents i de la construcció iterativa dels evolutius recurrents. Inclou la coordinació amb Explotació i Sistemes de l'IMI per a la planificació i execució d'aquestes activitats d'acord amb els procediments de traspàs de programari a l'entorn productiu que l'IMI tingui operatiu en cada moment.

També inclou el suport per resoldre les consultes i les incidències que apareguin als usuaris / a les usuàries després de la implantació en producció de cadascuna de les iteracions (suport post-implantació), realitzant els ajustos funcionals o tècnics que siguin necessaris. En cas que sigui necessari aquest suport es podria sol·licitar de forma presencial en les dependències de l'usuari/ària final.

Aquesta subtipologia de servei només seria d'aplicació per tasques importants o destacades i d'acord amb el/la Responsable de Servei IMI.

#### **4.2.9. Sondes de monitorització i consultes preventives**

L'empresa adjudicatària és responsable de dissenyar i implantar sondes de monitorització pels nous casos d'ús que s'incorporin durant l'execució del contracte i pels casos d'ús prèviament existents que no disposin de sonda i que l'IMI consideri que la necessiten.



L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una anàlisi de les sondes existents i la seva adequació, i identificar les sondes que requereixen evolució i les noves sondes que es necessitarien implantar.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització de les següents tasques:

1. Creació del disseny d'un test de navegació per validar les principals funcionalitats de les aplicacions, tenint en compte les consideracions i procediment descrits a continuació.

- La navegació ha de simular l'ús de les aplicacions per part de l'usuari/ària de l'Ajuntament de Barcelona i del ciutadà/ana.
- La navegació ha de validar el màxim de mòduls de l'aplicació i d'integracions amb altres sistemes prioritant les funcionalitats que impactin directament al ciutadà/a la ciutadana.
- Les validacions de les integracions no han d'impactar als altres sistemes ni crear registres inconsistents, però no ha de ser aquesta la raó per no programar aquestes validacions. La solució serà contemplar a l'inici del desenvolupament una opció de navegació pels robots Nimbus que no impacti als sistemes integrats amb una no resposta acceptada per l'aplicació que permeti continuar els passos habituals de l'usuari/ària final.
- Si és necessari s'haurà de contemplar des del desenvolupament de l'aplicació la creació i manteniment de jocs de dades a les BBDD de Producció per utilitzar-les com a casos reals a les navegacions que es programin pels tests Nimbus (p.ex.: dades de padró, dades de tributs, dades itineraris, etc.).
- S'ha d'obrir petició de creació nova sonda a través de l'eina estàndard de l'IMI, omplint la plantilla de petició i adjuntat la documentació del disseny.
- També s'haurà de donar suport a l'equip tècnic de Gestió de la Disponibilitat fins la distribució a producció de la programació de la sonda, i si és necessari per requeriments tècnics modificar el disseny de la sonda.

2. Manteniment i revisió del disseny del test de navegació.

- Actualitzar el disseny quan es doni alguna d'aquestes situacions i tenint en compte el procediment indicat a continuació:
  - En cas d'actualització de l'aplicació: si es modifiquen els menús, pantalles i/o funcionalitats que utilitza cada sonda.
  - En cas d'actualització del client pesat, s'ha de revisar la sonda i si cal sol·licitar les modificacions necessàries a la navegació.
  - En altres casos de millora o optimització de la navegació.
- Per incloure noves validacions al test de navegació:
  - S'ha d'obrir petició de modificació de sonda a través de l'eina estàndard de l'IMI, adjuntant la documentació del disseny modificat. També s'haurà de donar suport a l'equip tècnic de Gestió de la disponibilitat dins la distribució a producció de la programació de la sonda, i si és necessari per requeriments tècnics modificar el disseny de la sonda.



*Canvis al programari:* En general les sondes han d'executar-se amb la mateixa lògica que implementa els casos oferts a l'usuari/ària i en ocasions requeriran la construcció del cas de test o modificacions en el comportament en el cas d'ús existent per l'usuari/ària, utilitzats pel test Nimbus. Per exemple: no escriure determinat registre o esborrar dades creades durant el test. En aquests casos pot ser necessari incorporar línies de codi exclusives pel test. Aquests canvis al programari orientats a la creació de tests es consideren part del manteniment recurrent.

Un tipus especial de sondes relacionades amb dades de negoci són les **consultes preventives**, les quals permeten assegurar la coherència i qualitat de les dades. L'empresa adjudicatària serà responsable de dissenyar-les i implementar-les. Es monitoritzaran setmanalment fent reporting del seu resultat i en cas de detectar alguna inconsistència interna en les dades de negoci es realitzaran les tasques necessàries per a resoldre la incidència, amb el suport de l'usuari/ària referent si fos necessari.

S'inclouen també en aquest subservei les tasques necessàries per a validar les execucions dels processos batch en cas de no cancel·lació, i així disposar d'eines per validar el seu correcte funcionament.

#### 4.2.10. Transició

L'objecte del subservei de transició és assegurar que el traspàs d'informació entre l'empresa adjudicatària sortint i l'empresa adjudicatària entrant, a l'inici i a la finalització del contracte, es realitza correctament, sota els estàndards de qualitat exigibles i assegurant el traspàs d'informació i de coneixement. Tanmateix, s'ha de garantir la continuïtat dels serveis prestats en els termes que s'especifiquen en el present plec.

**La transició es realitzarà de manera particular per cada servei-aplicació** que compongui el contracte. D'aquesta manera, les diferents durades de la transició s'hauran d'ajustar per tal que totes les transicions a realitzar finalitzin a temps per iniciar la prestació del serveis a la data requerida.

La transició (recepció o devolució) de cada servei-aplicació únicament es farà efectiva quan l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària siguin empreses diferents. Quan hi hagi continuïtat d'empresa, aquesta tasca no caldrà executar-la.

S'entén que hi ha continuïtat d'empresa davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial

En el cas particular que alguna de les empreses proveïdores adjudicatàries entrants hagi format part de l'UTE de l'empresa adjudicatària sortint, però fos necessari realitzar la transició d'algun servei-aplicació, aquesta es realitzarà a càrrec de l'empresa adjudicatària i sense cost addicional per l'IMI.



L'IMI determinarà les tasques de transició necessàries per garantir el correcte traspàs del coneixement i es gestionarà com un manteniment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les accions definides al Pla de Recepció/Devolució del servei acordat i validat per IMI.

S'estimen les següents fases en la Transició:

- Reunions i documentació:
  - Planificació i realització de reunions funcionals i tècniques amb l'empresa adjudicatària sortint i quan sigui necessari amb IMI i usuari/ària final.
  - Recepció i estudi de la documentació de traspàs.
- Test de shadowing: Si l'IMI ho considera necessari, l'empresa adjudicatària entrant/sortint durant el període de transició pot arribar a dur a terme dins del present subservei, una tasca de shadowing o paral·lel en funció del servei-aplicació:
  - Tests en entorn pre-productiu
  - Tests en entorn productiu
- Finalització Transició:
  - Lliurament informe finalització transició.

S'estima que, per realitzar el procés de recepció/devolució de cada servei, caldrà una dedicació aproximada del 25% de l'equip estimat per a la prestació dels serveis objecte del contracte.

En el cas del traspàs d'informació entre empreses adjudicatàries a l'inici (recepció) del contracte, la transició es gestionarà com un subservei de manteniment recurrent en el cas que apliqui realitzar-la, tal com es detalla al present apartat i s'haurà de complir el següent flux de tramitació:

- L'IMI utilitza l'import determinat a la documentació de la licitació (cada un dels serveis/aplicació presenta els mesos de transició requerits i l'import assignat per a la seva realització (veure informació de detall al document Excel adjunt "**Càlcul detallat imports AM\_GR\_J2EE, full 1, columnes S i T**"), per a la recepció de cada servei-aplicació com a valoració acceptada.
- L'empresa adjudicatària presentarà a l'IMI, en la reunió de KickOff, el pla de treball, que haurà d'incloure com a mínim:
  - El detall de les tasques a realitzar en la Transició.
  - La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques en fases, per a cada servei d'aplicació i els procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.
  - La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició.
- L'empresa adjudicatària imputarà les hores realitzades per cadascun dels seus treballadors en l'eina de gestió de ticketing de l'IMI.
- En acabar la transició l'empresa adjudicatària presentarà a l'IMI l'informe de finalització de la transició amb el pla de treball i el detall de les tasques realitzades.



#### **4.2.10.1. Test de shadowing**

Per tal d'assegurar el compliment del procés de recepció del servei tal i com es defineix en el present plec de prescripcions tècniques, l'IMI podrà exigir, a la meitat del temps estipulat per a la transició, la realització d'un test per a comprovar l'avenç de la transició per a aquells serveis més complexos, de manera que es comprovi el nivell de coneixement adquirit per part del receptor del servei.

El test de shadowing el realitzarà l'empresa adjudicatària i serà supervisat per l'empresa proveïdora sortint.

Aquesta prova o test podrà constar de tasques en entorn preproductiu i tasques en entorn productiu.

Per l'entorn productiu, al considerar-se part de la Transició, les tasques estaran supervisades per l'empresa adjudicatària sortint: Resolució d' incidències reals i realització de manteniments recurrents reals i es realitzaran en entorn pre productiu i una vegada validat es transportarà a l'entorn productiu.

Aquesta prova serà definida per l'IMI, en base a les característiques i necessitats (contingut i durada de la prova), i serà comunicada a l'empresa adjudicatària amb un mínim d'un mes de la seva execució.

Un cop finalitzat el test, l'IMI determinarà si l'empresa receptora del servei ha superat de manera satisfactòria el test o si, per contra, el resultat ha sigut insatisfactori.

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar tal i com s'hagi estipulat en el present plec de prescripcions tècniques.
- Si el resultat ha sigut insatisfactori:
  - o Haurà de repetir el test una setmana després. Si per segon cop consecutiu l'empresa receptora del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la Direcció de l'IMI la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:
    - Es penalitzarà econòmicament a l'empresa receptora del servei amb una rebaixa del 50% del preu de la factura de la fase transició
    - Es considerarà una falta greu

### **4.3. Desenvolupament d'evolutius identificats**

Els serveis d'evolutius són aquells que s'executen a petició de l'IMI i que estan identificats en el moment de redacció d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (veure a l'Annex 5, apartat 18.2, el flux actual de evolutius identificats a l'eina de ticketing).

Són modificacions i millores orientades a actualitzar/ampliar les funcionalitats actuals dels sistemes d'informació amb l'objectiu de donar resposta a les peticions i requeriments dels usuaris d'aquests sistemes.



L'objectiu d'aquesta activitat és la realització de les tasques necessàries per continuar amb la incorporació de noves funcionalitats per tal d'adaptar-ne l'objectiu global de l'aplicació a nous requeriments o bé adaptar-ne els existents.

**En el present contracte no s'inclouen evolutius identificats.**

#### 4.4. Serveis d'evolutius recurrents

El servei d'evolutius recurrents fa referència a les tasques periòdiques relacionades amb canvis en els sistemes i processos, que resulten en millores dels diferents productes/actius.

El volum d'aquests serveis s'ha calculat tenint en compte l'històric. El detall de les volumetries s'especifica en l'Annex 2: Volumetries del present plec.

El seu increment o decrement pot ser motiu d'ampliació o de disminució del contracte segons allò previst a l'apartat de possibles modificacions del contracte per causes precises o previstes del plec de clàusules administratives particulars.

Tots els serveis d'evolutius recurrents atesos per aquest servei, en el transcurs del desenvolupament del contracte, hauran de complir el següent flux de tramitació:

- L'IMI comunica a l'empresa adjudicatària l'evolutiu recurrent a realitzar i la seva prioritat.
- L'empresa adjudicatària realitza una anàlisi tècnica prèvia del l'evolutiu recurrent i comunica a l'IMI, en el format que l'IMI determini, la informació de la valoració, l'esforç necessari i la data de lliurament en què es compromet a lliurar el recurrent a l'IMI. Les hores de valoració s'imputaran en el tiquet de l'eina.
- Per a tots els serveis d'evolutius recurrents, en cas que l'evolutiu recurrent al final no es realitzi i només s'hagi valorat, el tiquet amb les seves imputacions d'hores es cancel·larà i es modificarà com a servei de contracte de Serveis Transversals de Manteniment (STM), tasca de suport tècnic.
- L'IMI analitzarà la valoració i la data presentada per l'empresa proveïdora:
  - **L'empresa adjudicatària no podrà imputar hores fins que la tasca no hagi estat acceptada per l'IMI (excepte les necessàries per a la valoració)**
  - En el cas d'estar d'acord podrà donar aprovació a l'inici dels treballs.
  - En cas d'identificar alguna necessitat d'aclariment, s'iterarà amb l'empresa adjudicatària fins resoldre'l.
  - En cas que la valoració i estudi previ realitzats manifestin mancances de qualitat o faltant no identificats correctament per l'empresa adjudicatària, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària en concepte de garantia i sense cost per a l'IMI, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.
  - La data d'entrega planificada proposada per l'empresa adjudicatària haurà de tenir present tots els serveis inclosos al recurrent i les seves respectives dates intermèdies. L'empresa adjudicatària la presentarà i explicarà a l'IMI per obtenir la seva validació.
  - La coordinació amb tots els agents implicats en cada recurrent serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.



- En cas de no ser acceptada per l'IMI, tant per valoració (estimació d'esforços necessaris), com per planificació, l'empresa proveïdora estarà obligat a presentar una nova valoració/planificació, i estarà subjecte a l'ANS "Anàlisi i planificació de peticions (Plani)" (veure apartat de Serveis de Manteniment Recurrent).
- El procés d'aprovació serà conjunt IMI-empresa proveïdora, on es fixarà la data de lliurament. Si un cop aprovada la data de lliurament hi hagués un canvi de prioritat que afecta un evolutiu recurrent, l'IMI, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà replanificar la data de lliurament de l'evolutiu recurrent afectat.
- De la mateixa manera si s'identifica un canvi d'abast en l'evolutiu recurrent no imputable a l'empresa adjudicatària, l'IMI, d'acord amb l'empresa proveïdora, podrà demanar la revaloració i replanificació de la tasca.

L'IMI es reserva el dret de contrastar les valoracions realitzades per altres mitjans. En concret i en el que es refereix a tasques tècniques o d'arquitectura l'IMI compta amb una àrea que se n'ocupa de les qüestions comuns i de suport transversal als desenvolupaments. En cas de conflicte o discrepància en l'enfoc de solucions o en l'estimació dels esforços a dur a terme, el/la responsable del contracte per part de l'IMI, arbitrarà i en cas de no resoldre's prevaldrà la solució i l'estimació realitzada per l'àrea d'arquitectura de l'IMI. En cas que sigui necessari l'IMI podria aplicar el descrit en l'apartat 8.3 Auditories, fins i tot aplicant el règim de faltes i sancions en funció del resultat de les mateixes.

El servei d'evolutius recurrents inclou aquests subserveis:

- Evolutius motivats per canvis normatius
- Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques
- Evolutius motivats per qualitat tècnica
- Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada tant la valoració de cada evolutiu recurrent (adicionalment a l'esforç total, es requereix el detall de les tasques principals i el seu esforç), com la informació de l'evolutiu recurrent (origen de la necessitat, anàlisi realitzat, valoració detallada, la seva resolució i tots els **documents generats**). També cal incloure detall a les imputacions realitzades. L'incompliment d'aquesta responsabilitat impedirà el tancament i la facturació del tiquet corresponent fins a la seva esmena.

A continuació es detallen les tasques a realitzar en cadascun dels subserveis definits. En tots els casos, si el seu volum i complexitat ho requereix, o a petició de l'IMI, es gestionaran seguint la metodologia ADINET o Metodologia Agile, descrites als Annexes 3 i 4. D'aquesta manera s'assegurarà la definició de les tasques necessàries fins a la seva posada en producció: anàlisi de requeriments, disseny funcional, disseny tècnic i arquitectura d'aplicacions, desenvolupament, proves, proves d'usuari/ària (si s'escau), implantació, i suport post-implantació.



#### **4.4.1. Evolutius motivats per canvis normatius**

Fan referència a aquells evolutius recurrents i les seves tasques necessàries per poder garantir que els sistemes s'adaptin a la legalitat vigent en cada moment, resultant per tant en un canvi en el producte o actiu.

L'empresa adjudicatària està obligada a assumir la realització de tots els treballs necessaris per adaptar els sistemes d'informació objecte del contracte als canvis legals als quals es vegin afectats durant la durada del mateix.

#### **4.4.2. Evolutius motivats per qualitat tècnica**

Són grans modificacions motivades per implementacions incomplertes o incorrectes dels sistemes o de les integracions amb tercers/es, tant a nivell tècnic com de funcionalitats requerides pels usuaris/per les usuàries.

Normalment la seva existència suposa una càrrega en tasques de manteniment repetitives i improductives per tal de cobrir aquestes mancances.

Exemples de dèficit de qualitat tècnica són l'evolució del manual de tasques o processos automàtics i l'adaptació necessària dels mateixos en els sistemes, o la necessitat d'evolució de les funcionalitats d'administració per part de l'usuari/la usuària en la gestió autònoma del sistema.

En la mateixa línia, un dels objectius d'aquest contracte és la reducció del nombre d'incidències històriques que es produeixen en els sistemes, és per això que s'inclouen dèficit de qualitat tècnica l'evolució i millora dels sistemes via tasques de manteniment preventiu i perfectiu que han de permetre a l'empresa adjudicatària la reducció del cost de manteniment futur:

- Manteniment preventiu. Modifiquen les aplicacions per millorar les seves propietats i facilitat el manteniment futur de les mateixes
- Manteniment perfectiu. Milloren el programari de les aplicacions en qüestions com rendiment, flexibilitat, re usabilitat, etc. L'objectiu d'aquestes millores és reduir el volum d'incidències, millorar el rendiment i facilitat l'ús i les integracions amb altres sistemes

La realització d'aquests evolutius recurrents es planificarà i es prioritzarà d'acord amb el/la responsable de servei de l'IMI, en base a les necessitats del servei. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària identificar i proposar la correcció dels casos més destacats i recurrents dins de la prestació del servei.

#### **4.4.3. Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització**

Aquests evolutius recurrents inclouen habitualment aquesta tipologia d'activitats relacionades amb canvis en els sistemes i processos, que resulten en millores dels diferents productes/actius:

- Evolució dels informes del sistema



- Evolució dels models de càlcul
- Evolució de les pantalles ja existents i els seus elements principals, com poden ser la gestió de camps i de validació de processos
- Evolució dels fluxos de funcionament i operació del sistema
- Evolució de la parametrització i configuració dels sistemes així com de les eines de migració i ingesta massiva.
- Evolució de les plantilles i documents
- Evolució dels processos batch o serveis d'integració amb tercers.
- Evolució dels processos d'extracció i/o publicació d'informació dels sistemes de gestió cap a altres sistemes (Business Intelligence, Data Warehouse, Open Data, ... ).
- Evolució dels rols d'autoritacions motivats per canvis organitzatius

#### **4.4.4. Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques**

Són les modificacions motivades per actualitzacions a l'entorn en què el sistema opera i que es fan per evitar l'obsolescència tecnològica i el manteniment actualitzat del programari.

Es consideren actualitzacions tecnològiques per exemple, els canvis de configuració del maquinari, el programari base, els gestors de base de dades, comunicacions, etc. (veure apartat 4.2.2 *Actualitzacions tecnològiques*)

Un exemple d'actualització tecnològica són les actualitzacions de la base de dades Oracle o de la versió del sistema operatiu de l'estació de treball corporativa.

És obligació de l'empresa adjudicatària la realització de les actualitzacions tecnològiques de les aplicacions del contracte a les últimes versions dels productes base que s'utilitzen com a components, com poden ser els entorns de gestors de base de dades, servidors d'aplicacions, servidors web, navegadors, gestor documental, etc.

### **4.5. Serveis Transversals de Manteniment (STM)**

Els Serveis Transversals de Manteniment (STM) tenen com a objectiu l'assegurament de la qualitat, la documentació, el govern i, en general, el correcte desenvolupament del contracte (veure a l'Annex 5, apartat 18.3, el flux actual a l'eina de ticketing).

Les tasques a realitzar pels Serveis Transversals de Manteniment estan estructurades en els següents grups:

- Operació:
  - Serveis de coordinació tècnica i funcional
  - Planificació, seguiment i control del servei
  - Assegurament de la qualitat
  - Coordinació incidències i problemes
  - Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives
  - Supervisió, planificació i reporting de processos batch
- Suport:
  - Help Desk
  - Suport funcional



- Suport tècnic
- Coordinació de la documentació
- Suport i Consultoria d'Arquitectura
  
- Gestió del canvi
  - Comunicació
  - Coordinació de la transició del servei
  
- Gestió del contracte:
  - Reporting
  - Indicadors del Servei
  - Gestió de riscos
  - Llicències i productes

Es diferencia entre tasques periòdiques que ha de realitzar l'empresa proveïdora i peticions o tasques puntuals que demana l'IMI o l'usuari/la usuària, per exemple, suport funcional, suport tècnic, petició d'informació, aquestes darreres seran classificades com a màxima prioritat i estaran subjectes a ANS específics (veure apartat 9, ANS "Temps de resolució de petició (Pet Treso)").

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma específica el detall de les tasques realitzades en cada imputació. La manca de qualitat en el detall del tiquet i de les imputacions derivarà en la corresponent aplicació dels ANS associats.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta d'enfocament per garantir la coordinació dels serveis/aplicacions d'aquest contracte, així com la metodologia d'accés a la informació recavada.

#### **4.5.1. Operació**

##### **4.5.1.1. Serveis de coordinació tècnica i funcional**

Els Serveis Transversals de Manteniment han de garantir la totalitat de les integracions amb la resta de sistemes d'informació i les seves corresponents infraestructures i arquitectures, així com coordinar totes les actuacions sobre les aplicacions dins del seu abast, amb la resta d'interlocutors/es, per tal de garantir la correcta execució de les diferents accions a dur a terme.

Per tal d'assegurar aquest servei l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents tasques:

- Tenir una visió a nivell de gestió global de les dependències existents entre tots/totes els/les stakeholders involucrats/des
- Vetllar per l'alineament entre tots ells/es
- Coordinar amb els/les diferents stakeholders existents per a la realització de manteniments, integracions i proves
- Controlar, assegurar i garantir la coherència de les diferents accions realitzades durant l'execució del servei.



- Actuar proactivament en la supervisió del funcionament i en el seguiment dels possibles problemes i incidències relatives a les integracions, infraestructures, arquitectures i sistemes de les quals depenen els serveis de l'àrea, malgrat que el diagnòstic indiqui que no és responsabilitat directa del propi manteniment: seguiment estat, proves conjuntes, comunicació, accions de contingència. L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un quadre de comandament global del servei amb la totalitat d'indicadors tècnics i de negoci necessaris per presentar el funcionament del servei i les seves aplicacions, mostrant la volumetria dels principals indicadors de negoci del mes anterior i presentant de manera visual les anomalies detectades i un breu anàlisi de les mateixes. Aquest quadre de comandament global del servei s'inclourà en els comitès de direcció.
- Informar, de forma proactiva i en tot moment, al/a la responsable del contracte de possibles problemes, mal funcionaments o millores d'aquesta coordinació i dels serveis que en depenen.
- Donar resposta a les peticions de l'IMI a nivell de reporting, documentació i/o dades relacionades amb el servei.

En cap cas pot ser repercutible a l'IMI l'excés de gestió derivat de l'organització interna en cas de subcontractació, formació i gestió d'Unions Temporals d'Empreses, o fins i tot de les ineficiències causades per la pròpia organització interna d'equips plantejada per l'empresa adjudicatària per la prestació del servei. L'IMI vetllarà perquè així sigui i s'eliminaran aquestes imputacions en cas de detectar-se.

#### **4.5.1.2. Planificació, seguiment i control del servei**

S'inclouen les activitats de control, coordinació i seguiment de tots els serveis de contracte inclosos en l'abast: serveis de manteniment correctiu, manteniments recurrents, evolutius identificats, evolutius recurrents i Serveis Transversals de Manteniment (STM).

En el cas dels serveis de manteniments correctius i recurrents, els Serveis Transversals de Manteniment tindran les següents responsabilitats:

- Interlocució única amb el/la responsable del servei per part de l'IMI
- Estimacions d'alt nivell de les peticions rebudes
- Planificació de les peticions en base a una prioritització acordada prèviament amb l'IMI
- Gestió:
  - Gestió i assignació de recursos
  - Gestió de riscos i desviacions
  - Gestió de problemes
- Control i seguiment:
  - Control del servei
  - Mesura i avaluació de la qualitat dels desenvolupaments en base als ANS del contracte
  - L'empresa proveïdora generarà informes que permetin a l'IMI el seguiment de l'activitat dels serveis i definir estratègies de millora. Es concreten en l'apartat Reporting d'aquest plec.
- Assegurar l'observació dels estàndards tècnics:



- L'empresa proveïdora haurà de desenvolupar la seva activitat amb la més estricta observació de la metodologia de la documentació, desenvolupament o proves de traspàs a producció sota els estàndards de l'IMI, que són propis però a l'hora, similars als de qualsevol organització de la mateixa mida.
- Assegurar l'observació dels estàndards expressats a la norma sobre seguretat ISO 17799:2005 i OWASP

En el cas dels serveis d'evolució identificats i evolutius recurrents, els STM tindran les següents responsabilitats:

- Activitats de control i seguiment centrades en la monitorització de l'estat dels evolutius, la gestió de la resolució de problemes i la informació de l'estat al Comitè de seguiment del contracte. S'inclouen també els serveis de gestió i planificació de la implementació.
- Manteniment de la informació en l'eina de seguiment de projectes (veure apartat 7).

Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes inclús abans que aquests es presentin. Es realitzen mitjançant captura permanent d'informació de l'estat del contracte i la comparació de l'estat real amb el planificat, analitzant els indicadors de desviacions actuals o previstes.

L'IMI podrà plantejar una revisió de les previsions de la Línia Base dels serveis de negoci del contracte en base a prioritats i identificació de necessitats del propi IMI. Aquest tema es tractaria en Comitè de Direcció. L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar els equips i distribucions previstes el més aviat possible i en un període d'1 mes com a màxim.

#### **4.5.1.3. Assegurament de la qualitat**

El servei d'Assegurament de la Qualitat inclou el compliment de les metodologies que són d'aplicabilitat a l'entorn de l'IMI. Aquestes metodologies són ADINET o AGILE, segons apliqui. El contingut d'aquestes metodologies es recull als Annexes 3 i 4 del present document. En elles es defineixen un conjunt d'activitats i fases orientades a estructurar els processos de desenvolupament d'aplicatius. La seva correcta execució garanteix la generació d'un conjunt d'evidències associades a cadascun dels subprocessos que formen les metodologies (documentació, programari i proves) en les eines que l'IMI exigeix per a tal efecte (veure apartat 7). La gestió de la qualitat implicarà la monitorització d'aquestes evidències mitjançant punts de control anomenats checkpoints.

Tanmateix, el servei d'assegurament de la qualitat ha de garantir el compliment i adherència als requisits d'arquitectura establerts per l'IMI.

El Servei d'Assegurament inclou les següents activitats per cadascuna de les dues vessants de les quals es compona:

##### **1. Assegurament del compliment de la metodologia ADINET – metodologia AGILE.**

L'empresa proveïdora haurà de garantir que es porten a terme les següents validacions i verificacions:

- Processos i procediments: Assegurar el compliment i adherència als processos i procediments establerts en ADINET – Metodologia AGILE.



- **Documentació:** validació de tota la documentació entregada a l'IMI, comprovant que s'adhereix completament a les plantilles i eines proporcionades per l'IMI en quant a format i contingut. Tots els documents hauran d'estar signats a la capçalera de control del document pel/per la responsable assignat/da.
- **Programari:** Validació del programari d'acord als estàndards proporcionats per l'IMI.
- **Processos massius (batch):** Verificació i validació de l'execució de processos batch amb resultat final de no-cancel·lació.
- **Proves:** verificació i validació de tot el procés de proves, incloent la definició d'una estratègia de proves, l'execució dels diferents tipus de proves definides i el seu enregistrament.
- **Pla de qualitat:** assegurar el compliment i adherència definits en el pla de qualitat establert pels serveis descrits en el present plec, tal i com es desenvolupa a l'apartat 8.1 Pla de Qualitat.

2. **Assegurament de l'adherència de les arquitectures plantejades.** L'empresa proveïdora haurà de garantir que es porten a terme les següents validacions i verificacions des del punt de vista arquitectònic i de programari. Haurà de realitzar les activitats necessàries per garantir que les arquitectures proposades per cadascun dels nous desenvolupaments siguin conformes als estàndards i mòduls comuns IMI:

- **Arquitectura:** assegurar que les arquitectures plantejades per cadascun dels nous desenvolupaments i grans evolutius són conformes als estàndards i mòduls comuns de l'IMI, suportant totes les funcionalitats a realitzar.
- **Programari:** assegurar que els programaris es desenvolupen respectant l'arquitectura, estàndards i mòduls comuns de l'IMI.

Aquest servei ha d'estar garantit pels perfils únics, transversals i comuns a tots els serveis coberts pel contracte.

#### 4.5.1.4. Coordinació incidències i problemes

Serà responsabilitat dels Serveis Transversals de Manteniment (STM) realitzar la comunicació a l'IMI i el posterior seguiment de les incidències i problemes més rellevants que es derivin de la posada en marxa i de l'execució dels diferents serveis dins del contracte.

Es considerarà problema aquella incidència o agrupació d'incidències que, amb el vistiplau previ de l'IMI, i per la seva reiteració o elevada necessitat de dedicació per a la seva resolució, es passi a gestionar de manera unificada i planificada tant pel que respecta a la seva resolució, com a la seva gestió a l'eina de ticketing. En aquest cas caldrà identificar les accions a fer per resoldre el problema i donar una data de resolució. La coordinació d'incidències i problemes pot requerir l'assistència a reunions i comitès.

Aquestes incidències i problemes més rellevants requeriran d'una supervisió més exhaustiva i un reporting amb una freqüència a determinar per l'IMI, informant del seu estat, les accions realitzades, les properes passis i l'impacte identificat. La resolució no podrà superar els **3 mesos** des de la seva aprovació com a tiquet problema.



Els STM hauran de tenir una visió transversal, per supervisar i coordinar, en cas que existeixin, les interdependències entre incidències i problemes de la mateixa o d'altres Direccions, així com potenciar i facilitar sinèrgies si n'hi haguessin. És per aquest motiu, que qualsevol incidència haurà de ser reportada a l'IMI a través de ls STM.

Els STM hauran de saber en tot moment l'estat de les incidències i problemes reportats, i un cop estiguin resoltes, responsabilitzar-se de resposta per part de l'usuari per poder ser tancades de forma definitiva. Els STM informaran a l'àrea o àrees afectades de la resolució de les incidències, i en el cas que aquestes derivin en peticions de millora justificar-ne els motius als usuaris afectats.

#### 4.5.1.5. Supervisió de sondes de monitorització i consultes preventives

L'empresa adjudicatària serà responsable de supervisar l'execució diària, setmanal i mensual de les sondes de monitorització i en concret les alarmes generades en quant al seu mal funcionament. Aquestes alarmes generaran un tiquet d'incidència a tractar des de l'equip de manteniment correctiu. L'empresa adjudicatària com a resposta a la incidència haurà d'estar alerta i actuar proactivament davant els problemes que es puguin ocasionar per dur a terme el seu diagnòstic, resolució i proposta de continuïtat dels processos afectats.

Es monitoritzaran setmanalment fent reporting del seu resultat i en cas de detectar alguna inconsistència interna en les dades de negoci es realitzaran les tasques necessàries per a resoldre la incidència, amb el suport de l'usuari/ària referent si fos necessari.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar, en base a l'operativa de les sondes, millores sobre les mateixes per afinar la detecció d'errors, evitar falsos positius i millorar la detecció de problemes crítics. De la mateixa manera haurà d'actuar proactivament per plantejar recurrents que permeten reduir les incidències o problemes derivats d'aquestes identificacions automàtiques.

Un altre tipus de sondes relacionades amb dades de negoci són les **consultes preventives**, les quals permeten assegurar la coherència i qualitat de les dades. L'empresa adjudicatària serà responsable d'executar-les amb la periodicitat requerida.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar mensualment un pla de monitorització del servei tenint en compte el context específic dels serveis de l'oficina virtual i les seves dependències, amb el següent contingut mínim:

1. Proposta de tipus de monitoritzacions
2. Regles i procediments que garanteixin el manteniment i l'actualització de les sondes
3. Reporting: Mètriques i indicadors
4. Tipus de proves
5. Rols involucrats el procés de gestió de les monitoritzacions
6. Proposta d'eines de monitorització
7. Proposta d'eines de comandament d'estat dels serveis



#### **4.5.1.6. Supervisió, planificació i reporting de processos batch**

L'empresa adjudicatària serà responsable de supervisar l'execució diària, setmanal, mensual o la freqüència que sigui necessària, dels processos batch, de reportar els seus resultats en un correu diari amb tot el detall, i gestionar les cancel·lacions quan es produeixin o les seves replanificacions quan el servei ho requereixi.

En cas d'aturada de servei per qualsevol motiu, l'empresa adjudicatària és responsable de dissenyar les replanificacions dels processos batch, acordant amb l'Oficina Batch de l'IMI la replanificació i el nou calendari i fent la comunicació a l'usuari referent.

L'empresa adjudicatària com a resposta a la incidència haurà d'estar alerta i actuar proactivament davant els problemes que es puguin ocasionar per dur a terme el seu diagnòstic, resolució i proposta de continuïtat dels processos afectats. En el cas de cancel·lació per problemes o inconsistència de dades, l'empresa adjudicatària haurà de validar la correcció de les causes del problema/inconsistència abans de la següent execució.

En cas de processos batch executats amb resultat final de no-cancel·lació, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària la revisió de les dades actualitzades o generades per a la seva validació, informant del resultat en cas de disfunció.

#### **4.5.2. Suport**

##### **4.5.2.1. Help Desk**

El servei de Help Desk consisteix en oferir a l'usuari/la usuària un mètode de comunicació eficaç per comunicar incidències, problemes i dubtes.

Els Serveis Transversals de Manteniment (STM) seran responsables de la gestió del servei de Help Desk del SAU específic. Aquest servei inclou les activitats de:

- Recepció de les incidències o consultes d'eArxiu i gestió documental rebudes del SAU IMI/Ajuntament.
- Resolució de les incidències o consultes i reassignació de les que no li corresponguin.
- Documentació de les incidències en els sistemes i eines proporcionades per l'IMI.
- Seguiment i informació de les incidències derivades a altres grups fins el seu tancament.
- Gestió del tancament de les incidències en el sistema de gestió d'incidències i comunicació a l'usuari/la usuària de la seva resolució.

Aquestes activitats es realitzaran en horari laboral i sota les condicions establertes a l'apartat 5. Condicions generals de la prestació del servei del present document.

En el present contracte existeixen dos serveis d'atenció a l'usuari:

- SAU IMI/Ajuntament de Barcelona: Serveis de gestió d'atenció a l'Usuari de l'Ajuntament de Barcelona, el qual dona servei als usuaris/a les usuàries interns/es de l'Ajuntament i realitza els serveis de gestió i operatius: gestió dels serveis operatius,



centre de serveis, helpdesk de primer nivell, helpdesk de segon nivell, activitats de suport in-situ i manteniment d'infraestructures. **La realització d'aquest servei de SAU IMI a tot l'Ajuntament de Barcelona està fora de l'abast del present contracte.** Únicament s'hauran de gestionar, tractar i resoldre les incidències relatives al servei relacionat amb el present contracte que es derivin i donar resposta al tancament de les mateixes en la plataforma del SAU IMI.

#### 4.5.2.1.1. SAU IMI/Ajuntament de Barcelona

Serveis de gestió d'atenció a l'Usuari/la Usuària de l'Ajuntament de Barcelona, el qual dona servei als usuaris/ a les usuàries interns/es de l'Ajuntament i realitza els serveis de gestió i operatius: gestió dels serveis operatius, centre de serveis, helpdesk, activitats de suport in-situ i manteniment d'infraestructures.

Aquest servei de SAU (a partir d'ara, SAU), és responsable d'assolir les funcions d'un servei d'atenció a l'usuari/la usuària, sobre els serveis informàtics de l'Ajuntament de Barcelona, i inclouen:

- Punt únic d'entrada, per la gestió d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis informàtics prestats a l'Ajuntament de Barcelona
- Atenció a usuaris/usuàries per la resolució d'incidències, peticions i consultes (helpdesk) tant en 1r com en 2n nivell de suport a o escalats a grups resolutoris de 3r nivell.
- Coordinació dels serveis operatius.
- Escalat de peticions, consultes i incidències al nivell de suport que pertoqui.

**La realització d'aquest servei de SAU a tot l'Ajuntament de Barcelona està fora de l'abast del present contracte.**

Únicament s'hauran de gestionar, tractar i resoldre les incidències relatives al servei relacionat amb el present contracte que es derivin i donar resposta al tancament de les mateixes en la plataforma del SAU IMI.

#### 4.5.2.2. **Suport funcional**

Els Suport Funcional inclou les següents tipologies de tasques:

- Suport als usuaris/a les usuàries en el funcionament de les aplicacions, resolent els dubtes de manera puntual que puguin aparèixer respecte al funcionament de les mateixes.
- Assistència i acompanyament en les reunions i preparació d'informació de suport, sota demanda de l'IMI. En el cas que una assistència requereixi un esforç superior a **3 jornades** d'horari base (veure apartat 5.2.1 del present plec) de suport funcional, es gestionarà via manteniment recurrent.
- Realització d'ajustos adaptatius, parametritzacions i petites millores funcionals, de poc esforç d'implantació i alt benefici per l'usuari/la usuària. S'estima un esforç màxim de **10 hores** de treball per cada suport d'aquesta tipologia. Si s'estima més esforç es gestionarà com manteniment recurrent.



- Tasques **d'estimacions**: L'empresa adjudicatària realitza un primer anàlisi ràpid de la necessitat del manteniment recurrent i presenta una estimació a l'IMI que detalla el nivell (baix, mig, alt) de complexitat de la solució (pot incloure diferents alternatives). I es **reporta com Servei Transversal de Manteniment**.
- Les tasques incloses en la devolució del servei.

És obligació de l'empresa adjudicatària donar resposta a les peticions de tasques de suport funcional en menys de **5 jornades d'horari base** -veure apartat 5.2.1 del present plec- (veure ANS Pet Treso, apartat 9.1.4 del present document).

L'empresa adjudicatària haurà d'identificar i proposar en el Comitè de Direcció proactivament accions formatives i de comunicació que puguin millorar el suport funcional de forma preventiva i que permetin reduir el nombre de casos de suport funcional rebuts.

#### 4.5.2.3. Suport tècnic

Els Serveis Transversals de Manteniment han de garantir l'operativitat i la vigència de les aplicacions i serveis inclosos a l'abast del contracte, la relació amb altres sistemes, la coordinació amb desenvolupaments/interfícies/enllaços durant tot el seu cicle de vida, així com assegurar el suport als diferents usuaris/a les diferents usuàries i tercers/es de perfil tècnic.

El subservei de suport tècnic inclourà també:

- Col·laboració obligatòria en auditories i contra valoracions que s'encarreguin a tercers/es.
- Tasques de valoració de manteniments recurrents que no s'acaben implementant. En cas que el manteniment recurrent al final no es realitzi, el tiquet amb les seves imputacions d'hores es canviarà com a servei de contracte de Serveis Transversals de Manteniment (STM), tasca de suport tècnic.
- Realització d'ajustos tècnics, parametritzacions i petites millores tècniques, de poc esforç d'implantació i alt benefici per l'usuari/la usuària. S'estima un esforç **màxim d'1 jornada** d'horari base (veure apartat 5.2.1 del present plec) per cada suport d'aquesta tipologia. Si s'estima més esforç es gestionarà com manteniment recurrent.
- Assistència i acompanyament en les reunions tècniques de qualsevol direcció/departament de l'IMI/Ajuntament i preparació d'informació de suport, sota demanda de l'IMI. En el cas que una assistència requereixi un esforç superior a 3 jornades d'horari base (veure apartat 5.2.1 del present plec) de suport tècnic, es gestionarà via manteniment recurrent.
- Tasques d'estimacions: L'empresa adjudicatària realitza un primer anàlisi ràpid de la necessitat del manteniment recurrent i presenta una estimació a l'IMI que detalla el nivell (baix, mig, alt) de complexitat de la solució (pot incloure diferents alternatives). I es reporta com Servei Transversal de Manteniment.
- Les tasques incloses en la devolució del servei.
- Tasques d'extracció d'informació de BD sol·licitades per l'usuari/la usuària o tasques de localització de documents al gestor documental, de poc esforç d'execució i alt benefici per l'usuari/la usuària. S'estima un esforç màxim d'1 jornada d'horari base



(veure apartat 5.2.1 del present plec) per cada suport tècnic d'aquesta tipologia. Si s'estima més esforç es gestionarà com manteniment recurrent.

#### 4.5.2.3.1. Suport als processos de migració, i ingesta de documents

S'inclou als Serveis Transversals de Manteniment totes les tasques tècniques relacionades amb:

- la migració i càrrega de documents d'aplicacions que passin a utilitzar la plataforma OpenText,
- la ingesta, incorporació de nous fons documentals a l'aplicació d'Arxius Físics,
- el suport a transformació d'aplicacions al MGDE.

S'estima un esforç màxim de **2 jornades d'horari base** (veure apartat 5.2.1 del present plec) per cada suport tècnic d'aquesta tipologia. Si requereix més esforç es gestionarà com a evolutiu recurrent.

El suport requerit en els casos de càrrega de documents ha de tenir en compte, com a mínim:

- Analitzar les implicacions tècniques de la incorporació dels nous documents
- Mantenir les reunions necessàries per aclarir els requisits i condicionants previs a la càrrega.
- Verificar la preparació del repositori que acollirà el nou conjunt de documents.
- Configurar la eina de càrrega i transformació, i desenvolupar el connector en cas necessari.
- Fer les proves unitàries i d'estrès de la migració als entorns no productius.
- Suport a les proves tècniques de la aplicació en l'ús del nou Framework i serveis de GD.
- Execució (en la migració de documents d'aplicacions) o suport a la execució (en la càrrega de nous fons documentals) del procés de càrrega.

És obligació de l'empresa adjudicatària donar resposta a les peticions de tasques de suport tècnic en menys de **5 jornades d'horari base** -veure apartat 5.2.1 del present plec- (veure ANS Pet Treso, apartat 9.1.5 del present document).

#### 4.5.2.4. **Coordinació de la documentació**

El Servei de Documentació inclou:

- La generació i actualització de la documentació relacionada amb els manteniments que es realitzin en el transcurs del contracte i que forma part del seu lliurament (inclosa en l'elaboració de cada manteniment recurrent).
- La documentació de la resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors coneguts (inclosa en les tasques de cada manteniment correctiu).
- La documentació de les aplicacions que són objecte del contracte si la documentació fos inexistent o obsoleta, sempre d'acord en contingut i abast de l'actualització amb



el/la responsable del servei de l'IMI (inclosa en les tasques de manteniment recurrent – deute tècnic o funcional).

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització de la documentació de totes les aplicacions (documentació APP) incloses en el plec durant el transcurs del contracte.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària presentar al comitè de direcció el detall de la documentació actualitzada/generada semestralment, en funció de les tasques realitzades. Aquesta informació haurà de ser preparada per l'empresa adjudicatària i validada amb el responsable del contracte amb anterioritat al comitè de direcció.

Aquesta documentació es mantindrà actualitzada a les eines que l'IMI proveeixi a les empreses proveïdores. En general, és necessari com a mínim per a cada aplicació del present plec, segons criteri del/de la responsable del servei de cada sistema, la següent documentació:

- Documentació funcional
- Document d'arquitectura, pla d'infraestructures i entorns
- Pla de proves
- Disseny tècnic
- Guia de parametrització
- Actualització de Manuals d'Usuari/ària
- Catàleg d'interfícies
- Inventari de processos batch
- Inventari de plantilles
- Rols i autoritzacions

L'IMI comunicarà a l'empresa adjudicatària l'estructura mínima que hauran de tenir els documents anteriors.

En el cas que ja existeixi documentació, aquesta documentació haurà de ser mantinguda i evolucionada en funció dels treballs realitzats.

En l'àmbit d'aquest contracte l'IMI podrà decidir en cada cas (evolutiu, petició de manteniment o incidència) si la documentació del contracte es realitza utilitzant plantilles i documents, o si bé s'utilitzen eines de gestió específiques per a cadascun d'ells.

L'IMI de forma explícita subministrarà eines per al registre de gestió de requeriments, proves i defectes tal i com s'indica en l'apartat 7 Eines del Servei, que podran ser d'obligat ús cas que l'IMI així ho decideixi.

L'empresa proveïdora atindrà els processos de Gestió Documental de l'IMI que siguin d'aplicació en el present plec, en especial aquells relacionats amb la incorporació automàtica de la documentació a la gestió del coneixement.

Tota la documentació creada o actualitzada en el desenvolupament del contracte serà propietat de l'IMI.

En cas que la documentació generada manifesti mancances de qualitat, la revisió i correcció de les mateixes correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, a banda de l'aplicació del corresponent ANS.



### 4.5.3. Gestió del canvi

#### 4.5.3.1. Comunicació

Els Serveis Transversals de Manteniment seran responsables, sota les indicacions que proporciona l'IMI, d'aplicar les directrius i demandes d'accions de comunicació, incloent la definició dels col·lectius implicats, canals de comunicació disponibles, facilitadors de les accions de comunicació, resultats i impacte esperat de cadascuna de les accions de comunicació, amb l'objectiu de mantenir informat al col·lectiu d'usuaris/àries afectat dels principals canvis i manteniments que es realitzin.

Serà responsabilitat dels Serveis Transversals de Manteniment facilitar tota la informació rellevant dels serveis del contracte, facilitant la informació i el coneixement del seu estat als interlocutors corresponents de l'Organització Municipal.

Es definiran les actuacions concretes de cada àmbit i els diferents canals mitjançant el treball amb els equips directius dels diferents òrgans afectats segons l'abast organitzatiu.

#### 4.5.3.2. Coordinació de la transició del servei

La transició del servei és la fase d'execució del servei durant la qual es procedeix a traspassar la prestació del servei entre l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària.

Li correspon als Serveis Transversals de Manteniment de l'empresa adjudicatària del present contracte liderar i assegurar que la transició del servei, desplegada dins de les tasques de Manteniment Recurrent – Transició, es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.

**La transició es realitzarà de manera particular per cada servei d'aplicació** que compongui el contracte. D'aquesta manera, les diferents durades de la transició s'hauran d'ajustar per tal que totes les transicions a realitzar finalitzin a temps per iniciar la prestació del serveis a la data requerida.

La transició (recepció o devolució) de cada servei-aplicació únicament es farà efectiva quan l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària siguin empreses diferents. Quan hi hagi continuïtat d'empresa, aquesta tasca no caldrà executar-la.

S'entén que hi ha continuïtat d'empresa davant els següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial

En el cas particular que alguna de les empreses proveïdores adjudicatàries entrants hagi format part de l'UTE de l'empresa adjudicatària sortint, però fos necessari realitzar la transició d'algun servei-aplicació, aquesta es realitzarà a càrrec de l'empresa adjudicatària i sense cost addicional per l'IMI.



L'IMI determinarà les tasques de transició necessàries per garantir el correcte traspàs del coneixement i es gestionarà com un manteniment recurrent. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les accions definides al Pla de Recepció/Devolució del servei acordat i validat per l'IMI.

Alhora que l'empresa adjudicatària sortint continua prestant el servei sota les condicions expressades en el present plec, haurà d'assegurar un correcte traspàs de la informació i dels serveis a la nova empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar el Pla de Recepció/Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a l'inici d'aquest servei, finalització d'aquest contracte o finalització de les possibles pròrrogues, si és el cas.

Una vegada adjudicat el contracte resultant d'aquest procés de contractació:

- **En cas de nova empresa proveïdora entrant, aquesta haurà de presentar el Pla de recepció del servei en la primera setmana del contracte per adaptar el Pla de recepció presentat en fase d'oferta al pla de devolució de l'empresa proveïdora sortint.**
- **L'empresa adjudicatària haurà de presentar el Pla de devolució del servei, 6 mesos abans de la finalització del contracte.**

El Pla de recepció/devolució haurà de ser aprovat per IMI.

El Pla de recepció haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a recepcionar. El Pla de recepció definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Detallat a nivell de servei-aplicació.
- Període mínim d'1 setmana i un màxim de 5 mesos segons el servei-aplicació, a determinar amb l'IMI.
- Equip necessari per garantir la recepció del servei.
- Proposta de Model de gestió i coordinació de cada servei-aplicació, detallant els diferents stakeholders (IMI, Ajuntament de Barcelona i altres stakeholders implicats en el servei).
- Planificació i calendari de treball amb reunions, tasques i sessions de formació.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei a les oficines que l'IMI determini.
- Planificació de recursos inclosos en la recepció del servei.

El Pla de devolució, haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Adequació a les característiques del servei a traspasar. El Pla de devolució definitiu haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Detallat a nivell de servei-aplicació.
- Període mínim d'1 setmana i un màxim de 5 mesos segons el servei-aplicació, a determinar amb l'IMI.
- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada sobre les aplicacions dins de l'abast: funcional, tècnica, operativa, etc.



- Configuració i detall dels entorns de treball.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.
- Model de gestió i coordinació de cada servei-aplicació, detallant els diferents stakeholders (IMI, Ajuntament de Barcelona i altres stakeholders implicats en el servei).
- Històric de volumetries de peticions, entrades, sortides, estoc, tasques recurrents.
- Memòries anuals.
- Informes estratègics.
- Bones pràctiques i lliçons apreses.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions a la nova empresa adjudicatària.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei a les oficines que l'IMI determini.
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei.

Durant l'execució del Pla de devolució l'empresa adjudicatària sortint ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels ANS establerts per a cadascun dels serveis i totes les responsabilitats per a la seva correcta execució, tal i com s'especifica en el present plec. L'empresa adjudicatària sortint és ple responsable del servei.

En el moment d'acceptació de la transició del servei es conformarà l'acta de recepció a partir de quan l'empresa proveïdora entrant passaria a ser responsable del servei amb aplicació dels ANS corresponents. En cas de continuïtat d'empresa proveïdora també caldrà conformar formalment aquest acta per consolidar canvis d'equips si fos el cas.

#### **4.5.4. Gestió del contracte**

##### **4.5.4.1. Reporting**

Els Serveis Transversals de Manteniment seran els encarregats de la preparació i presentació de la documentació requerida en els diferents comitès estipulats en l'apartat 6.2 Model de govern del present plec de prescripcions tècniques. La informació subministrada a l'IMI haurà de ser en format editable i haurà d'incloure tota la informació de referència que ha permès la seva elaboració.

A continuació, es detalla el contingut mínim dels diferents informes:

##### **4.5.4.1.1. Informe Comitè de Seguiment Operatiu**

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment tal i com s'estipula en l'apartat 6.2 Model de Govern.

Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment operatiu
  - 1.– Revisió acords i temes pendents comitè anterior
  - 2.– Anàlisi situació:
    - Estat incidental



- Revisió problemes i estat problemes en curs
- Recurrents en curs i planificats
- Tiquets en garantia
- Estat *pending others/customer*
- Radar del servei (temes a comentar)
- Consum per servei respecte LB
- Facturació/ANS
- 3.– Anàlisi demanda:
  - Planificació de tasques
  - Nova demanda i estimacions
- 4.– Altres aspectes rellevants

#### 4.5.4.1.2. Informe Comitè de Direcció

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula en l'apartat 6.2 Model de Govern.

Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment executiu:
  - Revisió acords i temes pendents comitè anterior
  - Visió global AM
  - Quadre de comandament global del servei (veure apartat 4.5.1.1)
  - Proposta de facturació
  - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia
- Seguiment operatiu:
  - Visió global i detall per servei de contracte
  - Projectes
  - Anàlisi compromès-executat
  - Situació de contractes
  - Equip de treball de l'AM i imputació d'hores reals de cada treballador/a del contracte
  - Revisió *Pending others/customer*
  - Pla de monitorització del servei (veure apartat 4.5.1.5)
  - Previsió tasques per els propers mesos
  - Altres aspectes rellevants

En document adjunt "Plantilla\_Comitè\_Direcció v3.1" es detalla el model d'informe de seguiment pel Comitè de Direcció. L'IMI podrà modificar l'estructura de l'informe i el seu contingut durant l'execució del servei.

#### 4.5.4.1.3. Informe Comitè de Crisi

Informe descriptiu de temes funcionals, tècnics i de coordinació del servei d'urgència. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Crisi tal i com s'estipula en l'apartat 6.2 Model de Govern.



Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Seguiment tècnic
  - 1.– Revisió acords i temes pendents comitè anterior
  - 2.– Anàlisi situació:
    - Relació de temes tècnics:
      - Descripció, Estat, Planificació, Realització, Responsable, Impactes i dependències
    - Riscos identificats i proposta de solucions

#### 4.5.4.1.4. Memòria anual

Una vegada l'any, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria en el qual s'indiqui el desenvolupament dels diferents serveis de contracte executats. Aquesta memòria s'entregarà a principi d'any amb el tancament natural anual anterior i a la finalització del contracte s'haurà d'estructurar amb visió global i organitzativa (gerència, direcció/àrea) i haurà d'incloure, com a mínim amb els següents punts:

- Visió global
- Comparativa amb memòria anterior per servei de contracte
- Servei del Contracte: Volumetries i esforços dedicats
- Correctius, Recurrents, Serveis Transversals de Manteniment vs hores executades
- Correctius, Recurrents, Serveis Transversals de Manteniment vs nº tiquets
- Acumulació de tiquets creats vs tancats
- Serveis Transversals de Manteniment al detall
- Tiquets en garantia
- Servei d'Aplicació : Resum dels indicadors d'activitats/ús més rellevants de l'àrea
- Serveis /App vs Compromès, Executat i Línia Base
- Anàlisi de la dedicació real (executat) en Serveis /App segons tipologia
- Anàlisi del nombre de tiquets creats en Serveis /App segons tipologia
- Evolució de la dedicació de les App més rellevants
- Resum dels riscos i mesures de mitigació
- Resum d'accions de comunicació
- Formació realitzada
- Millores realitzades
- Millores operatives /administratives
- Millores en Serveis d'Aplicacions
- Fites d'interès
- Valoracions globals

L'IMI facilitarà a l'empresa adjudicatària un document amb les instruccions per realitzar la memòria i les indicacions de com complimentar cada apartat. Aquest document podrà evolucionar durant la vigència del contracte i ser adaptat en el seu contingut a criteri del responsable del contracte.



#### 4.5.4.1.5. Informe de tendències tecnològiques

L'informe de tendències tecnològiques té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions. Aquest informe s'entregarà a principis d'any amb el tancament natural anual anterior i a la finalització del contracte i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Desenvolupament de la tecnologia fins al moment de la redacció de l'informe
- Tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada
- Descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les aplicacions
- Fonts d'informació utilitzades

#### 4.5.4.1.6. Informe estratègic

L'objectiu d'aquest informe és poder analitzar i prendre decisions sobre canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes. En aquest informe cal que l'empresa adjudicatària proposi actuacions dins de les classificades com a serveis preventius i perfectius, indicant quin objectiu es persegueix. Aquesta informació s'utilitzarà per acordar i prioritzar actuacions futures.

L'Informe Estratègic és un informe anual que utilitzarà la informació de la Memòria Anual com a informació d'anàlisi de partida, l'informe de tendències tecnològiques com a visió de futur i presentarà les recomanacions concretes a aplicar. Haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Resum del desenvolupament dels diferents serveis
- Anàlisi de tendència, incloent volumetries i esforços
- Propostes per reduir el volum d'incidències
- Propostes de millora
- Propostes de formació, gestió del canvi o documentals
- Propostes de reorganització d'equips o volumetries de serveis
- Propostes per reduir riscos identificats

L'IMI podrà demanar a l'empresa adjudicatària la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

#### 4.5.4.2. **Indicadors del Servei – Quadre de seguiment del servei**

De cara al tancament mensual del servei i la preparació de la proposta de facturació, a nivell operatiu caldrà treballar i actualitzar les dades mensuals i acumulades relatives a l'estat del servei tant a nivell quantitatiu com qualitatiu. L'actualització d'aquestes dades seran preferiblement i majoritàriament automàtiques, i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària verificar i analitzar les dades obtingudes i realitzar la seva distribució al/a la responsable del contracte, responsable sectorials i responsable del servei:

- Proposta de facturació mensual



- Seguiment econòmic mensual i acumulat per Correctiu, Recurrent, STM i total d'executat vs línia base i desviacions.
- Seguiment d'hores mensual i acumulat per Correctiu, Recurrent, STM i total d'executat vs línia base i desviacions.
- Distribució d'hores planificada i real
- Evolucions d'estocs mensual i acumulada: Entrades, Sortides i Estoc per Correctiu, Recurrent i STM
- Temps de resposta i tancament dels tiquets i desviacions de Manteniment Correctiu i Recurrent
- Anàlisi de les tipologies i mides dels tiquets, diferenciant Correctiu, Recurrent i STM
- Promig d'hores dedicades als tiquets per servei, diferenciant Correctiu, Recurrent i STM
- Diferència estimacions Manteniment Recurrent respecte a execucions
- Tasques de Manteniment Recurrent més rellevants en curs o tancades en el mes
- Tasques de Manteniment Recurrent cancel·lades
- Garanties i Penalitzacions detallades, tant mensual com acumulades
- Planificació de Manteniment Recurrents en el proper trimestre
- Identificació de tasques de Manteniment Recurrent amb data de lliurament passada (pendent de re planificar)
- Identificació de tasques de Manteniment Recurrent no acceptades amb imputacions (pendent d'acceptar)
- Relació de tiquets en estat *Pending Customer / Pending Others*, justificant cada cas

Les dades indicades anteriorment hauran de poder ser analitzables en dos nivells: Direcció (global del contracte) i Operació (servei-aplicació) en base a la classificació dels diferents serveis del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar, lliurar i analitzar tota aquest informació argumentant desviacions, temes destacats i donant resposta a totes les qüestions que responsables de servei, responsable sectorial i responsable de contracte manifesten al respecte i previ al procés de tancament mensual previ als Comitès de Seguiment i Direcció corresponents. Aquesta revisió s'ha de fer durant la primera setmana laborable del mes.

#### **4.5.4.3. Gestió de riscos**

Els Serveis Transversals de Manteniment hauran de vetllar per la identificació, gestió i mitigació dels riscos presentat en l'execució i planificació dels diferents serveis del contracte.

Una gestió de riscos implica una anàlisi constant dels riscos existents al servei, la definició i implantació d'uns indicadors que mesurin i avaluin com s'estan executant els serveis i una proposta de solucions mitigadores.

Inicialment, cal fer una identificació i anàlisi dels possibles riscos, planificant la seva mitigació en cas que esdevinguin. Durant l'execució dels serveis del contracte l'empresa adjudicatària haurà de fer la supervisió i control dels riscos i determinant les accions necessàries per mitigar-los o evitar-los.



L'objectiu és oferir una gestió de riscos contínua des de l'inici del servei de transició, fins a la finalització del contracte de manera que l'empresa adjudicatària sigui proactiva i ajudi a la presa de decisions.

#### **4.5.4.4. Llicències i productes**

Els Serveis Transversals de Manteniment seran els encarregats, en cas que així sigui necessari, de la gestió de les llicències i productes, normalment en modalitat SaaS (Software as a Service), específiques en qüestió, a nom de l'Ajuntament de Barcelona.

Per això, els Serveis Transversals de Manteniment hauran de:

- Recepcionar peticions en referència a llicències/productes, principalment altes i baixes.
- Gestionar les peticions referents a llicències amb les àrees o proveïdors corresponents.
- Seguiment i comunicació de les peticions.
- Gestió de l'inventari de llicències / productes i manteniment del mateix.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar en el present subservei el cost de manteniment de les llicències/productes existents així com la compra de les noves llicències determinades en la informació específica, indicat a l'Annex 6 del present document i les noves necessitats identificades durant l'execució del contracte. L'IMI determinarà el calendari de compra de les llicències i productes i haurà d'autoritzar la compra. En cap cas l'empresa adjudicatària podrà incloure un marge comercial sobre el cost de les llicències.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar en el marc del seguiment del contracte, informes que indiquin l'estat de l'inventari de llicències / productes, el volum de peticions i el seu estat, així com la seva previsió i estat de facturació.



## 5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

### 5.1. Localització de la prestació dels serveis

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions de l'empresa proveïdora, essent obligació de l'empresa adjudicatària l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de l'IMI per a la prestació de les parts del servei que l'IMI consideri, en forma temporal o continuada. També sota circumstàncies excepcionals pot ser necessari el desplaçament a oficines de l'Ajuntament per la prestació d'algun servei de suport, formacions o per dur a terme reunions amb usuaris/àries i serveis.

En cas que la prestació del servei es realitzi des de les oficines de l'IMI o de l'Ajuntament el prestatari estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari/ària: PC, ordinador portàtil i/o qualsevol altre dispositiu d'informàtica mòbil que consideri necessari. En cap cas l'IMI proveirà dels dispositius informàtics ni telefònics a l'empresa proveïdora.

La instal·lació i configuració de l'estàndard corporatiu municipal serà a càrrec de l'empresa adjudicatària sota la supervisió dels equips especialitzats de l'IMI. Es detallaran les condicions d'infraestructura necessària per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la possibilitat de treball en remot i modalitat *offline* per si es donés el cas de fallada o problemes en les comunicacions o plataformes de l'IMI. La configuració d'aquests entorns locals i les llicències associades, en cas de ser necessari, són responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

### 5.2. Horaris de la prestació dels serveis

#### 5.2.1. Horari base

L'horari base de la prestació dels serveis aplicarà per defecte a tots els serveis-aplicació del contracte:

- **Horari base** del servei **10 x 5** (de dilluns a divendres de 8 h a 18 h) laborables a Barcelona

#### 5.2.2. Horaris excepcionals

Són serveis que es realitzen **fora de l'horari de prestació** de cada servei-aplicació i a petició de l'IMI.

Hi ha de dos tipus:

- Serveis extraordinaris:
  - Excepcionalment, i amb avís previ mínim d'un dia, l'IMI podrà requerir l'execució de determinats serveis per a la realització de qualsevol tasca inclosa en l'abast del contracte.



- Excepcionalment, en cas d'incidències greus, l'IMI podrà requerir l'execució de determinats serveis per a la realització de qualsevol tasca inclosa en l'abast del contracte fora de l'horari laboral
- Aquests serveis s'imputaran a l'eina de ticketing com tiquets de manteniment recurrent, aplicant el flux definit de manteniment recurrent i s'imputaran el doble de les hores realitzades.
- Serveis de guàrdia:
  - Són serveis de disponibilitat, on en principi no està prevista cap tasca planificada, però pot ser necessari una actuació tècnica. En el cas de ser necessària una actuació tècnica, aquesta es tractarà com un servei extraordinari (detallat a l'apartat anterior).
  - L'IMI comunicarà els serveis de guàrdia a l'empresa adjudicatària amb avís previ mínim de tres dies.
  - Per cada guàrdia l'IMI comunicarà a l'empresa adjudicatària els dies, l'horari i els perfils necessaris per realitzar la guàrdia.
  - Els serveis de guàrdia s'imputaran a l'eina de ticketing com tiquets de manteniment recurrent, aplicant el flux definit de manteniment recurrent i s'imputaran al 25% de les hores de durada de la guàrdia.
  - El personal assignat a la guàrdia ha d'estar a una distància màxima d'una hora al centre de treball determinat a la petició de la guàrdia (ja sigui un centre de l'Ajuntament o un centre de treball remot).

### **5.3. Idioma**

De forma obligatòria, l'empresa adjudicatària desenvoluparà els sistemes i interfícies d'usuari externes en català. L'ús del català aplica també per a la documentació de gestió i per a la documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte, així com en qualsevol altre comunicació requerida.

### **5.4. Període de garantia**

Les accions de manteniment correctiu que provinguin d'una acció prèvia realitzada pel mateix adjudicatari(\*) en el desenvolupament de qualsevol dels serveis definits en el present plec de prescripcions tècniques, es tractaran com a activitats subjectes a garantia, de manera que, tot i haver-se de registrar en els sistemes tal i com s'indica en l'apartat "7. Eines del servei", no es podran compatibilitzar com a esforç subjecte de facturació.

(\*) S'entén mateix adjudicatari quan hi ha continuïtat de proveïdor, és a dir, quan es compleix algun dels següents supòsits:

- És la mateixa empresa proveïdora la sortint que la entrant
- L'empresa proveïdora entrant forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora sortint
- L'empresa proveïdora sortint forma/va part de la UTE de l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora sortint és subcontractada per l'empresa proveïdora entrant
- L'empresa proveïdora entrant i la sortint formen part del mateix grup empresarial



Durant el període de garantia l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per a l'IMI.

El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'empresa adjudicatària no continuï amb la prestació del servei.

El concepte de garantia s'estén en aquest servei a tot aquell producte generat per l'empresa adjudicatària sigui desenvolupament de codi (sigui manteniment correctiu, manteniment recurrent o evolutius identificats o recurrents) o documents, informes, detall d'estimacions o d'altres, que hauran de se corregits per l'empresa adjudicatària si és degut a manca de qualitat o incompletesa atribuïble a l'empresa proveïdora, sense cost repercutible a l'IMI.

Les tasques relacionades amb els serveis de manteniment correctiu, recurrent i evolutius identificats, i els seus productes associats, tindran una garantia de 24 mesos, des de la seva posada a producció a disposició dels usuaris/de les usuàries.

Les actuacions subjectes a garantia hauran de ser incorporades com a informació de l'estat dels serveis en els comitès de seguiment indicant el seu període de finalització per servei i estaran subjectes als ANS (veure apartat 9).

En el cas de la realització de tasques de manteniment que tinguin com a origen un desenvolupament realitzat per un altre empresa proveïdora, el període de garantia no aplica.

Aquesta gestió es portarà individualment per a cada servei de manteniment realitzat.

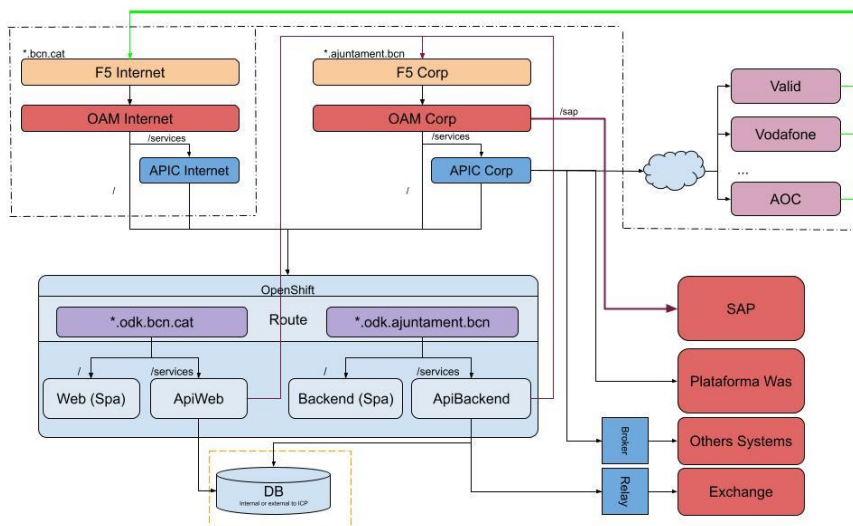
## 5.5. Arquitectures i infraestructura

### 5.5.1. Arquitectura 2020

Principals blocs de l'arquitectura

1. Servidor: Kubernetes
  1. El nostre servidor d'aplicacions és kubernetes (OpenShift Container Platform). **"Cal conèixer i entendre kubernetes per poder entendre el que estem configurant a l'orquestrador."**
  2. El primer que hem de fer és desenvolupar la nostra aplicació (el hello world) i desplegar a kuberentes. Aquí podem confirmar que la nostra aplicació funciona. Per poder provar l'aplicació en aquest entorn tenim la url interna (és la url que serveix kubernetes i que a l'entorn d'integració i pre-producció tenim accés. Té la següent forma <<aplicació>>-int.ajuntament.bcn o <<aplicació>>-int.bcn.cat. I canviem -int per pre en el cas de pre-producció).
2. Servidors de BD:
  1. Oracle Data Base (plataforma dedicada externa a kubernetes)
3. Per damunt de kubernetes:
  1. Balancejador 1 general (BigIP d'F5):
  2. Balancejador 2 (Oracle Acces Manager, peça de seguretat):





## Seguretat de les peticions

La seguretat està implementada amb Oracle Acces Manager en mode Gateway. Això vol dir que cada petició és validada per aquesta peça que decideix si la petició té les credencials necessàries per consumir el servei (uri) que està invocant. La informació de l'autenticació acompanya a la petició en un identificador transportat com a cookie. Els clients han d'aconseguir una cookie vàlida per executar qualsevol servei.

### 5.5.2. J2EE

Les aplicacions desenvolupades en J2EE han de complir amb els requisits tècnics generals que es detallen al punt 10 del plec.

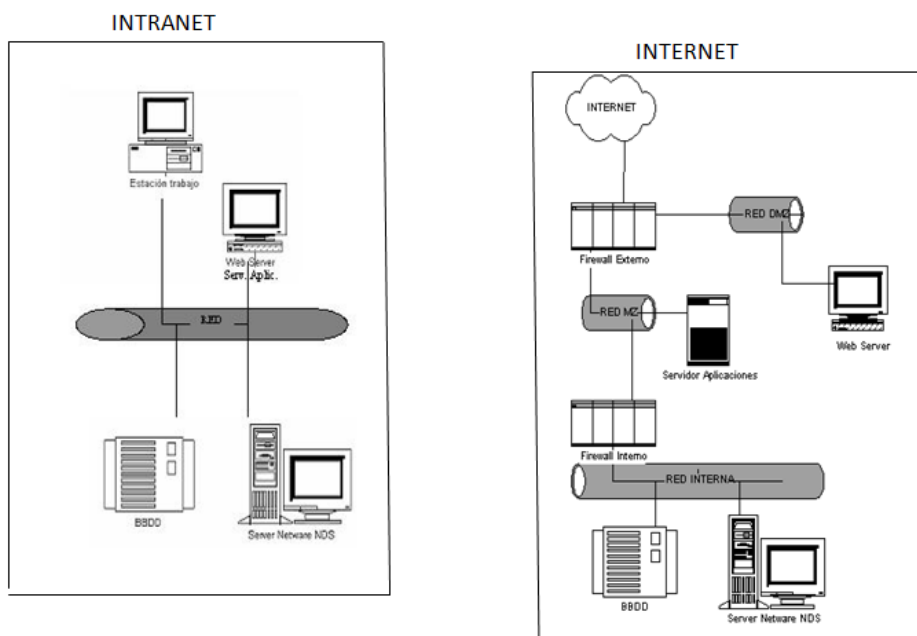
L'arquitectura tecnològica, pel desenvolupament a mida, que en l'actualitat utilitza l'IMI pel desenvolupament d'aplicacions J2EE es basa en els següents servidors:



### 5.5.2.1. WAS

Servidor Web	
Sistema operatiu	Linux SUSE 11
Servidor web	IBM HTTP Server 8.5.5
Servidor Aplicacions	
Sistema operatiu	Linux SUSE 11
Servidor Aplicacions	WebSphere 8.5.5 en cluster Client WebSphere MQ 7.5
IDE	ELD( Eclipse + Tomcat)
Servidor OES	
Sistema operatiu	Novell Open Enterprise Server 2.0.3 (x86_64) SP3 sobre SUSE Linux 10 #1 x86_64
LDAP	eDirectory for Linux x86_64 v8.8 SP6
Servidor BBDD	
Sistema operatiu	Linux Enterprise Server 11
Servidor BBDD	Oracle 11g sobre SUSE

A la imatge següent es mostren els models de xarxa utilitzades per a desenvolupaments d'Internet o bé d'Intranet.



### 5.5.2.2. OpenShift (kubernetes)

La plataforma d'orquestració de contenidors a l'IMI es basa en kubernetes. Actualment, OpenShift versió 4.8 o superior.

Com ja s'ha comentat, l'IMI limita les diferents tecnologies en les que es poden implementar les seves aplicacions. Així una aplicació estàndard pot constar de les següents tecnologies:

- Capa de serveis i/o de negoci: Basada en Java i/o Python
  - Java
    - Spring Boot
    - Quarkus
  - Python
    - Django
- Capa de presentació:
  - Angular
- Capa d'emmagatzematge de dades:
  - Oracle 19 sobre SUSE.
    - Servidor corporatiu
    - No en contenidors
    - La BD està fora de la plataforma kubernetes
    - És una instància corporativa, 1 únic servidor de BD per N projectes
    - L'IMI gestiona aquesta infraestructura
  - Postgresql.

- **Excepcionalment**, i sempre amb l'autorització i acompanyament de la direcció d'Explotació i sistemes, és podrà fer servir una BD Postgresql pròpia del projecte administrada per l'IMI.
- Caldrà justificar i acordar la selecció d'aquesta sobre l'ús de les BDs comuns.

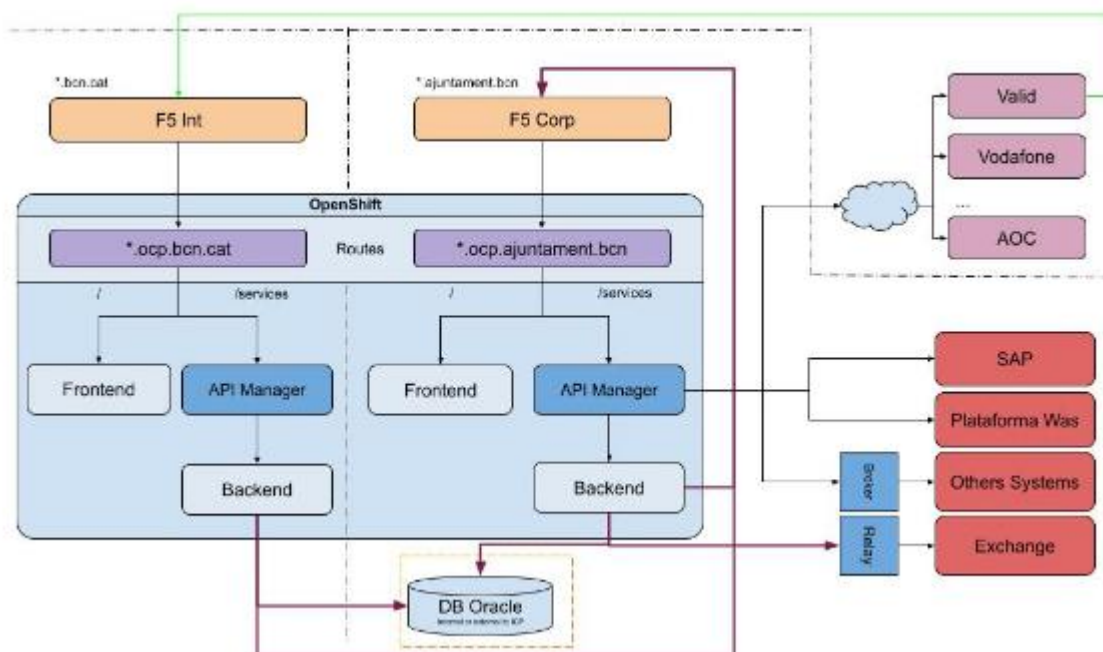
A més d'aquestes tecnologies, i/o llenguatges de programació, l'IMI pot permetre la utilització d'altres productes: Redis, sistemes ELK, mongoDB, ...

L'objectiu de permetre aquestes tecnologies es la de facilitar la implementació de funcionalitats concretes que, amb el desenvolupament a mida, serien molt costoses. Han d'estar destinades a accelerar, cobrir o millorar alguna funcionalitat concreta del producte resultant.

En qualsevol cas, caldrà justificar clarament el perquè de la seva utilització i aquesta haurà de ser aprovada pel departament de producció, el departament de seguretat i el departament d'arquitectura de l'IMI així com pel comitè de direcció del projecte.

### 5.5.2.3. Arquitectura associada a kubernetes

A continuació teniu un diagrama general i simplificat de l'arquitectura de sistemes associada a kubernetes:





Pel desplegament en aquest entorn cal tenir en compte que:

L'IMI disposa d'una plataforma pròpia de CI/CD per facilitar la construcció i el desplegament de les aplicacions. Aquesta plataforma es basa en la utilització de l'aplicació anomenada Orquestrador., que podríem definir com un Wrapper sobre l'api d'accés a kubernetes/OpenShift per tal de facilitar la construcció i el desplegament sense interacció amb els objectes de Kubernetes directament.

Aquesta aplicació s'encarrega d'iniciar la construcció de la imatge i el desplegament del contenidor a través de pipelines (jenkins) a l'entorn de l'IMI de forma senzilla. Al mateix temps, incorpora algunes limitacions i restriccions per estandarditzar les aplicacions que no tindriem desplegant directament sobre kubernetes.

Cal tenir en compte què, com qualsevol eina, l'orquestrador necessita d'un aprenentatge mínim per fer-ho servir.

La seva utilització no exigeix a l'equip de desenvolupament de tenir uns coneixements mínims de kubernetes per poder realitzar correctament la seva feina. Conceptes com: pod, replicaset, liveness i readiness, ingress (routes), etc. Són necessaris per realitzar un correcte desplegament i us de la plataforma.

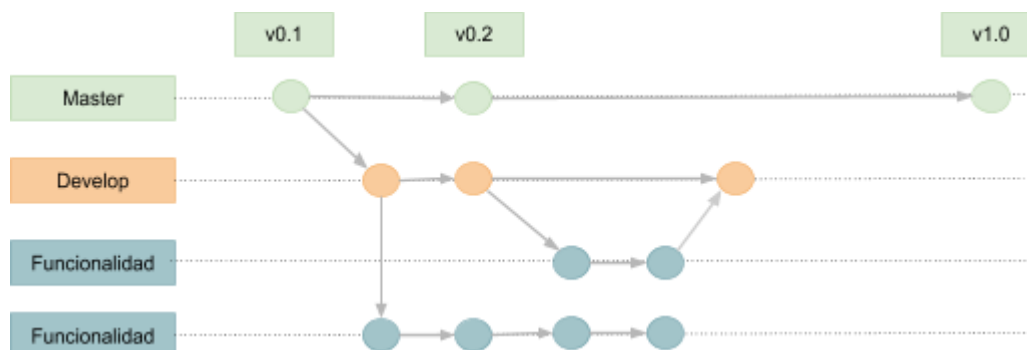
#### 5.5.2.4. Normes sobre el desenvolupament en aquesta plataforma:

Imatges base:

- Totes les imatges base fetes servir pel projecte estan restringides al conjunt d'imatges publicades al repositori de l'IMI. (sempre es podran demanar la inclusió d'una nova imatge a l'IMI si aquesta compleix amb tots els requeriments de seguretat i operacions)
- Per gestionar el codi es farà servir el gestor de codi corporatiu de l'Ajuntament, actualment Git.
- Els canvis en el codi s'hauran de pujar a través de Pull Requests al repositori de codi, on un mínim d'una persona de l'equip del servei de l'empresa adjudicatària haurà de revisar el codi i aprovar els canvis.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que es puguin disposar en el mateix repositori de:
  - El codi de l'aplicació.
  - La llista de dependències amb altres llibreries i aplicacions lliures.
  - Els fitxers de generació de contenidors Docker si no fan servir els estàndards de desenvolupament en Java o Python.
- Gestió del codi al repositori
  - Com a mínim es faran servir dues branques estables:
    - *develop* -> Contindrà el codi provat i finalitzat per desplegar a l'entorn d'integració.



- *master/main* -> Continuarà el codi provat i finalitzat per desplegar a pre-producció. Un cop validat a pre-producció ja no hi haurà més construccions. Aquesta construcció validada serà la que s'instal·larà a producció.
- Cada nova implementació es farà en una nova branca i s'integrarà a la branca oficial quan es consideri provat i estable.
- Esquema bàsic de funcionament:



- Els desenvolupaments que es facin són propietat de l'Ajuntament i s'han de llicenciar de tal manera que l'Ajuntament tingui la llibertat de publicar el codi sota la llicència que consideri més adient. Cal consultar la guia per gestionar projectes de programari lliure de l'Ajuntament de Barcelona per obtenir més informació d'aquest tema.

### 5.5.3. Estàndards d'integració

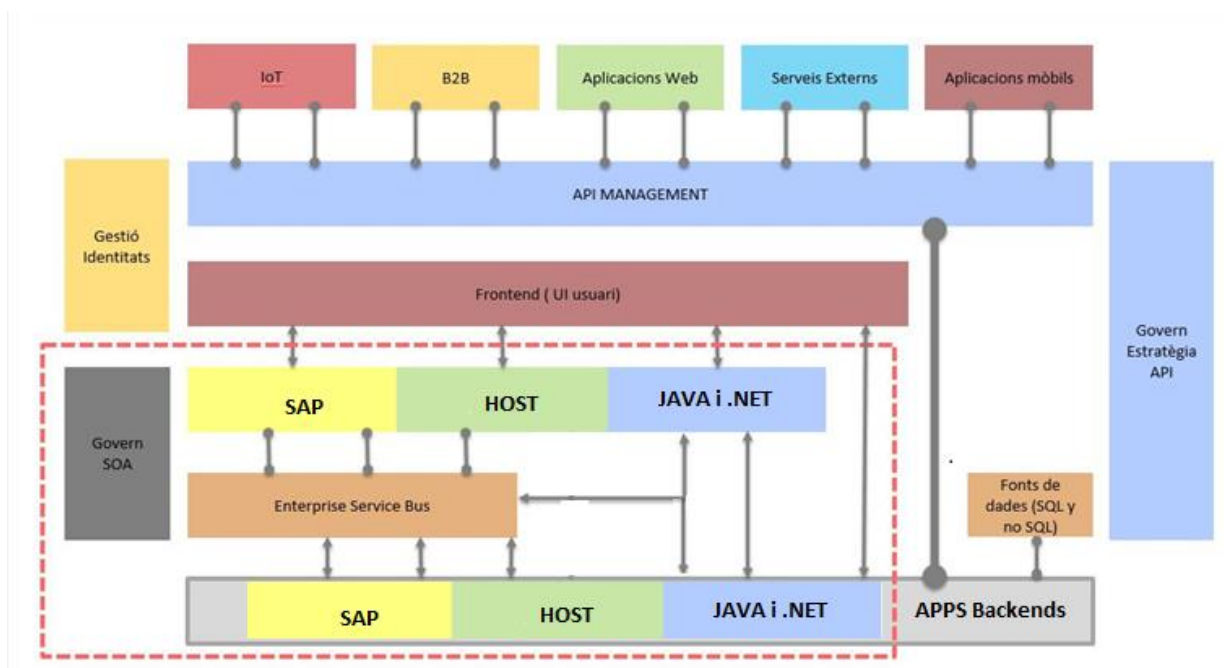
#### 5.5.3.1. API Manager (API Connect) + BUS WebSphere Message Broker (WMB)

Històricament l'IMI disposa d'un bus de serveis implementat amb Websphere Message Broker. Aquest bus distribueix les crides als serveis implementats en qualsevol dels entorns principals: Host, SAP, JavaEE i .Net; des de les aplicacions i sistemes d'informació en qualsevol dels entorns clients: Host, SAP, JavaEE, .Net i Client/Servidor (estació de treball).

Es proporcionen adaptadors "nadius" que fan la funció de connexió des de cada plataforma amb les cues MQ proporcionades pel broker. També s'invoquen els serveis via transport MQ principalment.

En l'actualitat la publicació de serveis es realitza mitjançant l'API Manager d'IBM (API Connect). Aquest ha de publicar els serveis en format REST que publiquen els BackEnds.

Qualsevol integració entre plataformes que es pugui realitzar mitjançant API(s) RESTful, sempre s'ha de realitzar a través de API Manager (Ej. J2EE, Python, Node, etc.).



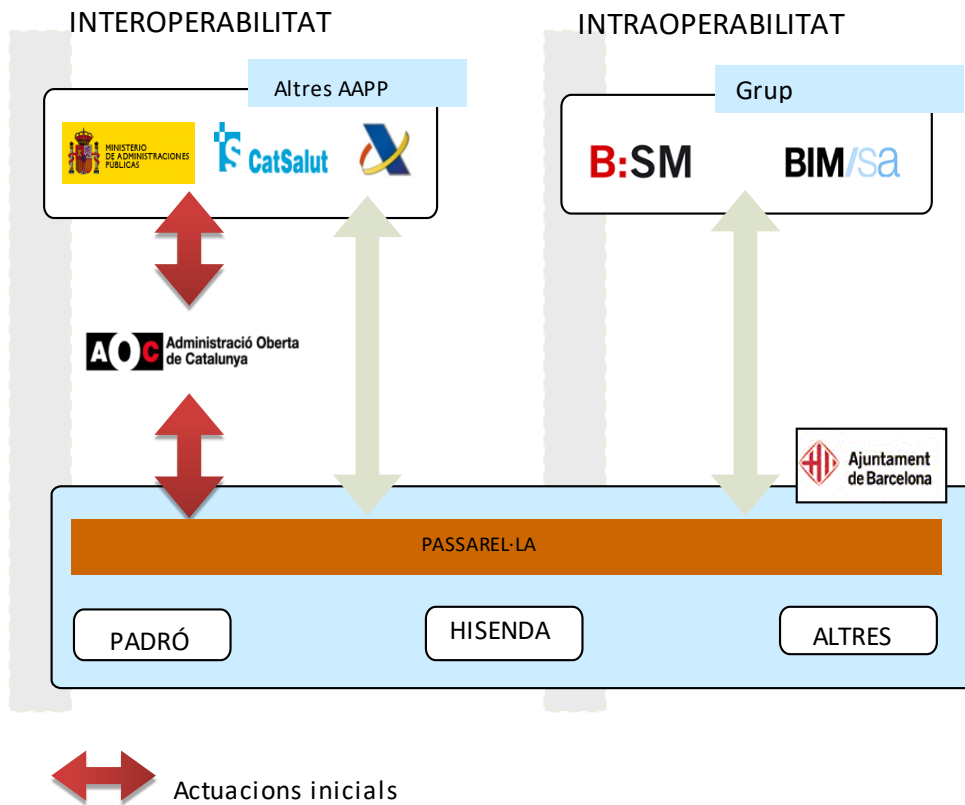
Qualsevol nova integració es farà a través de l'API Manager.

Les possibles integracions, necessàries pel sistema, existents a través del WMB es transformaran en serveis RestFul i es publicaran per l'API Manager.

### 5.5.3.2. Passarel·la d'Interoperabilitat de l'Ajuntament de Barcelona (PDIB)

La PDIB constitueix el suport tecnològic que garanteix la integració de dades entre el conjunt de sistemes heterogenis que donen servei als departaments de l'Ajuntament i els sistemes externs d'altres Administracions Públiques. Aquesta plataforma serveix per a donar cobertura a les necessitats d'interoperabilitat de l'Ajuntament de Barcelona.

### Context de la PDIB:



L'accés a la PDIB es realitza a través d'una sèrie de punts d'accés o frontals WebService que es corresponen amb la natura o mode de consum del servei que es vol usar. Els punts d'accés que ofereix la PDIB consisteixen en frontals WebServices agrupats en funció de la ubicació de l'organisme que accedeix a la plataforma:

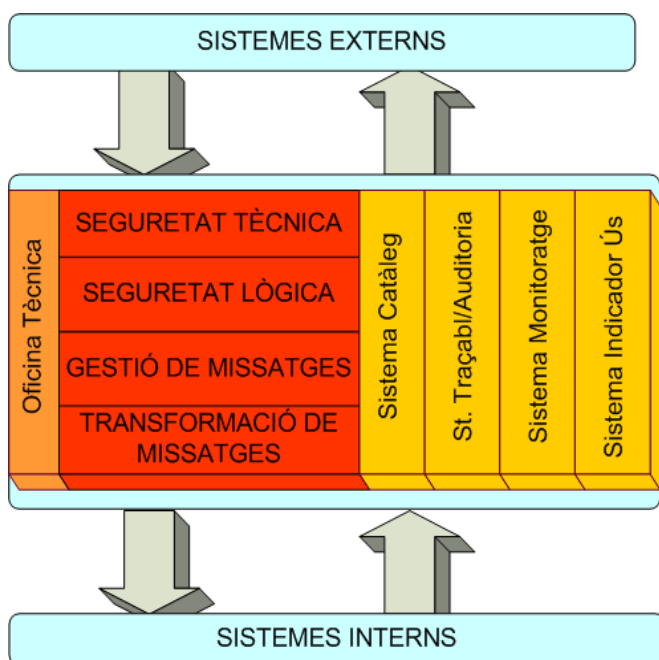
Accessos per a organismes de la xarxa municipal.

Accessos per a organismes externs a aquesta xarxa.

### **Arquitectura i subsistemes de la PDIB**

Conjuntament amb l'Oficina d'Arquitectura, es determinarà si les integracions del nou contracte es faran o no a través del PDIB.

Les possibles integracions a través del PDIB es faran de la forma que l'IMI determini.



- **Model d'intercanvi de dades homogeni i normalitzat entre sistemes interns i externs.**
- **Suport centralitzat per a la integració de sistemes.**
- **Simplificació del procés d'integració de nous serveis.**
- **Centralització de la informació de monitoratge, traçabilitat i indicadors d'ús.**
- **Catàleg de serveis d'intercanvi d'informació i SLAs**
- **Impuls organitzatiu d'una oficina d'interoperabilitat.**

#### 5.5.4. Entorn Cloud Privat

Aquest és l'entorn gestionat per l'IMI. Per treballar en aquest entorn s'hauran de seguir els estàndards definits per l'IMI.

##### 5.5.4.1. Estàndards de Desplegament

Se seguiran els procediments de posada en producció establerts per l'IMI.

##### 5.5.4.2. Serveis transversals

L'IMI disposa d'un conjunt de serveis que es poden accedir des de qualsevol plataforma. Són els que anomenem Serveis transversals. L'empresa adjudicatària està obligat a la utilització d'aquests serveis transversals pel desenvolupament dels productes objecte d'aquest plec que els necessitin.

Tots aquests serveis estan exposats i s'han de consumir via API manager. La forma d'utilitzar aquests serveis serà la que l'IMI determini.

Els serveis transversals més destacats de l'IMI són aquests:

- Autenticació i autorització.
- GEO codificació.
- Registre d'activitats i tràmits (RAT).
- Auditoria de dades afectades per LOPDGDD.



- Generació de reports.
- Model d'Informació de Base (MIB).
- Registre d'entrada.
- Plataforma d'interoperabilitat.
- Signatura electrònica.
- Planificador de processos batch (UC4)
- Plataforma de notificació electrònica
- Sistema de gestió de plantilles (pdfgestor)

El llistat complet de serveis transversals és més extens. Per a cada plataforma de desenvolupament existeix un conjunt de serveis agrupats de la següent manera:

- Propòsit general.
- Presentació.
- Integració.
- Negoci.

L'IMI proporcionarà a l'empresa adjudicatària el llistat complet de serveis transversals. La utilització d'aquests serveis transversals per part de l'empresa adjudicatària ha de ser màxima.

Durant la fase d'anàlisi de necessitats l'empresa adjudicatària col·laborarà en l'avaluació de la idoneïtat de cada servei i en les adaptacions que es requereixin.

#### **5.5.4.3. Sistema de control de versions (GIT)**

Gitlab és un servei de hosting de repositoris Git, el qual ofereix tota la funcionalitat de Git de control de revisió distribuït i administració de codi de la font (SCM) així com afegint les seves característiques pròpies. A diferència de Git, el qual és estrictament una eina de línia d'ordres, Gitlab proporciona una interfície gràfica basada en web i escriptori així com integració del mòbil. També proporciona control d'accés i diverses característiques de col·laboració com bug tracking, administració de tasques, i wikis per cada projecte.

L'IMI utilitza Gitlab com a repositori de codi font de les aplicacions i serveis objectes d'aquest contracte i serà d'obligatòria utilització i administració per part de l'empresa adjudicatària.

#### **5.5.4.4. Sistema d'Implantació d'Aplicacions (SIA)**

SIA (Sistema de Implantació d'Aplicacions), és el sistema utilitzat per gestionar el desplegament d'aplicacions en l'IMI, aquesta es basa en un catàleg d'aplicacions i un repositori de versions d'aquestes. El sistema gestiona el circuit necessari per desplegar una aplicació des d'entorns de desenvolupament fins als entorns producció, passant pels entorns de pre-producció o 'maqueta'. Aquest circuit de desplegament es manté mitjançant e-mails



entre els diferents departaments implicats. Aquest circuit de desplegament es personalitza depenent de la tipologia d'aplicacions.

El sistema tipifica les versions depenent del seu impacte en el desenvolupament i/o desplegament, d'aquesta manera, existeixen tres tipus de versions :

1. Versions. Les versions solen tenir major impacte en el desenvolupament o en el desplegament. Per una versió, el sistema emmagatzema en el repositori tots els arxius que formen la versió.
2. Releases. La releases solen tenir un impacte mitjà en el desenvolupament o en el desplegament, a diferència de les versions, el sistema només emmagatzema en el repositori els canvis produïts des de la darrera implantació.
3. PTF(s). Les PTF(s) només impliquen petits canvis en el desenvolupament, igual que les releases, només s'emmagatzemen en el repositori els canvis produïts des de la darrera implantació.

El Workflow té petites diferències depenent del tipus de versió que s'està implantant.

Altres punts importants a destacar és l'àmbit de les versions. Es contemplen dos àmbits, un àmbit de producció, el normalment utilitzat i un àmbit de Test o proves, les versions en aquest àmbit estan ubicades en diferents directoris i no es solapen amb les versions de producció.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els desplegaments en els entorns local i d'integració utilitzant les eines que disposa l'IMI: entorns de desenvolupament ELD (alguns esporàdics amb RAD a hores d'ahora) i sistema de deploys per lots.

L'empresa adjudicatària serà el responsable de realitzar les peticions de traspàs i les validacions del seu correcte funcionament. Caldrà fer servir aquest programa per tal de fer el traspàs de l'aplicació al personal responsable de l'IMI. La responsabilitat de traspassar l'aplicació a Producció és de l'IMI.

#### **5.5.4.5. Sistema d'Implantació d'Aplicacions (SIDE CAR)**

SIDE CAR (Sistema de Desplegament Continu d'Aplicacions) és el nou sistema utilitzat per automatitzar les operacions del cicle de vida de les aplicacions i dels canvis d'entorn (veure apartat 5.5.1 Entorns). Està basat en els processos d'Integració Continua i Desplegament Continu (CI/CD), peces bàsiques del paradigma DevOps.

Aquest sistema és totalment automàtic, començant amb una modificació al codi font al repositori i acabant amb el desplegament a l'entorn de pre-producció (o producció) si totes les comprovacions funcionals i tècniques tenen èxit. El Equip Scrum complet, amb el consens d'arquitectura i Operacions, decidirà si treballarà amb model de "Continuous Delivery" (automatització fins pre-producció) o "Continuous Deployment" (automatització fins producció).

Les funcionalitats bàsiques d'aquest sistema són:

1. Automatitzar el procés de construcció i desplegament



2. Donar suport als processos de gestió del canvi i de la configuració de la SMO integrant-se amb les seves eines (p.e. EasyVista)
3. Donar informació de traçabilitat dels desplegaments per detectar errors
4. Permetre la tornada enrere (rollback) en el cas d'errors

L'empresa adjudicatària, en el moment de començar el projecte, haurà de confirmar la disponibilitat del sistema SIDECAR per a l'aplicació(ons) objecte del contracte. En cas contrari haurà d'utilitzar el sistema que indiqui el departament d'arquitectura.

#### **5.5.4.6. Planificació de Tasques en Entorns Productius**

L'IMI disposa d'UC4 com a planificador corporatiu. L'IMI decidirà en el seu moment quin dels planificadors ha de fer-se servir en cada cas i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les adaptacions necessàries per utilitzar el que correspongui.

Tot procés batch s'ha poder cancel·lar i re-arrencar sense que requereixi cap més intervenció. També cal que s'ajusti a la finestra del batch per evitar que afecti al treball online de l'usuari/la usuària.

La construcció de processos batch UC4 en desenvolupament i el seu desplegament a Integració i Producció es sol·licitaran a través del procediment estàndard de Gestió del Canvi, i el Control de Versions s'ajustarà al circuit d'entrega de programari utilitzant el sistema que l'IMI determini per aquesta tasca.

#### **5.5.5. Infraestructura necessària per a la prestació del servei**

Per al cas dels ordinadors de sobretaula i equips portàtils, el prestatari estarà obligat a configurar la maquinària d'acord amb els requeriments que els equips tècnics de l'IMI indiquin en cada ocasió. El programari de base i d'usuari haurà de complir l'estàndard corporatiu propi de l'Ajuntament de Barcelona, de manera que l'empresa proveïdora adjudicatari estarà obligat a proveir-se d'aquest de forma prèvia.

El programari estàndard no es podrà modificar per causes pròpies del material aportat per l'empresa proveïdora adjudicatari, i en cas que existeixi incompatibilitat entre programari i maquinari, el prestatari estarà obligat a proveir un equip homologat per l'IMI per tal de poder treballar amb l'estàndard corporatiu. Els equips homologats seran comunicats per l'IMI a petició de l'empresa adjudicatària, que haurà d'informar de les característiques dels equipaments abans de connectar-los a la xarxa corporativa municipal.

En cas de que la prestació del servei s'ubiqui a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, la connexió amb l'IMI es portarà a terme mitjançant una connexió LAN-to-LAN i la instal·lació d'un software a les estacions del client.

Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels dispositius mòbils indicats per tal validar i els desenvolupaments. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària proporcionar aquests



dispositius a l'equip de treball. Cal proporcionar **2 unitats de cada dispositiu** (una unitat per l'equip de treball i una unitat pels usuaris per la realització de pre-UATs i UATs):

#### **Telèfons mòbils:**

##### **Android:**

Google Pixel 3XL / Android 12

Redmi Note 10 5G / Android 11

Samsung Galaxy S10+ / Android 10

Xiaomi MI5/ Android 8.0

Samsung Galaxy J5 / Android 6

##### **iOS:**

iPhone 11 Pro Max / iOS 16

iPhone 11 Pro Max / iOS 15.3

iPhone xr / iOS 14.5

En funció de l'evolució del mercat, mínim un cop a l'any, caldrà actualitzar la versió del dispositiu per dispositius equivalents. És a dir, que tinguin unes quotes de ventes similars als presentats aquí o que siguin models similars (p.e. mateixa marca però petita variació de model) per tal de que siguin representatius.

#### **Tablets:**

Caldrà fer proves amb **3 tablets** amb versions d'Android de sistema operatiu 10,11 i 12, i que com a mínim una d'elles sigui una Samsung. De les altres dues, una que sigui d'una marca diferent dins de les més venudes. En tot cas que cap d'elles tingui més de 3 anys d'antiguitat.

Respecte iOS, caldrà fer proves amb **3 iPads** amb iOS 14, 15 i 16. Com a mínim caldrà que hi hagi un iPad i un iPad PRO.

**Desktop:** Caldrà provar amb les diferents versions de navegador i sistemes operatius indicats a la Guia de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>)

#### **5.5.5.1. Connexió LAN-to-LAN**

La connexió LAN-to-LAN entre l'empresa adjudicatària i l'IMI es podrà realitzar a través d'Internet (VPN) o mitjans de comunicació privats (ex: fibra òptica propietària).

En cas que es realitzi a través de mitjans de comunicació privats, s'haurà de garantir que la informació viatgi correctament xifrada.

En cas que es realitzi a través de Internet (VPN), serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària:



- La contractació i manteniment del seu accés a Internet
- La disposició d'un ample de banda suficient per a garantir la prestació del servei
- La disposició d'un equip que suporti aquest tipus de connexions

A més a més, l'empresa adjudicatària haurà de disposar del personal tècnic necessari per a la correcta configuració dels equips que acaben el circuit VPN del seu costat i dels seus sistemes de seguretat i translació d'adreces IP. L'IMI col·laborarà en la seva implantació facilitant els paràmetres de configuració i el certificat per a l'equip que acaba el circuit.

De forma opcional, l'IMI podrà oferir un model de configuració tipus si aquest equip final es tracta d'un Router Cisco de la sèrie 800. En cas de dificultats per a establir aquest circuit, l'IMI es reserva el dret de comprovar amb equips de la seva propietat, la causa del problema amb l'objectiu de determinar responsabilitats en la resolució de qualsevol incidència.

#### **5.5.5.2. Software a les estacions clients**

Per tal de poder executar les tasques de manteniment recurrent, caldrà realitzar la instal·lació d'un Software a les estacions del client (sobre plataformes Windows o GNU/Linux). Aquest permetrà accedir a unes màquines de desenvolupament remot que estaran a la seu de l'IMI. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària la instal·lació, el seu manteniment, així com disposar dels equips que suportin el Software necessari a instal·lar a les màquines de l'empresa adjudicatària.

#### **5.5.5.3. Firewall**

Serà necessari configurar el Firewall amb les opcions estàndard que indicarà l'IMI. L'accés a la màquina o màquines de desenvolupament assignades es farà mitjançant un o més noms DNS que l'IMI subministrarà. Per a la resolució d'aquests noms cap a una adreça IP també es facilitarà l'adreça d'un servidor DNS de l'IMI capaç de resoldre correctament els noms d'estació. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària configurar les estacions o els servidors DNS interns perquè les peticions puguin arribar fins als servidors de l'IMI.

Cada estació de desenvolupament només admet una connexió remota. És responsabilitat del client garantir que cada usuari utilitzi una màquina diferent de les que l'IMI els ha assignat.

Les estacions de desenvolupament estan preparades per a permetre la impressió. Si es requereix algun model no reconegut, caldrà notificar-ho a l'IMI perquè s'afegeixin els *drivers* necessaris. Per poder utilitzar la impressió des de sistemes externs (Host Print o Paris) cal que les impressores tinguin assignada una IP del rang subministrat per l'IMI.

S'ofereix la possibilitat de transferir fitxers entre l'estació de desenvolupament i la de l'usuari, però es recomana fer-ho amb moderació degut a l'alta utilització d'ample de banda que requereix.

#### **5.5.6. Components de software lliure**

L'IMI advoca per reduir el nombre de components de software llicenciables, i recomana per tant l'ús de components *Open Source*.



Les solucions, sistemes, processos, metodologies que es defineixin hauran d'estar alineats, ser coherents amb les estratègies TIC de l'Ajuntament, que es poden concretar entre altres en:

- Transparència i participació
- Obertura al ciutadà.
- Agilitat i disseny centrat en l'experiència d'usuari
- Us prioritari de Programari Lliure.
- Compartició i creació de solucions de forma col·laborativa amb comunitats i altres administracions.
- Interoperabilitat
- Dades obertes
- Aplicació de estàndards oficials oberts i lliures, especialment en formats de dades i protocols

En tot el que es refereixi a la definició de programari lliure i estàndards oberts lliures s'aplicarà les definicions de la Open Source Initiative (<https://opensource.org/>).

En concret, respecte a l'ús de programari lliure, s'haurà de prioritzar solucions de codi obert, o la construcció de noves solucions que es lliuraran mitjançant llicències obertes-

En els casos en que no es pugui construir la solució totalment amb mòduls de programari lliure o solucions noves a mida, s'intentarà dissenyar la solució de forma que contempli el màxim de peces o mòduls lliures.

## **5.6. Facturació**

En la facturació del contracte s'utilitzaran les tarifes mitjanes de cada servei de contracte (manteniment correctiu, manteniment recurrent, evolutius recurrents i serveis transversals de manteniment).

Donat que els serveis de manteniment correctiu i recurrent són tots dos variables, són també intercanviables a nivell de pressupost. Al llarg de l'any, si un dels dos serveis excedeix les previsions aquestes es poden compensar per defecte de l'altre, sense alterar l'import econòmic anual de la suma de tots dos serveis.

Això permet que si un any, per alguna circumstància excepcional, s'incrementa el manteniment correctiu, aquest es pugui cobrir a costa de manteniment recurrent. De la mateixa manera si es fan millores i adaptacions que redueixen el manteniment correctiu, que aquest es pugui utilitzar per abordar més manteniment recurrent.

L'IMI en Comitè de Direcció podrà plantejar una revisió de les previsions de la Línia Base dels serveis del contracte en base a prioritats i identificació de necessitats de la Gerència o del propi IMI. L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar els equips i distribucions previstes el més aviat possible i en un període d'1 mes com a màxim.



El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei-aplicació fins al darrer dia del mes que correspongui. S'haurà de presentar una factura mensual amb el detall dels serveis d'aplicació que estiguin afectats.

### **5.6.1. Servei de manteniment correctiu**

La facturació del servei de manteniment correctiu serà mensual, a mes vençut i de tipus variable.

L'import total resultarà del nombre d'hores totals (total d'hores dels tiquets registrats com tancats i cancel·lats a l'eina de ticketing, no corresponents a garantia, del mes anterior) multiplicat pel preu per hora del servei de contracte de manteniment correctiu de l'empresa adjudicatària.

En el detall de la factura hi haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les reduccions d'import corresponents per incompliment dels ANS.

### **5.6.2. Servei de manteniment recurrent**

La facturació del servei de desenvolupament de manteniment recurrent serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades per l'IMI als comitès de seguiment i direcció.

L'import dels manteniments recurrents es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada p'empresa adjudicatària i sota acceptació de l'IMI. Per tant, l'import a facturar del manteniment recurrent correspondrà a l'estimació realitzada p'empresa adjudicatària i aprovada per l'IMI.

Un cop realitzats els treballs validats i transportats a l'entorn productiu, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que el Comitè de Seguiment no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació. Cada mes es facturaran els treballs enregistrats a l'eina de ticketing amb estat tancat i data de tancament del mes anterior.

Els tiquets de manteniment recurrent cancel·lats es passaran a "Serveis Transversals de Manteniment – Suport tècnic" i l'esforç imputat fins aleshores en concepte de valoració, comptarà com a part dels "Serveis Transversals de Manteniment".

Els tiquets de manteniment recurrent cancel·lats que no hagin estat demanats per l'IMI es passaran a estat facturat, però les hores imputades no seran facturades.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.



### 5.6.3. Servei d'evolutius recurrents

La facturació del servei de desenvolupament d'evolutius recurrents serà variable i es realitzarà a mes vençut segons les validacions realitzades per l'IMI als comitès de seguiment i direcció.

L'import dels evolutius recurrents es calcularà en la fase d'avaluació de necessitats realitzada p'empresa adjudicatària i sota acceptació de l'IMI. Per tant, l'import a facturar del manteniment recurrent correspondrà a l'estimació realitzada p'empresa adjudicatària i aprovada per l'IMI.

Un cop realitzats els treballs validats i transportats a l'entorn productiu, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de validar i acceptar els treballs realitzats i d'autoritzar la facturació dels mateixos. En cas que el Comitè de Seguiment no autoritzés l'emissió de la factura mensual corresponent, els treballs no podran ser facturats fins a la seva aprovació. Cada mes es facturaran els treballs enregistrats a l'eina de ticketing amb estat tancat i data de tancament del mes anterior.

Els tiquets d'evolutius recurrent cancel·lats que no hagin estat demanats per l'IMI es passaran a estat facturat, però les hores imputades no seran facturades.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats per a cada servei d'aplicació, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

### 5.6.4. Serveis Transversals de Manteniment

La facturació dels Serveis Transversals de Manteniment serà **fix més variable, mensual i a mes vençut**.

L'import **fix** dels Serveis Transversals de Manteniment a facturar mensualment serà el resultat de dividir el preu anual dels Serveis Transversals de Manteniment ofert per l'empresa adjudicatària i signat en el contracte, entre els mesos d'execució efectius de l'any. L'IMI podrà aplicar una ponderació en funció dels dies laborables del mes, els festius o la previsió de vacances.

L'import **variable** vindrà donat per l'import assignat al subservei de:

- Llicències i productes, l'import mensual dels quals pot ser variable en funció de les altes i baixes dels propis productes.

En el detall de la factura haurà de constar la relació de serveis realitzats, així com l'aplicació de les penalitzacions corresponents, si fos el cas, a aplicar per incompliment dels ANS del servei.

El primer termini de facturació serà des del dia d'inici de la prestació de cada servei d'aplicació fins al darrer dia del mes que correspongui. S'haurà de presentar una factura mensual amb el detall dels serveis d'aplicació que estiguin afectats.



## 6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

### 6.1. Relació de rols IMI/adjudicatari

Per assegurar el correcte desenvolupament dels serveis i garantir la coordinació entre l'IMI i l'empresa adjudicatària, es requeriran a nivell de gestió, com a mínim, els següents perfils:

Perfil IMI	Perfil Adjudicatari
Responsable del Contracte	Coordinador/a del contracte
Responsable del Contracte	Cap de projecte
Responsables dels Serveis	Responsables dels Serveis, tècnics/ques i perfils específics, Arquitecte/a

#### 6.1.1. Perfils IMI

##### Responsable de contracte:

- Màxim responsable del contracte.
- S'encarrega d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte segons la metodologia i els estàndards de l'IMI.
- Determinarà la relació entre l'Ajuntament, l'IMI, i l'empresa adjudicatària (responsables de servei i altres membres de l'equip de l'empresa adjudicatària).

##### Responsables dels serveis d'aplicacions:

- Persones responsables dels serveis objecte d'aquest contracte.
- Coordinaran les sessions de revisions i validacions funcionals amb l'usuari/la usuària i participarà en les sessions d'acceptació dels sistemes desenvolupats per l'empresa adjudicatària.
- Com a responsables tècnic dels serveis objecte del contracte, supervisaran, controlaran i asseguraran l'adequació dels requisits tècnics necessaris per a l'execució dels serveis.
- En cas de necessitat, contactaran i coordinaran els/les interlocutors/es de l'IMI per a les diferents disciplines del contracte:
  - Presa de requisits
  - Arquitectura
  - Implantació
  - Proves
  - Desplegament
  - Operacions
  - Seguretat



- Telecomunicacions
- Projectes

### 6.1.2. Perfils empresa adjudicatària

- Coordinador/a del contracte: Màxim/a responsable del contracte. S'encarrega d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, el reporting, l'staffing de recursos i l'execució del projecte segons la metodologia i els estàndards de l'IMI. Serà l'interlocutor/a únic/a entre l'empresa adjudicatària i l'IMI per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.
- Cap de projecte: Serà l'encarregat/da de supervisar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMI. Per temes de criticitat elevada en la gestió diària del servei, l'IMI pot requerir la seva presència en les dependències de l'IMI o de l'Ajuntament de Barcelona.
- Responsables de serveis, tècnics/ques i perfils específics: Responsables de l'execució del servei. Encarregats/des de vetllar pel seguiment del dia a dia del servei i de supervisar, si n'hi haguessin, als tècnics/ques o operadors/es del servei.

#### 6.1.2.1. Funcions

L'empresa adjudicatària proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que l'experiència/coneixements mínims requerits pels perfils necessaris que ha d'aportar l'empresa adjudicatària per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es llisten a continuació.

Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva oferta, un esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització.

Perfil	Funcions
<b>Cap de projecte (referent del contracte)</b>	<p>Màxim/a responsable de la correcta execució del contracte en les condicions i terminis establerts, i la consecució dels objectius fixats. Les seves funcions són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Interlocució amb els/les responsables IMI i òrgans de govern del projecte.</li> <li>● Gestió dels recursos (personals i materials) assignats al projecte</li> <li>● Gestió i seguiment de l'execució del projecte: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificació i seguiment de tasques i fites.</li> <li>● Assegurament de la qualitat global del projecte.</li> <li>● Gestió de riscos: anticipació i anàlisi de possibles desviacions del projecte (d'abast, qualitat temporals, econòmiques) i proposició de mesures correctores.</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir l'adequada implicació dels agents clau.</li> <li>• Report als òrgans de govern del projecte i de l'IMI.</li> </ul>
<p><b>Cap de projecte sènior</b></p>	<p>Gestió del servei i seguiment del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificació i seguiment de tasques i fites.</li> <li>• Assegurar que les solucions funcionals i tècniques segueixen les directrius de desenvolupament de l'OVT, el model de tramitació, les guies d'estils i l'accessibilitat.</li> <li>• Assegurament de la qualitat dels productes</li> <li>• Gestió de riscos: anticipació i anàlisi de possibles desviacions del projecte (d'abast, qualitat temporals, econòmiques) i proposició de mesures correctores.</li> <li>• Garantir l'adequada implicació dels agents clau.</li> <li>• Coordinació amb empreses proveïdores</li> <li>• Suport en la definició, planificació, execució, desplegament i implantació</li> <li>• Responsable de la coordinació amb altres projectes que s'estiguin duent a terme</li> </ul>
<p><b>Arquitecte/a</b></p>	<p>Màxim/a responsable tècnic/a del contracte. Haurà de garantir que la construcció durà a terme d'acord amb els requisits tècnics i de qualitat i les directrius i plantejaments de l'IMI pel què fa a l'arquitectura de la solució:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dissenyar i elaborar l'arquitectura de la solució, garantint que es realitza d'acord amb el model i requeriments d'arquitectura establerts per l'IMI.</li> <li>• Analitzar i valorar l'impacte de la solucions proposades dins del propi contracte o per altres equips de desenvolupament</li> <li>• Elaborar/supervisar la documentació tècnica i d'operació dels sistemes.</li> <li>• Actuar d'interlocutor principal i únic per a tots els aspectes d'arquitectura i seguretat relacionats amb el projecte.</li> <li>• Coordinació amb altres equips tècnics</li> <li>• Coordinació amb altres unitats de l'IMI (arquitectura, seguretat, telecomunicacions, etc)</li> <li>• Anàlisi i canalització de requeriments</li> <li>• Govern dels desplegaments</li> <li>• Govern dels repositoris de codi</li> <li>• Gestió del coneixement, documentació i difusió dels temes tècnics</li> <li>• Coneixement específic de les tecnologies del contracte incloent expertesa en ElasticSearch</li> </ul> <p>Farà també les funcions de Responsable de Seguretat, i haurà de vetllar perquè el projecte es realitzi d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i la normativa de seguretat vigent i les millors pràctiques i estàndards del mercat. Com a responsable de seguretat, les seves responsabilitats seran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que el projecte es desenvolupa garantint un nivell adequat de confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de les dades.</li> <li>• Assegurar la informació regular a l'IMI de tot allò relacionat amb la</li> </ul>

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



	<p>seguretat.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participar en la definició de l'arquitectura del projecte.</li><li>• Assegurar una correcta gestió dels riscos de seguretat del projecte, identificant-los i escalant-los a les persones adequades.</li><li>• Informar a l'equip de qualsevol obligació a la que estigui sotmès i formar-lo en la política i instruccions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.</li><li>• Actuar d'interlocutor/a principal i únic per a tots els aspectes de seguretat:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Informar al/a la Responsable de Seguretat de l'IMI i a aquelles parts que fossin necessàries de possibles incidents.</li><li>○ Assegurar que tot el personal extern signi un Acord de Confidencialitat Individual. L'IMI podrà auditar aquest aspecte.</li></ul></li><li>• Respondre als requeriments i punts de control que l'IMI requereixi en el context del projecte.</li></ul>
<b>Consultor/a funcional</b>	<p>Responsable funcional del contractes. Responsable d'assegurar la qualitat del producte i l'adaptació funcional a les necessitats dels usuaris. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participació en totes les reunions de presa i definició de requeriments funcionals, tot i identificant els casos d'ús i el detall dels mateixos.</li><li>• Elaboració de les propostes funcionals d'acord amb les guies i models de tramitació de l'OVT</li><li>• Acompliment de requeriments funcionals.</li><li>• Seguiment de la planificació i traçabilitat dels documents</li><li>• Validació de lliuraments dels documents funcionals.</li><li>• Elaboració del pla de proves funcionals.</li><li>• Execució de les proves funcionals.</li><li>• Gestió del coneixement funcional: documentació i difusió</li></ul>
<b>Analista programador/a</b>	<p>Responsable d'assegurar la qualitat del producte pel què fa als aspectes tècnics. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable de les tasques de construcció i d'implementació.</li><li>• Garantir que totes les tasques tècniques es duen a terme d'acord amb els criteris de qualitat i seguint les indicacions de l'arquitecte, de l'analista funcional i l'enginyer/a de qualitat, i la planificació prevista.</li><li>• Generar la documentació tècnica d'anàlisi i maquetes.</li><li>• Parametritzacions</li><li>• Gestió dels desplegaments</li></ul>



<b>Programador/a</b>	<p>Les seves tasques consisteixen en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anàlisi dels dissenys funcional i tècnic proposant diverses solucions a nivell de codi</li><li>• Traducció mitjançant els corresponents llenguatges de programació del disseny funcional a codi</li><li>• Ús de biblioteques de codi</li><li>• Realització de proves</li><li>• Resolució d'incidències</li><li>• Tasques de suport al perfil d'analista programador.</li></ul>
<b>Analista User Experience</b>	<p>Responsable d'assegurar la qualitat i la efectivitat del producte i la seva adaptació funcional a les necessitats, preocupacions i percepcions de les persones usuàries a partir de l'enteniment del context.</p> <p>Donarà suport en àmbits concrets al consultor funcional. Les seves tasques principals són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dissenyar el pla d'investigació del projecte.</li><li>• Investigació amb les persones usuàries per descobrir les seves necessitats, preocupacions i percepcions.</li><li>• Dirigir i conduir les activitats d'investigació: entrevistes, reunions grupals, tallers, enquestes i altres formes proposades d'investigació qualitativa i quantitativa.</li><li>• Analitzar i validar els resultats obtinguts de les sessions realitzades.</li><li>• Conceptualització i disseny de l'<i>user journey</i> actual i futur, així com el flux d'interacció entre els diversos sistemes i subsistemes.</li><li>• Creació i validació de l'experiència de les persones usuàries basada en les necessitats de les persones usuàries.</li><li>• Realitzar el document final d'experiència d'usuari/ària.</li><li>• Donar suport d'experiència de les persones usuàries a l'equip de desenvolupament durant la fase de construcció.</li></ul>
<b>Dissenyador/a visual</b>	<p>Responsable de la creació de l'experiència sensorial de les persones usuàries basada en els resultats de les fases d'anàlisi. Les seves tasques principals són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptualitzar les diferents interfícies d'usuari/ària.</li><li>• Construcció d'un prototip navegable.</li><li>• Definir la línia gràfica de les solucions especificant la iconografia.</li><li>• Realitzar els dissenys gràfics</li><li>• Realitzar les maquetes. (HTML, CSS, JSetc)</li></ul>



<p><b>Enginyer/a de qualitat</b></p>	<p>Màxim/a responsable del pla de qualitat (definició, execució seguiment i control). Requereixi un alt nivell d'interlocució amb l'equip de projecte i altres equips de desenvolupament :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la definició de les bones pràctiques de desenvolupament addicionals a les de l'IMI</li> <li>• Definició dels procediments associats a la qualitat en el desenvolupament i el producte entregat</li> <li>• Màxim/a responsable de la definició i execució del pla de qualitat</li> <li>• Donar suport tècnic especialitzat a l'equip del projecte en relació als aspectes lligats a la qualitat del programari desenvolupat, d'acord amb les normes, els principis, els mètodes i les pràctiques IMI en aquest àmbit:</li> <li>• Garantir que els dissenys tècnics proposats satisfacin tots els requisits de les persones usuàries, tot vetllant perquè aquests es comportin de forma fiable i eficient.</li> <li>• Donar suport al equip de desenvolupament per tal que els plantejaments facilitin un manteniment assequible, tot minimitzant possibles problemes d'integració.</li> <li>• Identificar, avaluar i gestionar els riscos potencials associats a la construcció de programari que es poguessin presentar.</li> <li>• Controlar la qualitat i dissenyar proves en la producció de software, així com dissenyar els sistemes de control del programari desenvolupat d'acord amb els estàndards IMI.</li> <li>• Definició i execució de l'estratègia de proves (regressió, estrès, etc)</li> <li>• Definició i execució de l'estratègia de monitoritzacions de serveis</li> <li>• Gestió del coneixement tècnic de qualitat: documentació i difusió dels temes tècnics</li> </ul>
--------------------------------------	--

### 6.1.2.2. Experiència

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. L'IMI estima que l'experiència/coneixements que els perfils mínims necessaris que ha d'aportar l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són:

Perfil	Experiència
<p><b>Cap de projecte responsable del contracte</b></p>	<p>Cal que tingui durant els darrers 5 anys, <b>3 anys</b> d'experiència mínima amb rol de cap de projecte i <b>3 anys</b> d'experiència en projectes de tramitació electrònica en l'àmbit tecnològic del projecte</p>
<p><b>Cap de projecte (suport a projectes)</b></p>	<p>Cal que tingui durant els darrers 5 anys, <b>3 anys</b> d'experiència mínima amb rol de cap de projecte i <b>3 anys</b> d'experiència en projectes de tramitació electrònica en l'àmbit tecnològic del projecte</p>



<b>Consultor/a funcional</b>	Cal que tingui com a mínim <b>3 anys</b> d'experiència com consultor/a funcional en projectes de tramitació electrònica en l'àmbit tecnològic del projecte
<b>Analista programador/a</b>	Cal que tingui com a mínim <b>3 anys</b> d'experiència en les següents tecnologies: Java,J2EE, Angular 2, Arquitectures SPA amb consum asíncron de serveis RESTFull governats per un API Manager, Control de Versions Git, MAVEN, NEXUS, Jenkins, Sonar, Redmine, Linux, Docker i en projectes desenvolupats amb metodologia Agile.
<b>Programador/a</b>	Cal que acrediti una experiència mínima de <b>3 anys</b> en les següents tecnologies Java, J2EE, Angular 2,Arquitectures SPA amb consum asíncron de serveis RESTFull governats per un API Manager, Control de Versions Git, MAVEN, NEXUS, Jenkins, Sonar , Redmine, Linux, Docker, i en projectes desenvolupats, amb metodologia Agile.
<b>Arquitecte/a</b>	<p>Cal que acrediti una experiència mínima de <b>3 anys</b> amb aquest rol realitzant les tasques indicades a la taula de l'apartat "6.1.2.1 Funcions" d'aquest perfil i de <b>2 anys</b> utilitzant les següents tecnologies: Java, J2EE, Angular 2, Arquitectures SPA amb consum asíncron de serveis RESTFull governats per un API Manager, Control de Versions Git, MAVEN, NEXUS, Jenkins, Sonar i Redmine.</p> <p>Adicionalment, es requereix <b>1 any</b> d'experiència en Linux, Docker i en projectes desenvolupats amb metodologia Agile.</p> <p>Es requereixen coneixements d'ElasticSearch.</p>
<b>Analista User Experience</b>	Cal que tingui durant els darrers 5 anys, <b>3 anys</b> d'experiència en el rol d'analista d'user experience
<b>Dissenyador/a visual</b>	Cal que tingui durant els darrers 5 anys, <b>3 anys</b> d'experiència en el rol de dissenyador/a visual.
<b>Enginyer/a de qualitat</b>	<p>Cal que tingui com a mínim <b>3 anys</b> d'experiència com a enginyer/a de qualitat en les següents tecnologies: Java, J2EE, Angular 2, Arquitectures SPA amb consum asíncron de serveis RESTFull governats per un API Manager, Control de Versions Git, MAVEN, NEXUS, Jenkins, Sonar i Redmine.</p> <p>Adicionalment, es requereix <b>1 any</b> d'experiència en Linux, Docker i en projectes desenvolupats amb metodologia Agile.</p>



Aquests perfils poden ser compartits per una mateixa persona o bé repartits entre diverses persones de l'equip, indicant per cada una d'elles el percentatge de dedicació.

Les empreses licitadores, mitjançant una declaració responsable en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, acreditaran que disposen de l'equip de treball amb l'experiència professional exigida i amb coneixements dels entorns tecnològics requerits i que el posaran a disposició del contracte, en cas de resultar adjudicatari. Aquests coneixements dels entorns tecnològics han de ser justificats amb els certificats dels cursos exigits en el punt de capacitat, aptitud i solvència dels licitadors del document de clàusules administratives. És a dir, els certificats aportats per acreditar la solvència tècnica han d'estar expedits a les persones assignades a l'equip de treball de l'empresa adjudicatària per aquest contracte.

L'IMI es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de contracte aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

**Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva oferta, un esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació i la seva organització.**

El nombre de FTE previstos es pot extraure del document annex "**Càlcul detallat imports AM\_OVT**" en base a les hores anuals i la piràmide de perfils. Aquest nombre de FTE previstos evoluciona al llarg del contracte, per increment dels serveis en les respectives anualitats. Aquesta previsió es veurà alterada en cas de baixa de les tarifes dels perfils presentades per l'empresa adjudicatària i en cas de modificacions del contracte, respectant com a mínim la piràmide establerta.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la seva vigència. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar en el Comitè de Direcció del servei i la substitució s'haurà de fer per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques; en cas contrari i sense el consentiment de l'IMI aquest fet serà susceptible de sanció.

Les substitucions que no siguin motivades per causa de força major, és a dir que no depengui de qualsevol de les parts, restaran prohibides. Només seran possibles si aquesta és validada amb el/la responsable del contracte i en tot cas hauran de ser planificades per minimitzar l'afectació al servei. En cas de causa de força major caldrà justificar-la i acreditar-la convenientment.

En el cas de substitució d'algun membre de l'equip, s'haurà de seguir el següent procediment:

- Comunicació per escrit al/a la responsable del contracte de l'IMI amb un preavís mínim de 10 dies laborables (veure ANS Pre Subs a l'apartat 9.1.5).
- Comunicació per escrit a l'IMI (departament Suport DSV) del canvi del perfil sortint i el perfil entrant, detallant per aquest últim, el compliment dels requeriments d'experiència detallats al plec de prescripcions tècniques i a l'oferta d'empresa proveïdora, en el cas que hi hagi presentat millores.



- Suport DSV de l'IMI presentarà la informació al responsable del contracte de l'IMI per a la seva validació:
  - En el cas de ser positiva l'empresa adjudicatària comunicarà la substitució a Administració de l'IMI per obtenir el vistiplau per realitzar la substitució i incorporar el nou perfil.
  - En el cas de ser negativa l'empresa adjudicatària haurà de presentar un nou candidat/una nova candidata en 5 dies laborables.

**El nou treballador/La nova treballadora haurà d'incorporar-se com a mínim 5 dies laborables abans de la sortida del treballador/a substituït/da.**

A més s'exigirà com a període no facturable del nou perfil el següent:

- Un període de formació, de mínim tres setmanes, a càrrec de l'empresa adjudicatària, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte,
- Un període de coexistència d'una setmana, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

En relació a aquest període no facturable tant de l'equip existent com pel nou membre que s'incorpora es durà a terme el que es detalla a l'apartat 4.2.7. Formació per a noves incorporacions.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària confirmar la plena incorporació del perfil a la dinàmica de treball i de la seva bona resposta a les demandes del servei.

L'empresa adjudicatària ha de revisar el nivell de qualitat i aportació realitzada pels seus equips, així com l'organització del servei proposant a l'IMI les millores, ajustos i substitucions necessàries per fomentar la millora del servei.

En cas que algun dels perfils del servei no resolgui amb solvència, efectivitat i qualitat les tasques encomanades l'IMI podrà sol·licitar la seva substitució, que l'empresa adjudicatària resoldrà amb el mateix procediment descrit anteriorment i en un període no superior a 2 setmanes, assumint de nou l'empresa adjudicatària els costos associats a aquesta substitució.

En relació a les possibles modificacions del contracte es requereix que l'empresa adjudicatària com a mínim mantingui la piràmide de perfils plantejats. L'IMI podrà determinar peticions concretes que requereixi una estructura de perfils en funció de les necessitats. De la mateixa manera, en cas que l'empresa proveïdora proposi una millora econòmica en quant a tarifes, caldrà mantenir com a mínim la distribució de la piràmide de perfils plantejats per donar cobertura al major nombre d'hores resultants.

## **6.2. Model de govern**

Per la correcta prestació dels serveis i la consecució de l'èxit en qualitat, terminis i homogeneïtat del treball a realitzar, s'estableix que el contracte estarà governat pels següents comitès:

- Comitè de Seguiment Operatiu
- Comitè de Direcció



- Reunió de seguiment del servei amb Direcció/Usuaris/àries referents
- Comitè de crisi

Excepte que l'IMI comuniqui el contrari, el/la Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària és l'encarregat/da de fer les convocatòries, amb un mínim de **10 dies laborables d'antelació**, i enviar la documentació necessària als/a les participants com a mínim amb **2 dies laborables d'antelació (\*)**, i d'aixecar acta de les reunions. En cas de comitès extraordinaris es convocaran amb un mínim d'un dia d'antelació i no serà necessari enviar la documentació amb anterioritat.

L'acta de cada comitè/reunió haurà de ser enviada a l'IMI abans de **2 dies laborables (\*)** després de la seva realització.

(\*) Per exemple, **si el comitè comença el dilluns a les 10:00 i acaba a les 11:00 hores**, i l'horari del servei es de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 hores:

- L'empresa adjudicatària ha d'enviar la documentació necessària als/a les participants abans de les 10:00 hores del dijous anterior, si dijous i divendres són dies laborables, si fossin festius, s'avançaria a les 10:00 hores del dimecres anterior si un dels dos és festiu, o al dimarts a les 10:00 hores si els dos fossin festius.
- L'empresa adjudicatària ha d'enviar l'acta abans de les 11:00 hores del dimecres després de la reunió. Si dimarts o dimecres fossin festius, es mouria un o dos dies, a abans de les 11:00 hores del dijous o del divendres.

### **6.2.1. Comitè de Seguiment Operatiu**

Es reunirà amb caràcter quinzenal per a cada àrea o grup de serveis o bé amb sessions conjuntes de tots els grups de servei si així ho determina l'IMI, encara que ambdues parts els podran convocar també amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Inicialment es consideraran dos grups de servei amb comitè de seguiment propi:

- Gestió del manteniment
- Gestió dels evolutius recurrents

En formen part:

- Responsable de servei de l'IMI
- Coordinador/a del contracte de l'empresa adjudicatària
- Cap de projecte de l'empresa adjudicatària
- Responsable de serveis de l'empresa adjudicatària

Li corresponen al Comitè de Seguiment les funcions de:

- Revisió de les incidències en curs i el seu pas a problema si així es considera per l'IMI.
- Revisió dels problemes en curs.
- Validació i acceptació dels treballs recurrents realitzats.
- Verificació de les proves exhaustives realitzades.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir.



- Presentació actualitzada de l'equip del servei i el percentatge de dedicació individual: És responsabilitat de l'empresa adjudicatària presentar mensualment la totalitat de l'equip participant en el servei, amb el percentatge de dedicacions individuals (aquesta informació es creuarà amb la informació dels altres contractes actius que l'empresa adjudicatària tingui amb l'IMI).
- Seguiment de les necessitats de llicències i productes per a la prestació del servei de cada aplicació.
- Verificació ANS i proposta de facturació.
- Sessió prèvia preparatòria del Comitè de Direcció. Es revisa el mateix contingut i es planteja els punts destacats o decisions a traslladar al Comitè de Direcció.
- Totes aquelles que l'hi atribueixi el present plec.

Li correspon al/a la responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de seguiment i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. A l'inici del contracte es determinarà el detall i contingut de la documentació de seguiment.

### **6.2.2. Comitè de Direcció**

Les seves funcions són les de supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

Es reunirà amb caràcter mensual encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- Director/a de Desenvolupament de l'IMI
- Responsable de contracte de l'IMI
- Responsables de l'IMI
- Coordinador/a del contracte de l'empresa adjudicatària
- Cap de projecte de l'empresa adjudicatària
- Altres assistents requerits (a petició de l'IMI)

Li corresponen al Comitè de Direcció les funcions de:

- Control de l'execució del contracte
- Validació i aprovació de l'emissió de la factura corresponent als treballs realitzats
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte
- Revisió de l'estat dels Checkpoints
- Revisió de resultats d'auditories
- Comunicació de substitució de membres de l'equip si s'escau, validació de les característiques tècniques i professionals del/de la substitut/a i presentació del període de formació i de coexistència
- Aprovar ampliacions/reduccions de contracte
- Verificació de l'acompliment dels ANS i del contracte
- Comunicació de les faltes i penalitzacions i afectació en la propera facturació si s'escau
- Gestió de riscos i oportunitats



Li correspon al/a la responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de direcció i aixecar acta dels temes i acords de la reunió. L'ordre del dia del comitè haurà d'incloure com a mínim els punts detallats en el punt 4.5.4.1 Reporting i com a primer punt sempre hi constarà els punts o acords de l'anterior acta de seguiment.

### **6.2.3. Comitè de Crisi**

En cas que l'IMI ho consideri necessari, es podrà convocar un Comitè extraordinari de crisi. L'objectiu d'aquest comitè serà la posada en comú i solució d'una problemàtica o situació crítica.

La sol·licitud del Comitè la realitzarà únicament l'IMI, qui establirà els assistents, l'hora i localització de la reunió, així com l'agenda i punts a tractar.

Aquest Comitè de Crisi es podrà convocar amb una antelació mínima de 4 hores a l'empresa adjudicatària. El comitè de Crisi s'anirà reunint amb la periodicitat que estableixi l'IMI mentre duri la contingència.

Li corresponen al Comitè de Crisi les funcions de:

- Analitzar el problema o situació i establir-ne la gravetat
- Definir un pla de contingència per a la resolució immediata de la situació, i fer-ne seguiment
- Definir un pla d'acció, si s'escau, per implantar mesures que impedeixen que el problema o situació torni a succeir, i fer-ne seguiment
- Designar els/les responsables de l'execució de les accions definides
- Designar els/les responsables encarregats de fer una investigació del succés, i fer-ne seguiment
- Definir les penalitzacions, si fossin necessàries, a aplicar sobre els/les responsables del succés
- Establir les responsabilitats

Li correspon al/a la responsable de l'empresa adjudicatària la preparació de la documentació necessària per a la realització del comitè de crisi i aixecar acta dels temes i acords de la reunió.



## 7. EINES DEL SERVEI

A continuació es detallen algunes de les eines que s'utilitzen en l'actualitat a l'IMI per a la gestió de nous Desenvolupaments, Manteniments Evolutius i incidències en funció del tipus de contracte que s'estigui executant. L'ús de les mateixes està descrit en ADINET/Metodologia AGILE així com en els diversos procediments vigents a l'IMI. L'IMI es reserva el dret de modificar aquestes eines amb el previ avís suficient perquè els proveïdors puguin adaptar-se a les mateixes.

Les eines esmentades anteriorment tenen les següents característiques:

- **Eina de gestió de peticions:** Aplicació mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment de les peticions de les aplicacions que es troben a l'entorn de Producció.
- **Eina de gestió d'incidències:** Aplicació mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment de les incidències de les aplicacions que es troben a l'entorn de Producció.
- **Eina de ticketing:** Aplicació mitjançant la qual es realitzen els registres i posterior seguiment del cicle de vida de les tasques dels serveis de manteniment i les imputacions dels esforços corresponents.
- **Eina de gestió de requisits:** Aplicació mitjançant la qual es realitza la gestió de requisits i proves.
- **Eines verticals de proves:** Conjunt d'eines Open Source utilitzades per a l'execució de les proves associades a requeriments no funcionals.
- **Eina de gestió del contracte:** Eina de gestió de la demanda, de contractes i de serveis.
- **Eina de reporting de serveis:** Aplicació de gestió dels indicadors, de seguiment dels ANS i dels altres indicadors del contracte.
- **Eina de seguiment de projectes:** Aplicació de gestió dels projectes, de seguiment de fites i checkpoints, riscos i pressupost.
- **Eina de comunicació i treball col·laboratiu:** Plataforma utilitzada per gestionar la comunicació i el treball col·laboratiu de manera centralitzada.
- **Plataforma de formació:** Plataforma utilitzada per gestionar la formació en línia.
- **Eina d'enquestes:** Plataforma que permet la realització d'enquestes i la identificació de les persones que entren.
- **Eina de gestió del coneixement:** Plataforma que permet la gestió del coneixement de manera centralitzada.
- **Eina de control de versions:** Plataforma que permet el versionat del codi de les aplicacions i serveis.
- **Eina de càrrega i migracions**

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



## 8. QUALITAT DELS SERVEIS

### 8.1. Pla de qualitat

El Pla de Qualitat inclourà tots els requisits definits en el present plec per part de l'IMI.

Els punts que s'indiquen a continuació serà l'índex que, com a mínim, ha d'emplenar l'empresa adjudicatària:

- Gestió de la Configuració: Assegurament que els canvis no afecten els nivells de qualitat del servei.
- Resolució dels problemes relatius a la gestió del servei.
- Control de la traçabilitat del programari i de la documentació.
- Procediments que assegurin que la documentació s'ha actualitzat d'acord amb els canvis o peticions realitzades al llarg del cycle de vida del servei.
- Regles i procediments que garanteixin la millora contínua del servei.
- Revisions internes que assegurin que les aplicacions i els serveis compleixen les metodologies definides ADINET/Metodologia AGILE.
- Mètriques i indicadors.
- Proves d'un servei:
  - Estratègia de proves per servei (nous desenvolupaments, evolutius i incidències)
  - Nivells de proves a realitzar per servei
  - Tipus de proves (funcionals, no funcionals, de regressió, rendiment, revisions de documentació, anàlisi estàtic de codi, etc.)
  - Rols involucrats per part de l'empresa proveïdora
  - Eines involucrades en la gestió de proves i en la gestió de defectes
- Gestió de les responsabilitats relatives a l'actualització del Pla de Qualitat
- Gestió de riscos que possibiliti una reducció o eliminació dels possibles impactes en el servei

L'empresa adjudicatària haurà d'executar el Pla de Qualitat específic que assegurí la qualitat dels serveis oferts.

### 8.2. Qualitat del servei

Li correspon a l'empresa adjudicatària establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, l'IMI exigità l'acompliment dels nivells de servei descrits a l'apartat 9 i obliga a l'ús de la metodologia ADINET o la Metodologia AGILE Scrum@IMI en totes les tasques que executi l'empresa adjudicatària.

Amb auditories aleatòries en el temps que es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica d'acompliment de la metodologia, l'IMI procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat comprovant:



1. L'acompliment dels acords de nivell de servei.
2. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades en la petició que no hagin acreditat l'entrega del programari i la documentació associada. Sempre, i en tot cas, s'haurà d'entregar com a part del programari i la documentació, un Informe del Resultat de l'execució de les proves, juntament amb el seu enregistrament (possibles opcions: fitxer de resultats generat per una eina de proves, lliurament d'un fitxer log, captura de finestres amb el resultat de les proves,...), i es presentarà a l'equip de l'IMI per a la seva consideració i validació en cas que ho consideri necessari.

### **8.3. Auditories**

L'IMI, en funció del desenvolupament del contracte, podrà realitzar auditories sobre el conjunt del treball des de la vessant de qualitat.

L'auditoria ha de servir per millorar la qualitat del servei entesa com la millora del procediment del manteniment d'aplicacions.

L'auditoria en cas que s'exigeixi ha de complir els següents requisits:

- Periodicitat: A determinar per l'IMI.
- Àmbit: La totalitat de les aplicacions.
- Serveis a auditar: Tots els serveis inclosos a l'abast del contracte.
- Equip: Empresa externa i independent.
- Resultat: Informe d'auditoria.

#### **8.3.1. Objectiu de les Auditories**

L'objectiu de les Auditories i Revisions de Qualitat dels Serveis Contractats és proporcionar visibilitat i control a la Direcció de l'IMI, sobre el grau de compliment de les empreses adjudicatàries amb els aspectes formals del servei.

Els aspectes més rellevants a verificar des del punt de vista d'Auditoria i que apliquen a qualsevol tasca dels serveis del contracte són:

- Verificació de l'esforç estimat/realitzat.
- Verificació dels anàlisis funcionals, tècnics i d'arquitectura.
- Verificació de la documentació generada.
- Revisió de solució implementada.
- Verificació del compliment del Pla de Qualitat de Servei, de les condicions contractuals i dels procediments de treball establerts.
- Pla de Qualitat del Servei: fent especial èmfasi en els mecanismes d'assegurament de la qualitat proposats per l'empresa adjudicatària per a les seves pròpies activitats (controls, revisions, proves, auditories internes de l'empresa adjudicatària, etc.)
- Condicions contractuals: verificant, entre d'altres aspectes, el compliment dels requisits d'infraestructura (entorns, eines, comunicacions, etc.), requisits de personal i requisits de seguretat inclosos en el contracte.
- Procediments de treball: verificant el compliment del Model Operatiu i els procediments definits per a la prestació del servei (activitats, i lliurables).



Els aspectes més rellevants a verificar des del punt de vista d'una revisió són:

- Revisió del compliment i execució del Pla d'Acció proposat.

### 8.3.2. Procediment d'Auditoria

L'auditor farà l'anàlisi que consideri necessari i requerirà a l'empresa adjudicatària tota aquella informació que consideri adient.

**L'empresa adjudicatària cooperarà en l'auditoria, responent immediatament a les informacions demanades per a l'execució de la mateixa i auxiliant als auditors en allò que considerin necessari.**

Tota informació addicional o canvis de conducció d'un procés o com a resultat d'auditoria, serà considerada informació confidencial, segons els termes i condicions del contracte.

La realització de l'auditoria en cap moment no eximirà a l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis d'acord amb els termes inclosos en aquest Plec.

Els costos dels mitjans emprats per l'empresa adjudicatària associats a les auditories no podran ser repercutits en cap cas a l'IMI.

### 8.3.3. Resultats de l'Auditoria

L'auditoria es realitzarà mitjançant revisions dels diferents aspectes que es contemplen en aquest plec, en el pla de qualitat del servei, en el grau de compliment de l'ús de la metodologia ADINET/ Metodologia AGILE, formació, model de prestació del servei, així com qualsevol altre pla detallat en aquest plec. L'equip auditor buscarà la conformitat amb els aspectes establerts en aquests documents. Per a cada aspecte revisat existiran quatre possibles valoracions:

Conformitat: si es compleix completament amb el que indiquen aquests documents.

- No Conformitat Major: si hi ha evidències d'incompliment de requisits relacionats amb el Cicle de Vida del Desenvolupament i Manteniment, els procediments vigents en el moment d'execució de l'auditoria relatius als serveis d'aquest plec i aspectes de Seguretat que incideixen directament en la prestació del servei (Documentació i Lliurables, Gestió de la Configuració, Traçabilitat, Gestió de Riscos i Problemes, Seguretat Físic-Lògica).
- No Conformitat Menor: si hi ha evidències d'incompliment de requisits no relacionats amb el Cicle de Vida del Desenvolupament i Manteniment i els procediments vigents en el moment d'execució de l'auditoria relatius als serveis d'aquest plec que incideixin directament en la qualitat del servei (Rols, equip del servei, Temes Laborals i Subcontractacions, solvència tècnica).
- Observació: adicionalment, s'inclouran com "observació" aquells fets identificats que afectin o puguin afectar, segons el parer de l'equip auditor, a la qualitat del servei, però que no suposin un incompliment formal dels compromisos establerts.



Les observacions identificades en un informe d'Auditoria podrien derivar a No Conformitats en futures auditories si no s'esmenen.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i / o observacions detectades respecte a l'acordat en el contracte. L'empresa adjudicatària haurà d'executar el Pla d'acció definit en l'auditoria amb:

- Accions per assegurar que les desviacions i / o observacions detectades es corregeixin.
- Identificació de responsables i dates límit per a l'execució de les accions.

**Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització de les accions establertes en el Pla d'acció.**

#### **8.3.4. Resultats de la Revisió**

L'IMI podrà realitzar una revisió de l'execució del Pla d'acció proposat.

El mètode consistirà en la revisió del Pla d'acció de cadascuna de les No Conformitats detectades i també es revisaran algunes de les observacions.

S'avaluarà l'estat de l'acció corresponent i en cas de donar-se com a vàlid es considerarà "tancada la No Conformitat".

#### **8.4. Qualitat de Programari**

El conjunt del programari objecte d'aquest plec estarà subjecte als controls de qualitat o verificació de validesa que l'IMI determini. En aquest sentit l'empresa adjudicatària haurà de procedir a realitzar el conjunt de proves funcionals i tècniques que l'IMI determini de manera estàndard per les aplicacions.

Dintre 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'empresa adjudicatària a la realització i/o col·laboració en la confecció dels scripts corresponents a tal efecte.



## 9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats per a l'empresa adjudicatària, es defineixen una sèrie d'Acords de Nivell de Servei (ANS). Aquests permeten monitoritzar i avaluar la qualitat, i, la gestió dels serveis a través d'indicadors que parametritzen el grau de consecució acordat per a cada servei.

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

- **Indicador:** Codi de l'indicador.
- **Descripció:** Definició de l'indicador i objecte de mesura.
- **Càlcul:** Fórmula per al càlcul de l'indicador.
- **ANS:** Acord de nivell de servei d'aplicació a l'indicador.
- **Descompte factura:** Import a descomptar de la factura mensual en el cas d'incompliment de l'ANS.

El compliment dels ANS ha de ser revisat de manera mensual. En el comitè de direcció s'haurà de realitzar una presentació de l'estat de compliment dels ANS, així com de les desviacions ocorregudes.

Per tal d'assegurar la fiabilitat i l'automatització de l'extracció dels ANS del servei, es requereix l'enviament d'informació des de les diferents eines de registres, segons s'estipula a l'apartat 7 Eines del servei, a través de les APIS actualitzades dels sistemes de l'IMI, cap a una plataforma web de recollida de les dades. L'IMI es reserva el dret de fer servir un altre sistema per extreure la informació que permeti fer el seguiment del contracte i dels ANS informant al corresponent adjudicatari amb una antelació mínima de 30 dies naturals.

L'empresa adjudicatària enviarà la informació requerida i prèviament pactada amb l'IMI.

### 9.1. ANS de qualitat operativa del servei

Per tal d'assegurar la correcta aplicació dels ANS, s'ha establert un criteri de **criticitat d'incidència**, diferenciant entre incidències greus i incidències normals:

- Es considera que la incidència és **greu** quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats està indisponible i això implica una aturada en l'operativa de funcionament normal.
- Es considera que la incidència és **normal** en la resta de casos.

Totes les incidències es crearan amb criteri d'incidència normal, i en cas de ser greu, **haurà de ser modificat per l'empresa adjudicatària** en el moment d'anàlisi inicial de la mateixa o per indicació de l'IMI. En el cas d'incidències excepcionals, el/la responsable del contracte de l'IMI, té la potestat de determinar que la incidència concreta queda fora d'algun dels ANS anteriors.

**Pel càlcul dels ANS, es consideren com a hores laborables, les de l'horari base de prestació dels serveis del contracte (veure apartat 5.2.1) durant tot l'any.**



### 9.1.1. Servei de manteniment correctiu

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per petició de manteniment correctiu **amb periodicitat mensual** i considerant hores laborables i mes natural.

Indicador	Descripció	Càlcul	Criticitat incidència	ANS	Descompte factura
<b>Temps de resolució incidència</b>  (Inc Tresor)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i la resolució efectiva.	Inc Tresor = Data resolució incidència (*) - data d'entrada incidència	greu	Inc Tresor <= 8 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència
	No ha de superar el llindar d'hores definit		normal	Inc Tresor <= 18 hores laborables	Import de les hores treballades a la incidència
<b>Tancament d'incidència</b>  (Inc tanc)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i la resolució efectiva.	Inc tanc = Data resolució incidència (*) - data d'entrada incidència	greu	Inc tanc <= 32 hores laborables	200 € per incidència que incompleixi l'ANS
	No ha de superar el llindar d'hores definit, que és de 24 hores laborables addicionals sobre el llindar de Tresor per a la mateixa criticitat d'aplicació/incidència		normal	Inc tanc <= 42 hores laborables	200 € per incidència que incompleixi l'ANS
<b>Incidència no resolta</b>  (Inc no res)	Incidències no resoltes en la data prevista Inc Tanc	Inc no res = Nº incidències que tenen activat l'ANS Inc tanc en la data del comitè i no estan resoltes			200 € per incidència que incompleixi l'ANS (**)
<b>Incidències Pending</b>  (Inc Pen)	Nº d'incidències amb estat pending sense justificació i no acordades amb responsable de l'IMI	Inc Pen = nombre d'incidències amb estat pending sense justificació i no acordades amb responsable de l'IMI	normal	Inc tanc <= 42 hores laborables	200 € per incidència que incompleixi l'ANS
<b>Tancament de problemes</b>  (Pr tanc)	Problema resolt i lliurat a l'IMI a la data compromesa.	Pr tanc = Data de lliurament (*) - Data compromesa		Pr tanc <= 0 dies laborables	3.000 € per problema que excedeixi l'ANS

(\*) Es considera data de resolució d'incidència o problema quan la incidència/problema està solventat, provada i en disposició de ser transportada a l'entorn pre productiu i tancada quan té l'estat **Closed** a l'eina de tiqeting



(\*\*) L'ANS "Inc no res" serà d'aplicació mensual fins la resolució de la incidència, és a dir, una mateixa incidència podrà penalitzar en diverses factures mensuals

### 9.1.2. Serveis de manteniment recurrent

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per cada petició de manteniment recurrent **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
<b>Anàlisi i planificació de peticions (Plani)</b>	Temps que transcorre entre la sol·licitud de valoració d'una petició de recurrent i el lliurament a l'IMI de la valoració.	Plani = Data de lliurament de la valoració - data sol·licitud de valoració del recurrent.	Plani <= 10 dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
<b>Compliment dates d'entrega (Cde)</b>	Manteniment recurrent realitzat i lliurat a l'IMI a la data compromesa.	Cde = Data de lliurament (*) - Data compromesa	Cde <= 0 dies laborables	10% de l'import estimat de la valoració del recurrent per petició que incompleixi l'ANS

(\*) Es considera data de lliurament quan la petició recurrent està realitzada, provada i en disposició de ser transportada a l'entorn productiu

### 9.1.3. Serveis d'evolutius identificats (no aplica per aquesta contractació)

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per evolutiu **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
<b>Compliment dates d'entrega (Cdev)</b>	Manteniment evolutiu realitzat i lliurat a l'IMI en un termini inferior a l'ANS	Cdev = Data de lliurament (*) - Data compromesa	Cdev <= 0 dies laborables	6% de l'import estimat de la valoració de l'evolutiu per petició que incompleixi l'ANS

(\*) Es considera data de lliurament quan l'evolutiu està realitzat, provat i en disposició de ser transportat a l'entorn productiu

(\*\*) Data compromesa al pla de projecte aprovat al kick-off, o la que escaigui si s'han aprovat en el Comitè de Direcció del contracte canvis de planificació. La planificació actualitzada de cadascun dels evolutius haurà d'estar registrada i actualitzada a l'eina de gestor de projectes i a l'eina de tiqueting del servei de manteniment, per poder mesurar aquest indicador.



### 9.1.4. Serveis Evolutius Recurrents

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per cada petició de manteniment recurrent **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
<b>Anàlisi i planificació de peticions (Plani)</b>	Temps que transcorre entre la sol·licitud de valoració d'una petició de recurrent i el lliurament a l'IMI de la valoració.	Plani = Data de lliurament de la valoració - data sol·licitud de valoració del recurrent.	Plani <= 10 dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
<b>Compliment dates d'entrega (Cde)</b>	Evolutiu recurrent realitzat i lliurat a l'IMI a la data compromesa.	Cde = Data de lliurament (*) - Data compromesa	Cde <= 0 dies laborables	10% de l'import estimat de la valoració del recurrent per petició que incompleixi l'ANS

(\*) Es considera data de lliurament quan la petició recurrent està realitzada, provada i en disposició de ser transportada a l'entorn productiu

### 9.1.5. Serveis Transversals de Manteniment

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per indicador **amb periodicitat mensual** i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	ANS	Descompte factura
<b>Entrega d'actes i documentació (Tdocu)</b>	Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)	Tdocu = data d'entrega real de cada document - data prevista d'entrega	Tdocu <= 0 dies laborables	200 € per document que excedeixi l'ANS
<b>Temps de gestió de llicències (Tllic)</b>	Temps que transcorre des de que es realitza la petició fins que finalitza la gestió	Tllic = Data de finalització de la gestió - data de sol·licitud	Tllic <= 20 dies laborables	500 € per petició de llicència que excedeixi l'ANS
<b>Qualitat dels documents entregats (Qinf)</b>	Número de documents (actes, informes, valoracions i documentació del servei) acceptats sense iteracions o amb una única iteració en la seva	Qinf = nº documents entregats amb més d'una iteració per manca de qualitat	Qinf	200 € per document amb més d'una iteració per manca de qualitat



elaboració				
<b>Qualitat dels productes auditats</b> <b>(Qaud)</b>	Número de productes auditats amb resultat de No conformitat	Qaud = nº productes auditats amb resultat de No conformitat	Qaud	1.000 € per producte auditat amb resultat de No conformitat
<b>Temps de resolució de petició</b> <b>(Pet Treso)</b>	Temps que transcorre entre la comunicació d'una petició i la seva resolució efectiva.	Pet Treso = Data resolució petició - data d'entrada petició	Pet Treso <= 5 dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
<b>Preavis per substitució</b> <b>(Pre Subs)</b>	Temps que transcorre entre la comunicació oficial per escrit d'una substitució i la sortida del treballador/a.	Pre Subs = Data sortida del treballador/a - data comunicació de la substitució	Pre Subs >= 10 dies laborables	3.000 € per substitució que incompleixi l'ANS
<b>Substitució d'un treballador/a</b> <b>(Subs Treb)</b>	Temps que transcorre entre la data necessària d'arribada d'un nou treballador/a (mínim 5 dies laborables abans de la sortida del treballador/a substituït/ida) i la seva incorporació real amb perfil validat per l'IMI al contracte.	Subs Treb = Data de sortida del treballador/a substituït/ida - la data d'incorporació real al contracte del nou treballador/a (**)	Subs Treb >= 5 dies laborables	500 € per dia laborable que s'incompleixi l'ANS
<b>Certificacions en cas de substitució d'un treballador/a</b> <b>(Cert Subs)</b>	Compliment en cas de substitució d'un treballador/a de les certificacions obligatòries exigides al contracte (apartat 6.1.2 del plec) i les millores ofertes per l'empresa adjudicatària.	Verificació en cas de substitució d'un treballador/a del compliment de les certificacions obligatòries exigides al contracte (apartat 6.1.2 del plec) i les millores ofertes per l'empresa adjudicatària.	Cert Subs = Sí es compleixen totes les certificacions	1.000 € si incompleix l'ANS (s'aplicarà en cada factura mensual fins que es tinguin les certificacions necessàries)
<b>Qualitat informació tiquets manteniment</b> <b>(Qitm)</b>	Falta de qualitat de la informació en els tiquets de manteniment	Qitm = nº tiquets de l'eina de ticketing tancats amb falta de qualitat (***)	Qitm	100 € per tiquet tancat identificat a l'eina de ticketing amb falta de qualitat



<b>Imputacions passades (Ipass)</b>	Imputacions realitzades en mesos anteriors al tancament actual	Ipass= Import de les hores imputades en períodes anteriors al tancament actual	Ipass=0	Import de les hores imputades en períodes anteriors al tancament actual
---	--	--	---------	---

**(\*) Veure apartat 6.2. En el cas de la documentació per als comitès i , la data prevista és mínim 2 dies laborables abans del comitè. Es penalitzarà si es supera en un dia aquest límit, és a dir si s'entrega la presentació amb menys de 3 dies d'antelació respecte al comitè.**

**En el cas de les actes, s'han d'enviar abans de 2 dies laborables després del comitè. També es penalitzarà si es supera en un dia aquest límit, és a dir, si s'envia passats 3 dies de la data del comitè.**

**(\*\*) En el cas que al finalitzar el mes el treballador/a no s'hagi incorporat, s'utilitzarà pel càlcul de l'ANS mensual, com a "Data d'incorporació real al contracte del treballador/a" el darrer dia laborable del mes. Aquest càlcul es continuarà realitzant cada mes, per calcular l'ANS, fins que s'incorpori el treballador/a.**

**(\*\*\*) És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complimentar a l'eina de ticketing de forma detallada la informació del seu origen i causa, tractament, anàlisi i resolució. Igualment, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, mantenir actualitzat l'estat del ticket en l'eina de gestió d'incidències (actualment HPSM), en cas que aquestes no es creïn directament a l'eina de ticketing.**



## 10. REQUERIMENTS ESPECÍFICS DE L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS

En aquest apartat, es recullen els requeriments específics per a la prestació dels serveis objecte del present contracte.

Per tal de que les empreses licitadores puguin orientar millor les seves propostes de servei, es descriurà l'entorn tècnic en el que es desenvoluparà el servei, els coneixements tècnics que l'empresa ha d'acreditar i les volumetries per poder estimar la demanda. Les volumetries són orientatives i estan basades en una extrapolació de l'històric d'activitat de l'IMI.

En l'Annex I es troben detallat el catàleg de serveis i aplicacions.

En l'Annex II es troben detallats els serveis i aplicacions amb el període transició previst i les seves volumetries.

Tots els desenvolupaments en el marc de l'OVT hauran de seguir de complir les guies d'estils i d'accessibilitat que es proporcionaran a l'inici del contracte.

**Les empreses licitadores que ho sol·licitin, podran disposar de documentació addicional sobre aquest apartat d'acord amb les indicacions de l'Annex 6 d'aquest plec, contactant amb la persona de referència del contracte.**

### 10.1. Context del servei

L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) és l'espai del web de l'Ajuntament de Barcelona on es troba la informació dels tràmits municipals i des d'on es pot accedir a tots els tràmits que es poden realitzar de manera telemàtica.

Dins de l'Oficina Virtual de Tràmits trobem els següents grans blocs funcionals i tècnics:

- **Portal web:** El portal web per fer referència a la Home de l'OVT, el cercador i la capa informativa de la tramitació.
- **Procediments/Tràmits:** La majoria dels tràmits telemàtics que es poden fer a través de l'OVT són un aplicació en si mateix que inclou el formulari de tramitació i totes les integracions amb els serveis necessaris per la tramitació.
- **Espai Personal:** L'Espai Personal permet a la ciutadania consultar les seves dades: dades padronals, dades del cens electoral, informació fiscals, impostos, tributs, multes, estat dels tràmits realitzats, estat de les incidències, les reclamacions i els suggeriments fets per internet o subscriure's al cens de notificació electrònica.



- **Espai de l'Empresa:** Permet a les empreses consultar la seva informació fiscal i les multes, així com la descàrrega massiva de documents i altres serveis específics per empreses conveniades.
- **Carpeta de les persones professionals:** Permet a les persones professionals gestionar les dades de les seves empreses clients, fer electrònicament la majoria dels tràmits d'Hisenda, fer tràmits per lots i accedir i i gestionar les autoritzacions de representació.
- **Carpeta de l'Administració:** Permet a altres administracions consultar dades d'Hisenda d'àmbit municipal i fer tramitacions.
- **Carpeta mirall d'Hisenda:** Permet visualitzar els continguts d'Hisenda un ciutadà/ciudadana o empresa al personal informador.
- **Espai d'Atenció:** Permet la tramitació presencial i la consulta d'expedients per part del personal d'Atenció Presencial ( OAC's o altres oficina presencials). L'Espai d'Atenció incorpora la digitalització de la documentació aportada en paper per la ciutadania i la signatura biomètrica.

Els diferents sistemes que componen l'Oficina Virtual de Tràmits identificats a l'apartat 10.3 del present plec estan operatius i donen servei transversals a les diferents àrees municipals. Des de la seva creació, aquests sistemes s'han mantingut operatius i se'ls hi han aplicat permanents processos de millora contínua, aquesta millora contínua s'ha materialitzat tant incorporant funcions i petits evolutius que ha necessitat l'organització per tal de fer més eficient el dia a dia del servei a la ciutat.

Tots els desenvolupaments hauran de complir amb la guia de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>) que inclou les guies d'estils i d'accessibilitat.

## 10.2. Actors Implicats

Aquest és un **servei transversal** a tot l'Ajuntament de Barcelona i d'altres ens municipals dependents, ja que és el punt d'accés a totes les tramitacions per la ciutadania, empreses i entitats.

Per una banda consumeix un alt número de serveis transversals i mòduls comuns, com el registre, el gestor documental, el Gestor de procediments administratius, etc.

Cadascun dels tràmits o grups de tràmits ja publicats a l'OVT té un referent de negoci. Si el tràmit a més interactua amb un servei de negoci, existirà també la persona corresponent referent tècnica del backoffice i les seves empreses proveïdores de manteniment.



El manteniment de tots els tràmits publicats a l'OVT, sumat a l'alt volum de projectes de construcció que es duen a terme, exigeix **un alt nivell d'interlocució** amb els diferents departaments de l'IMI, empreses proveïdores i la resta d'àrees o negocis de l'Ajuntament.

La gran varietat d'interlocutors requereix un alt **coneixement funcional i tècnic** i un alt nivell d'adaptació dels missatges i continguts als coneixements i necessitats de cada un de les persones interlocutores.

Totes les persones implicades han d'estar correctament informats de qualsevol afectació o actuació al servei.

A continuació es desenvolupa amb més detall els principals grups amb els que interactua els servei:

- **Departaments de l'IMI:** Es requereix interlocució contínua amb els següents serveis de l'IMI:
  - **Serveis transversal i mòduls comuns:** arquitectura, tramitació electrònica, seguretat, qualitat, operacions.
  - **Serveis que tenen tràmits a l'OVT:** En general cada tràmit o grups de tràmits d'una àrea específica està relacionat amb un servei de l'IMI. La majoria d'actuacions (incidències o evolutius) d'un tràmit específic requereix coordinació amb el referent IMI del servei corresponent.
- **Equips Manteniment Serveis (Empreses proveïdores)**
  - En general cada tràmit o grups de tràmits d'una àrea específica està relacionat amb un servei de l'IMI. La majoria d'actuacions (incidències o evolutius) d'un tràmit específic requereix coordinació amb la persona referent IMI del servei corresponent. El manteniment d'aquests tràmits requereix la comunicació amb les diferents empreses proveïdores de manteniment dels serveis de backoffice (generalment altres contractes AM)  
  
Per exemple: SAP Hisenda, SAP RH, Sap Convenis, SAP Ecofin, ePob, eObres, eActivitas, cites, AreaVerda, Drac, SAP Subvencion,etc
- **Equips Constructors de tràmits (Proveïdors)**
  - En paral·lel al contracte d'AM, es poden executar diferents contractes de construcció de tràmits /procediments a l'Oficina Virtual amb diferents equips de treball simultanis. La comunicació amb cada equip constructors és diària o com a molt setmanal per oferir el servei de suport en l'acompanyament de projectes i assegurement de la qualitat



- **Persones usuàries clau transversals de l'Ajuntament**
  - Els **requeriments funcionals transversals** es treballen de manera conjunta amb la Direcció d'Atenció Ciutadana, la Direcció d'Administració Electrònica i el Departament de Comunicació Digital.
  - Es requereix comunicació
- **Persones usuàries clau de l'Ajuntament de cada tràmit/contingut**
  - Cada tràmit o conjunt de tràmits té el seu propi referent funcional que proporciona els requeriments específics del negoci.
- **Personal municipal usuària de l'Oficina Virtual de Tràmits**
  - El personal municipal utilitza les eines de backoffice de l'Oficina Virtual de Tràmits.

En el cas del portal antic, per exemple existeix el Middleoffice que permet consultar el contingut i l'estat de les tramitacions.

En el cas del portal nou (estàndard DevOps), el personal municipal treballa amb l'Espai d'Atenció.

- **Persones usuàries finals de l'Oficina Virtual de Tràmits**

Les persones usuàries finalistes són ciutadania, empreses i entitats i personal d'atenció presencial.

### **10.3. Components funcionals**

A continuació es detallen els continguts i funcionalitats principals dels serveis i aplicacions:

#### **10.3.1. Portal Oficina Virtual de Tràmits**

Aquest component fa referència a la Home de l'Oficina Virtual de Tràmits i totes les seves funcionalitats:

- Home
- Classificació de tràmits i filtratges
- Notícies destacades
- Calendari
- Cercador de tràmits
- Fitxa informativa de cada tràmit
- Informació i requisits tècnics
- Accés als espais personal / Empresa/Carpeta de la persona professional



El Portal Oficina Virtual de Tràmits tècnicament està format per components amb estàndard de desenvolupament DevOps

### 10.3.2. Tràmits / procediments

L'Oficina Virtual de Tràmits conté diferents tipologies de tràmits:

- Tràmits no tramitables per internet (només es mostra la informació)
- Tràmits tramitables des de fora de l'Oficina Virtual (enllacen a un web extern o a una altra aplicació)
- Tràmits tramitables per internet des de l'OVT

Aquesta secció només fa referència als tràmits tramitables per Internet.

Dins del tràmits tramitables des de l'OVT existeixen dos models:

- Tràmits antics (desenvolupats amb estàndard de desenvolupament J2EE Legacy)
- Tràmits nous (desenvolupament amb estàndard de desenvolupament J2EE DevOps)

En ambdós casos tenim dos tipologies de tràmits:

- Tràmits que NO requereixen desenvolupament (només parametritzacions). Existeix una aplicació que gestiona tots els tràmits configurables.
- Tràmits que SI requereixen desenvolupament ( i també parametritzacions). En aquest cas, cada tràmit és una aplicació.

L'Annex 1 conté informació sobre l'estàndard de desenvolupament de cada una de les aplicacions actives en el moment actual.

En general tots els tràmits poden disposar de les següents funcionalitats:

- Identificació
- Representació
- Dades del tràmit
- Documentació
- Informació per les notificacions
- Signatura i registre
- Resum i justificant

#### 10.3.2.1. Construcció de tràmits nous

Està inclòs a l'abast del contracte la construcció de nous tràmits.

La construcció de cada procediment es gestionarà com un projecte en si mateix i per a cada un d'ells caldrà dur a terme les activitats descrites en aquest apartat.



En primer lloc l'empresa adjudicatària farà la presa de requeriments i el llançament del projecte. Durant la fase de presa de requeriments s'identificaran les característiques principals del tràmit a construir, determinant la seva tipologia i característiques.

A partir dels requeriments recollits, es determinaran les tasques a realitzar i l'esforç requerit d'acord amb la matriu de preus unitaris. **Aquest serà l'import a facturar per la construcció del procediment.**

Durant aquesta fase de presa de requeriments l'empresa adjudicatària elaborarà el corresponent pla de projecte i pla de riscos.

El pla de projecte haurà de concretar les dates compromeses per les següents fites especificades a la matriu de preus unitaris.

Tots els procediments s'hauran de dissenyar i construir optimitzats pel seu ús des de dispositius mòbils.

FITA		Descripció	Lliurables
1. Presa de requeriments i llançament del projecte		Conjunt de tasques destinades a recollir la informació i dades necessàries per fer aflorar tots els requeriments funcionals, tècnics i organitzatius.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriu preus unitaris</li> <li>• Fitxa RPA</li> <li>• Planificació</li> <li>• Pla de projecte i pla de riscos</li> </ul>
2. Disseny	Disseny tècnic	Realització del disseny tècnic per a cobrir les necessitats identificades des d'un punt de vista tècnic.	Anàlisi tècnic
	Disseny funcional	Realització del disseny funcional del sistema d'informació per a cobrir les necessitats identificades des d'un punt de vista funcional.	Anàlisi Funcional Document funcional per la DIAC
	Disseny i prototipatge	Elaboració del prototip navegable del procediment que resolgui les necessitats concretes dels usuaris finals aconseguint una major experiència per les persones usuàries.  Disseny gràfic dels components que ho requereixin.	Prototip navegable



3. Construcció - desenvolupament	Desenvolupament	<p>Activitats de desenvolupament i configuracions d'acord amb el disseny tècnic i funcional definit.</p> <p>Inclou les tasques de desplegament, peticions i configuracions des de l'entorn de desenvolupament a preproducció.</p> <p>S'inclou dins d'aquesta activitat el disseny gràfic dels components que ho requereixin i maqueta (HTML/JS).</p>	<p>Codi font</p> <p>Disseny gràfic</p> <p>Maquetació</p>
4. Testing Pre-UATS	<p>Proves funcionals i de regressió</p> <p>Proves de càrrega i estres</p> <p>Proves d'integració</p>	<p>Tests que permetin detectar possibles errors i assegurar que es compleix amb els requeriments tècnics i funcionals i amb les necessitats de les persones usuàries de manera contínua.</p> <p>Inclou la preparació de continguts i casos d'ús necessaris a cada entorn.</p>	<p>Document de pla de proves</p> <p>Execucions del pla de proves</p>
5. UATS	UATS	<p>Proves d'acceptació de persones usuàries . Assegurar el correcte funcionament del nou sistema i l'acceptació d'aquest per part de les persones usuàries.</p>	<p>Document de pla de proves</p> <p>Execucions del pla de proves</p>
	Formacions	<p>Formacions a les persones usuàries indicades.</p>	<p>Guies i manuals d'usuaris</p>
7. Desplegament i implantació a producció	Desplegament i implantació	<p>Tasques necessàries per desplegar el procediment a producció (desplegament de codi, configuracions, etc).</p> <p>Proves bàsiques controlades a l'entorn productiu pactada amb tots els interlocutors.</p>	<p>Document de desplegament</p>



8. Estabilització i traspàs de coneixement	Estabilització	Garantir que el sistema d'informació presenta un volum baix d'incidències i que les persones usuàries han finalitzat el procés d'adaptació.	Recull d'incidències
	Suport	Suport i acompanyament a les persones usuàries.	

Cadascuna de les activitats que cal dur a terme requeriran la validació de l'IMI o de la persona en qui l'IMI delegui.

**Els desviament en alguna d'aquestes fites per causes atribuïbles a l'empresa adjudicatària tindrà penalització en la facturació del procediment en curs (ANS Compliment dates d'entrega (Cde) apartat 9 del present plec).**

El projecte es realitzarà en metodologia ADINET. En el cas que l'IMI ho consideri podrà realitzar-se amb metodologies Àgils en funció de la idoneïtat dels procediments a construir; en qualsevol cas, l'ús d'una metodologia o altra no modifica les activitats objecte del contracte.

L'adjudicatari, en cas que sigui necessari, s'haurà de relacionar amb els departaments de l'IMI per tal de dur a terme les activitats requerides i assolir els objectius del contracte (arquitectura, seguretat, operacions, etc.)

Es detallen a continuació cada una de les activitats indicades anteriorment:

D'acord amb les característiques dels procediments a construir, l'IMI determinarà quins dels lliurables s'hauran d'entregar en cada cas.

**10.3.2.1.1. Presa de requeriments i llançament de projecte**

L'activitat de llançament del projecte té com a objectiu comunicar als interlocutors clau del contracte els elements més rellevants del projecte (objectius, planificació, recursos, model de govern, riscos etc.). Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari inclouran, almenys:

- Elaboració del pla de projecte
  - Definició del projecte (objectius, abast...).
  - Organització i gestió (Organigrama, equips de treball i requisits de gestió).
  - Recursos (nom de persones i repartiment de capacitats de l'equip).
  - Planificació de totes les activitats a dur a terme.
- Elaboració del pla de riscos, identificant els possibles riscos i problemes i proposant quan calgui accions correctives per a cadascun d'ells.



- Definició conjunta, amb la direcció del projecte, de l'abast detallat dels treballs, així com els resultats esperats per totes les parts implicades.
- Definició conjunta, amb la direcció del projecte, dels criteris de qualitat i les toleràncies del projecte: criteris de validació dels productes resultants, els estàndards de qualitat, criteris de gestió de possibles canvis en l'abast o desviacions temporals en l'execució, model de gestió de riscos.
- Coordinació i suport a l'organització i execució de la reunió de llançament del projecte, que ha de permetre compartir amb tots els agents implicats: el context i els objectius a assolir, l'abast i la planificació dels treballs i les seves fites clau, el plantejament metodològic i les eines que s'empraran per a les tasques de gestió i execució del projecte, així com el model organitzatiu i de relació del projecte.
- L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar el document de llançament de projecte que ha de recollir com a mínim tots els punts esmentats anteriorment. Aquest document es presentarà de forma prèvia a la reunió de llançament a l'àrea de l'Ajuntament de Barcelona responsable del projecte i els *stakeholders* que es considerin clau per a l'execució del mateix.
- Realització de la reunió de Kick-Off per a compartir: objectius, planificació amb fites clau, organització i model de relació.

Si escau, la direcció del projecte, via el departament de comunicació, haurà de fer el comunicat intern adequat perquè totes les persones implicades (d'ara en endavant *stakeholders*) estiguin al corrent dels nous processos a dissenyar; els *stakeholders* són font de suggeriments que poden ser de gran valor per al projecte.

### Preses de requeriments

La presa de requeriments té com a objectius identificar les necessitats que ha de cobrir el projecte de construcció i traduir-les a requeriments tècnics i funcionals.

Independentment de si es tracta d'un nou desenvolupament, de l'evolució d'una aplicació ja existent, d'una migració tecnològica o de la implantació d'un producte, l'adjudicatari haurà de realitzar l'activitat de presa de requeriments.

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària són:

- Descripció inicial a alt nivell del procediment, delimitació de l'abast i generació d'un catàleg de requeriments generals.
- Realització de sessions de treball amb les persones usuàries clau i altres tècniques per a obtenir tota aquella informació rellevant que permeti definir les especificacions funcionals i tècniques.
- Descripció detallada de les especificacions tècniques i funcionals de manera que permetin descriure amb precisió el procediment: funcionalitats, restriccions, seguretat, control d'accessos...)



- Definició i generació dels models lògics que serviran de base per al disseny posterior (diagrames de flux o qualsevol altra representació que es consideri adequada per al modelat).
- Identificació i anàlisi de totes aquelles integracions amb altres sistemes d'informació necessàries.

L'activitat de presa de requeriments està governada per l'empresa adjudicatària.

L'IMI proporcionarà la plantilla a utilitzar en la presa de requeriments. En cas que sigui necessari, l'adjudicatari generarà per a cada procediment la documentació addicional necessària per assolir els objectius d'aquesta activitat.

Després de la presa de requeriments, es farà l'estimació d'esforç de construcció del tràmit en base a la matriu de preus unitaris que facilitarà l'IMI.

Aquesta matriu serà un document viu que s'actualitzarà al llarg del contracte incorporant i actualitzant funcionalitats.

#### 10.3.2.1.2. Disseny

##### Disseny tècnic

L'activitat de disseny tècnic té com a objectiu cobrir les necessitats tècniques identificades en les activitats anteriors.

Independentment de si es tracta d'un nou procediment, de l'evolució d'un procediment existent o d'una migració tecnològica, l'adjudicatari haurà de realitzar l'activitat de disseny tècnic.

Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari són almenys:

- Definició de l'estructura de software a desenvolupar que cobreixi les especificacions tècniques, entenent per especificacions tècniques característiques del tipus seguretat, mobilitat, usabilitat, eficiència, espai, escalabilitat...
- Definició de l'arquitectura del sistema i entorn tecnològic que donarà suport a aquest (integracions) i especificació detallada dels components.
- Elements necessaris per a l'execució (xarxa, màquines...) i interaccions entre diferents components (missatges, crides...).
- Definició de l'estructura i components del front-end.
- Definició de l'estructura i components del bak-end.
- Integracions amb altres sistemes.

L'IMI proporcionarà una plantilla per l'elaboració del disseny tècnic específica per la construcció de procediments.

Aquesta activitat només aplica en els procediments que requereixin desenvolupament.



## Disseny funcional

L'activitat de disseny funcional té com a objectiu cobrir les necessitats funcionals identificades.

Independentment de si es tracta d'un nou procediment, de l'evolució d'un procediment existent o d'una migració tecnològica, l'adjudicatari haurà de realitzar l'activitat de disseny funcional.

Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari són almenys:

- Definició de l'estructura i comportament de tots els elements del procediment a construir que cobreixi les especificacions funcionals.
- Descripció de les característiques, necessitats, restriccions, integracions amb altres sistemes, diagrames que descriguin els objectes o classes a construir (bases de dades, *packages*, llibreries).
- Elaborar i entregar un document de disseny funcional amb la descripció de tots els requeriments amb el major detall possible i amb un llenguatge intel·ligible per a les persones usuàries. Aquest document haurà de ser aprovat per l'Ajuntament de Barcelona.

Les activitats de disseny, per la seva complexitat, requereixen que es realitzin de forma iterativa amb l'objectiu d'ajustar-ho a les necessitats i arquitectures de l'Ajuntament de Barcelona.

L'IMI proporcionarà un model de document disseny funcional específic per la construcció de procediments.

Aquesta activitat només aplica en els procediments que requereixin desenvolupament.

## Disseny i prototipatge

L'activitat de disseny i prototipatge té com a objectiu el disseny de la solució tecnològica i el prototip que resolgui les necessitats concretes de les persones usuàries finals aconseguint una major experiència per les persones usuàries. Les tasques a realitzar per part de l'adjudicatari són:

- Definir l'estructura de funcionament.
- Definir les pantalles (wireframes).
- Definir els serveis i les funcionalitats.
- Disseny gràfic en format PSD que compleixi les directrius gràfiques definides pel Departament de Comunicació.
- Crear i provar els prototips amb les persones usuàries.

Aquesta activitat només aplica en els procediments que requereixin desenvolupament.



### 10.3.2.1.3. Construcció i desenvolupament

L'activitat de desenvolupament té com a objectiu traduir el disseny especificat a codi o bé realitzar les parametritzacions corresponents. De les activitats de desenvolupament s'obtenen resultats tangibles que s'aniran testejant a mesura que es desenvolupin i es presentaran a l'Ajuntament de Barcelona sempre que es consideri necessari per a la seva validació, d'acord amb el pla de qualitat i de proves definit.

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària són:

- Configuració dels components i productes necessaris per al desenvolupament del nou sistema:
  - Configuració de procediment al Registre de Procediments Administratius.
  - Configuració de les plantilles al PDF Gestor.
  - Configuracions OVT.
  - Altres que siguin necessaris per la creació del procediment.
- Definició de les infraestructures necessàries.
- Desenvolupament de la solució.

Les tasques de desenvolupament es poden veure's modificades per canvis en requeriments tècnics i/o funcionals. L'empresa adjudicatària haurà de valorar l'impacte d'aquests en quant a cost, eficiència i temps, informant a l'Ajuntament de Barcelona i seguint els criteris de tolerància definits en l'activitat de llançament del projecte.

### 10.3.2.1.4. Testing

L'activitat de testing té com a objectiu la realització de les proves per a detectar possibles errors i assegurar que es compleixen amb els requeriments tècnics i funcionals i amb les necessitats de les persones usuàries.

Aquesta activitat inclou les proves prèvies a les proves d'acceptació de les persones usuàries, que les durà a terme l'adjudicatari (pre-UATs) a l'entorn de preproducció.

L'empresa adjudicatària definirà el pla de proves, que es pot veure modificat al llarg del transcurs del procés de construcció. Estarà obligada a actualitzar el pla de proves cada cop que hi hagi modificacions en algun dels requeriments funcionals i/o tècnics.

Les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària referents a la definició de l'estratègia de proves són:

- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la definició, planificació, organització i coordinació de les proves. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària la definició i realització de les proves unitàries, d'integració, de qualificació (veure més endavant), de càrrega, de regressió, entre d'altres.
- Coordinació amb els diferents interlocutors la realització de les proves d'integració amb altres sistemes d'informació.



- Sempre, i en tot cas, s'haurà de lliurar un Informe del Resultat de l'Execució de les proves, (possibles opcions: fitxer de resultats generat per una eina de testing, lliurament d'un fitxer log, captura de finestres amb el resultat de les proves, entre d'altres).  
L'informe contindrà, com a mínim, els següents elements:
  - Identificació i descripció de la prova.
  - Identificació i especificació dels atributs i característiques de qualitat que componen la prova.
  - Resultat de la prova, especificant si aquest és satisfactori o no, incloent les observacions que es considerin necessàries per justificar el resultat.
  - Informe d'incidències en què haurà d'especificar-se com a mínim descripció de la incidència, data d'obertura, data resolució, responsable. Aquest informe haurà d'estar actualitzat i s'utilitzarà per al seguiment d'iteracions de les proves.
- La definició i execució del pla de proves serà validat definitivament per la Direcció del Contracte i requerirà de la seva aprovació per a ser admès.

Pel que fa les proves de qualificació, aquestes garantiran que el sistema està en condicions d'esdevenir un servei en l'entorn productiu en termes de càrrega, rendiment i concurrència, i és escalable sobre els recursos proporcionats. L'empresa adjudicatària:

- Haurà d'utilitzar les eines que l'IMI indiqui.
- Serà responsable de proporcionar a l'enllaç del departament d'Enginyeria i Sistemes de l'IMI tota la informació necessària per a l'execució de les Proves.
- Juntament amb l'IMI, serà responsable de definir els escenaris i casos de prova a qualificar.
- Serà responsable tant de donar suport a les proves com de seguir les directrius marcades per diferents departaments de l'IMI.

Respecte a les proves funcionals:

- L'empresa adjudicatària realitzarà el disseny del pla de proves funcionals de manera iterativa, identificant, acordant i especificant els atributs i característiques de qualitat que s'han de provar. L'objectiu és dissenyar les proves amb la probabilitat de trobar un major nombre de defectes amb la mínima quantitat d'esforç i temps, demostrant que les funcionalitats són operatives, que l'entrada de dades s'accepta de forma correcta i que els resultats esperats són els correctes.
- Verificarà que s'han identificat i definit els casos de prova necessaris per a garantir les funcionalitats dels processos funcionals definits, pels quals es detallaran accions a realitzar i per a cadascun dels casos s'associarà el seu resultat esperat que podrà ser



verificat. Durant aquesta mateixa fase, s'especifiquen també les dades d'entrada necessàries perquè els casos de prova definits puguin ser executats, ja sigui buscant l'èxit del resultat o bé l'error.

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'IMI, el pla de proves, incloent per a cada tipologia de prova, els casos d'ús dels requeriments.
- Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la preparació dels jocs de prova i habilitar els entorns corresponents per a les proves funcionals, així com els perfils i usuaris necessaris per executar aquests plans de proves.
- Es realitzarà l'execució dels casos de prova anteriorment dissenyats de forma manual seguint el detall del guió establert. L'analista que executi les proves ha de disposar de certa llibertat i autonomia per detectar situacions anòmales no contemplades.

Es guardarà un llistat detallat dels errors trobats en l'execució dels casos de prova i de la seva correcció.

Es repetirà la bateria de proves tantes vegades com s'estimi necessari fins a l'obtenció del resultat correcte.

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme l'execució del pla de proves a l'entorn de preproducció

Una vegada es compleixi el nivell de qualitat definit al Pla de Proves es podran realitzar les proves d'acceptació de les persones usuàries (UAT). Caldrà que l'adjudicatari comuniqui els resultats als responsables de l'Ajuntament de Barcelona per a que es puguin portar a terme les proves de les persones usuàries (UAT).

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'acompanyament de les persones usuàries clau durant les UATS, fent les sessions i reunions que siguin necessàries així com la preparació dels jocs de dades necessaris.

Referent a les proves de les persones usuàries, les tasques a realitzar per l'adjudicatari són:

- L'execució de les proves amb les persones usuàries clau.
- La comprovació i documentació de si es compleixen les especificacions funcionals dels casos d'ús i les no funcionals.
- L'avaluació dels resultats i resolució de defectes identificats.

Les proves es repetiran tantes vegades com s'estimi necessari fins a l'obtenció del resultat objectiu establert.

En cas que l'Ajuntament de Barcelona consideri que no s'ha superat el Pla de proves, ja sigui en la seva totalitat o alguna de les proves definides, l'empresa adjudicatària de la construcció no podrà continuar amb la construcció fins que no es solucionin els errors i es superin les proves fallides.



L'IMI proporcionarà un pla de proves mínim que l'empresa adjudicatària haurà de complementar d'acord amb cada procediment.

Les proves s'hauran de dur a terme amb diferents dispositius mòbils.

L'equip de treball de l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels dispositius detallats a l'apartat "5.5.5. Infraestructura necessària per a la prestació del servei" per tal de poder fer les proves. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària proporcionar aquests dispositius a l'equip de treball.

#### 10.3.2.1.5. Proves d'acceptació -UATs

Una vegada es compleixi el nivell de qualitat definit al Pla de Proves es podran realitzar les proves d'acceptació de les persones usuàries (UAT). Caldrà que l'empresa adjudicatària comuniqui els resultats als responsables de l'Ajuntament de Barcelona per a que es puguin portar a terme les proves de les persones usuàries (UAT).

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'acompanyament de les persones usuàries clau durant les UATs, fent les sessions i reunions que siguin necessàries així com la preparació dels jocs de dades necessaris.

Referent a les proves de les persones usuàries, les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària són:

- L'execució de les proves amb les persones usuàries clau.
- L'avaluació dels resultats i resolució de defectes identificats.

Les proves es repetiran tantes vegades com s'estimi necessari fins a l'obtenció del resultat objectiu establert.

En cas que l'Ajuntament de Barcelona consideri que no s'ha superat el Pla de proves, ja sigui en la seva totalitat o alguna de les proves definides, l'empresa adjudicatària de la construcció no podrà continuar amb la construcció fins que no se solucionin els errors i es superin les proves fallides.

#### Elaboració de manuals

L'activitat de documentació té com a objectiu generar els manuals d'usuari un cop finalitzats els desenvolupaments. Aquests manuals i/o guies d'ús s'hauran de mantenir actualitzades a mesura que es vagin incorporant modificacions en quant a requeriments tècnics i funcionals.

Els manuals de les persones usuàries i d'operació serviran de base per a establir el contingut de les formacions a les persones usuàries finals que posteriorment s'hauran d'executar, i per a garantir el coneixement. Per tant, un cop finalitzats i validats aquests materials, en funció de la seva complexitat, l'empresa adjudicatària haurà de generar documentació addicional enfocant el contingut a sessions de formació. Aquest haurà d'incloure:



- Casos pràctics a realitzar per part de les persones usuàries, recollint les operatives clau.
- La relació de totes les funcionalitats dels sistema i al seva descripció, breu però concisa i completa.

Per a cada procediment a construir, es decidirà quins són els manuals a construir.

#### 10.3.2.1.6. Desplegament i implantació

L'activitat de desplegament té com a objectiu assegurar el correcte funcionament del nou sistema i l'acceptació d'aquest per part de les persones usuàries.

Independentment de si es tracta d'un nou procediment, de l'evolució d'un procediment existent o d'una migració tecnològica sempre caldrà realitzar la fase de desplegament i implantació.

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària són:

- Definició de l'estratègia de desplegament i implantació. En cas que es tracti d'un nou procediment que substitueixi a un altre anterior, caldrà planificar la transició entre un i altre minimitzant els impactes a les persones usuàries.
- Elaboració del pla de desplegament amb cronograma, fites clau, impacte i les persones usuàries afectades.
- Coordinació amb les àrees d'Operacions i Sistemes de l'IMI per a planificar i executar les activitats de pujada a producció d'acord amb els procediments de traspàs de programari a l'entorn productiu.
- Actualització del pla de gestió del canvi: formació, comunicació i suport.

*L'activitat de desplegament i implantació serà governada i executada per part de l'empresa adjudicatària amb el vistiplau de les persones referents IMI o en qui deleguin.*

#### 10.3.2.1.7. Estabilització i traspàs del coneixement

L'activitat d'estabilització té com a objectiu garantir que el sistema d'informació presenta un volum baix d'incidències i que les persones usuàries han finalitzat el procés d'adaptació.

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària són:

- Vigilància i seguiment actiu de les tramitacions i dels errors a l'entorn productiu.
- Recepció i resolució d'incidències, comunicació i tancament d'aquestes.
- Registre a les eines corporatives de l'IMI de consultes, peticions i incidències, amb la corresponent tipologia.
- Desenvolupament de les accions correctives necessàries per a garantir el correcte funcionament del sistema.

La durada de l'activitat d'estabilització del sistema serà de mínim 2 mesos des de la sortida a producció del tràmit.



L'empresa adjudicatària haurà de realitzar el traspàs de coneixement a l'IMI o en qui l'IMI delegui al finalitzar el desenvolupament.

## Suport

L'activitat de suport té com a objectiu la recepció i resolució d'incidències de les diferents persones usuàries del sistema d'informació. L'empresa adjudicatària serà responsable d'assegurar la resolució de les incidències, consultes i peticions que puguin sorgir al llarg del desplegament i implantació.

Les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària són:

- Registre d'incidències a les eines corporatives de l'Ajuntament de Barcelona.
- Recepció d'incidències per diferents canals, anàlisi, resolució i comunicació a les persones usuàries.
- Anàlisi global de les incidències rebudes.
- Monitorització: Vigilància i seguiment actiu de les tramitacions i dels errors a l'entorn productiu.
- Elaboració dels procediments de suport i atenció a les persones usuàries dins el marc del projecte.

Des del moment de la posada en marxa de la primer procediment a producció, i fins a **3 mesos** després de la posada en marxa del darrer, l'empresa adjudicatària haurà de prestar suport a l'Ajuntament en relació als procediments que es van posant en marxa.

Amb caràcter general, l'horari de prestació del suport serà de dilluns a divendres de 8h a 20h.

Durant els primers 15 dies naturals posteriors a la publicació d'un procediment, el servei de suport serà de dilluns a diumenge de 8h a 20h.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un número de telèfon pel servei de suport que haurà d'estar disponible durant l'horari de prestació del servei.

Els temps de resolució d'incidències seran els següent:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	4 hores	8 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores



Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: El sistema no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament de l'aplicació.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal de l'aplicació.
- Incidència normal: El sistema o una de les seves funcionalitats té una incidència normal

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb la persona responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que aquesta fa un diagnòstic del problema.
- Temps de resolució. És el temps transcorregut des que la incidència és comunicada a l'empresa adjudicatària fins que es considera tancada per la persona responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Cal notar que en el cas de les incidències, el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dóna més marge en els temps de resposta posterior.

A banda del que serà la resolució d'incidències, caldrà també en aquest horari que l'empresa adjudicatària atengui les consultes i resolgui els dubtes que pugui tenir l'Ajuntament. També caldrà que reculli les peticions de millora i la prioritat que l'Ajuntament els assigna.

Per aquesta feina, l'empresa proveïdora utilitzarà les eines corporatives de l'IMI, tant per l'enregistrament de bugs i incidències com per el seguiment i la planificació dels correctius i per mantenir la comunicació amb les persones usuàries.

### **10.3.3. Espai Personal / Espai Empresa:**

L'espai personal i l'espai empresa permet a la ciutadania, empreses i entitats consultar la seva informació i les seves tramitacions.

Les funcionalitats incloses:

- Autenticació



- Dades del padró municipal
- Informació del tràmits realitzats
- Cites
- Queixes i reclamacions
- Notificació electrònica (subscripció)
- Serveis d'Hisenda (J2EELegacy)
- Convenis (J2EELegacy)
- Factures (J2EELegacy)
- Fitxer d'Entitats

L'Espai d'Atenció tècnicament està formada per components amb estàndard de desenvolupament DevOps i J2EELegacy segons s'indica a la llista anterior

#### **10.3.4. Espai d'Atenció**

Permet al personal municipal tramitar en nom de la persona ciutadana i consultar l'estat dels seus tràmits:

- Autenticació del personal municipal
- Consultar l'estat d'un tràmit
- Tramitació en nom de la persona ciutadana
- Cercador de tràmits

L'Espai d'Atenció tècnicament està formada per components amb estàndard de desenvolupament DevOps.

#### **10.3.5. Carpeta del professional**

Permet als professionals de la gestió, que interactuen amb l'Ajuntament, consultar les dades dels seus clients, fer tràmits telemàticament en nom seu i seguir l'estat de les peticions en curs.

Entre les principals dades que té aquesta Carpeta són:

- Les dades fiscals
- Els locals o habitatges
- Els vehicles
- Dades de l'IAE o de l'impost de residus urbans
- Els impostos i multes
- Les notificacions
- Les factures amb l'Ajuntament
- Les tramitacions realitzades
- Dades de les persones client i les seves representacions

L'Espai d'Atenció tècnicament està formada per components amb estàndard de desenvolupament J2EE Legacy.



### 10.3.6. Carpeta de l'Administració

Aplicació per donar servei al funcionari de l'administració que col·labora amb l'Ajuntament per a la gestió i Suport de la ciutadania que es presenta en primera instància a les oficines de l'Agència tributària de Catalunya(ATC) i vulgui realitzar tràmits i gestions amb l'Ajuntament de Barcelona.

Entre les principals dades que te aquesta carpeta són:

- Les dades fiscals
- Els locals o habitatges
- Els vehicles
- Dades de l'IAE o de l'impost de residus urbans
- Els impostos i multes
- Les notificacions
- Les tramitacions realitzades
- Dades dels clients i les seves representacions

L'Espai d'Atenció tècnicament està formada per components amb estàndard de desenvolupament J2EE Legacy.

### 10.3.7. Carpeta Mirall

Aplicació per donar servei al personal informador de les oficines d'atenció presencial que permet visualitzar la informació de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Espai Personal / Empresa.

Tècnicament està formada per components amb estàndard de desenvolupament J2EE Legacy.

## 10.4. Integracions amb altres sistemes

La totalitat dels serveis d'aplicacions inclosos en el present contracte es consideren transversals i són utilitzats per tot l'IMI i les seves aplicacions i serveis.

L'OVT utilitza els següents mòduls comuns a nivell transversal:

- **Mòdul d'autenticació**
- **Sistema d'autenticació dels personal municipi**
- **Framework documental (Documentum i Opentext)**
- **Gesocodificació**
- **Mòdul de gestió de reports**
- **Mòdul d'enviament de SMS**
- **Mòdul comú de signatura**
- **IBM WebSphere Message Broker**
- **Servidor de cues IBM MQ**



- Passarel·la d'Interoperabilitat PDIB
- Mòdul RatTramitsUg
- Planificador UC4
- SAP PI
- Registre de procediments administratius
- Gestor de procediments administratius

A banda, cadascun dels tràmits està integrat amb les aplicacions de negoci corresponent: SAP Hisenda, SAP RH, Sap Convenis, SAP Ecofin, ePob, eObres, e Activitas, cites, AreaVerda, Drac, SAP Subvencion, etc.

## 10.5. Requisits generals

Adicionalment als requisits particulars, tot procés o funcionalitat haurà de contemplar els següents requisits de caràcter general:

### 10.5.1. Usabilitat

#### Usabilitat Per Aplicacions Externes (Internet).

Per a aplicacions internet cal assegurar el compliment dels requisits de prioritat 1 i 2 de la norma UNE 139803:2012 (equivalent a nivell AA en WCAG 2.0).

Les versions de navegador mínimes suportades han de ser Mozilla Firefox 68, Google Chrome 37, Safari 7.1 (IOS 8), Microsoft Internet Explorer 9 i Edge 12. L'Ajuntament proporcionarà els elements de la imatge corporativa i indicacions de com utilitzar-los per tal que se segueixi la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona.

#### Usabilitat Per Aplicacions Internes (Intranet)

El navegador corporatiu (amb el qual han de funcionar totes les aplicacions) serà firefox, actualment la versió 68, i quan ja no hi hagi aplicacions amb applets java (no javascript!) a l'Ajuntament amb futures versions.

**RU1. [Obligatori]** Com a criteri general, s'ha de separar el contingut de la presentació, ajustar-se a l'especificació CSS 2.1 del W3C (World Wide Web Consortium) utilitzant les Fulles d'Estil proporcionades per l'Ajuntament de Barcelona.

Per aconseguir aquest objectiu s'han de complir els requisits i consideracions definides a les guies d'estil de l'Ajuntament.

**RU2. [Obligatori]** La presentació s'ha de visualitzar correctament amb els navegadors Firefox vers 69 o posteriors.

**RU3. [Obligatori]** El temps d'aprenentatge del sistema per un/a usuari/ària haurà de ser menor a 4 hores.

**RU4. [Obligatori]** El sistema disposarà de manuals d'usuari/ària estructurats adequadament.

**RU5. [Obligatori]** El sistema ha de proporcionar missatges d'error que siguin informatius i orientats a usuari/ària final.



**RU6. [Obligatori]** El sistema haurà de disposar d'un mòdul d'ajuda en línia.

**RU7. [Obligatori]** L'aplicació Web, si aplica, ha de posseir un disseny "Responsive" i Multi dispositiu, a fi de garantir l'adequada visualització a múltiples dispositius: DeskTop, Tables i Telèfons Intel·ligents.

**RU8. [Obligatori]** Si existeix el requeriment d'utilització de l'aplicació en dispositius mòbils, caldrà desenvolupar l'aplicació com a una PWA (Progressive Web Application).

### 10.5.2. Eficiència

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els processos transaccionals es poden executar en un temps màxim de 3 segons. Seran una excepció aquells processos que s'hagin identificat com a pesats, segons indiqui el departament d'Arquitectura de l'IMI i s'hagi acordat en fase d'anàlisi un rang de temps d'execució superior, en aquests casos s'haurà de garantir que aquest rang de temps acordat no es veu superat.

**RE1. [Obligatori]** Tota funcionalitat del sistema i transacció de negoci ha de respondre a l'usuari/la usuària en menys de 3 segons en el 90% de les peticions. I podem afegir la següent informació a tenir en comte:

- 0.1 segons és el límit perquè l'usuari/la usuària senti que el sistema reacciona instantàniament, és a dir, que no es necessita cap retroalimentació especial, excepte per mostrar el resultat.
- 1-3 segons és el límit del flux de pensions de l'usuari/la usuària per mantenir-se ininterrompuda, tot i que l'usuari/la usuària observarà el retard. Normalment, no es necessita cap retroalimentació especial durant els retards de més de 0,1 però inferiors a 1,0 segons, però l'usuari/la usuària perd la sensació de operar directament sobre les dades.
- 10 segons és el límit per mantenir l'atenció de l'usuari/la usuària centrada en el diàleg. Per a retards més llargs, l'usuari/la usuària haurà de realitzar altres tasques mentre espera que acabi l'ordinador, de manera que se'ls hauria de proporcionar informació que indiqui quan s'espera que l'ordinador es faci. La retroalimentació durant el retard és especialment important si el temps de resposta és molt variable, ja que l'usuari/la usuària no sap què esperar.

**RE2. [Obligatori]** El sistema ha de ser capaç d'operar adequadament amb l'usuari/la usuària amb sessions concurrents que es requereixen per necessitats de negoci.

**RE3. [Obligatori]** El sistema ha de ser tolerant a errors.

**RE4. [Obligatori]** El sistema ha de garantir la integritat de les transaccions.

En quant als processos batch l'empresa adjudicatària haurà de garantir que es poden executar dins la finestra temporal, tenint en compte l'arquitectura de maquinari i de programari disponible. També cal tenir en compte que el número de processos batch a executar cada dia és molt elevat i cal permetre l'execució simultània de més d'un procés de diferent tipologia alhora.



### 10.5.3. Validacions de camps

Tots els processos han de fer les validacions que es defineixin per a cada camp.

- Les funcionalitats per pantalla hauran de fer les validacions i informar de les incidències a l'usuari/la usuària per a la seva correcció.
- Els processos massius hauran de fer les validacions i guardar les incidències.
  - Proporcionar una funcionalitat àgil per a la consulta i correcció de les incidències que permeti correccions individuals o massives (quan una incidència es repeteixi en més d'un registre).
  - Correccions automàtiques per defecte (per corregir errors coneguts)
  - S'haurà de poder triar entre processar els registres correctes o esperar a processar a què tots els registres hagin estat corregits.

### 10.5.4. Logs d'execució dels processos batch

Tots els processos batch han d'extreure uns logs d'execució que permetin a l'usuari/la usuària interpretar els resultats dels processos en base a unes estadístiques i permetre conèixer si hi ha hagut algun comportament incorrecte. Aquests logs han de ser entenedors per l'usuari/la usuària i d'ús fàcil i particular per a cada procés.

### 10.5.5. Calendaris i valors per defecte

Hi haurà camps que hauran de tenir valors per defecte, aquests valors hauran de ser administrables.

També hi haurà d'haver una funcionalitat per administrar el calendari de festius i laborables que hauran de fer servir a la seva vegada altres funcionalitats, com per exemple les de notificacions, per evitar el final d'un termini de pagament en dia festiu.

### 10.5.6. Processos massius

Degut als grans volums de registres que gestiona l'Ajuntament de Barcelona tots els processos s'han de poder executar massivament a partir d'una relació de casos d'entrada. Això a part de l'execució un a un que, òbviament, també ha d'existir. Tot procés massiu ha de generar el resultat de l'execució indicant els valors necessaris per cada procés.

### 10.5.7. Processos en batch i on-line

Igualment i pel mateix motiu que el punt anterior tot procés s'ha de poder executar al moment (online) o en batch quan es defineixi (via planificador). Pels processos batch serà de gran rellevància analitzar la possibilitat de simultaneïtat entre els diferents processos, els objectes afectats i l'ordre d'execució que cal mantenir. Aspectes que caldrà tenir en compte:

- **Paral·lelització de cadenes:** S'analitzaran les restriccions funcionals i/o tècniques que condicionin les seqüències de la seva execució.



- **Bloquejos estàndards/a mida:** S'avaluaran els bloquejos d'objectes o elements que es produeixin per part de la solució estàndard o bé per part del programari desenvolupat a mida.
- **Rendiment del SW:** S'analitzaran les millores de rendiment del programari.
- **Eficàcia i eficiència:** S'analitzaran els aspectes per optimitzar l'eficàcia i eficiència dels processos Batch afectats.
- **Re arrancada:** en cas de cancel·lació del procés s'haurà de tenir en compte com continuar executant el procés amb el que implica per al resultat final (tractant el pendent i obtenint un resultat complet de tota l'execució).

L'empresa proveïdora presentarà un pla d'execució dels processos batch que passarà a validació de l'IMI tenint en compte tots aquests aspectes amb la suficient antelació per la seva planificació i posada en productiu.

#### **10.5.8. Planificador batch UC4**

Les operacions batch a executar de manera planificada seran gestionades des d'una eina de planificació (actualment el planificador UC4 v9) on es controlin les execucions, l'estat de l'execució, si ha acabat amb èxit o no i l'alerta al client en cas necessari.

L'usuari/la usuària proporcionarà per cada nou procés batch a incloure la informació sobre què s'ha d'executar, quan i en quines condicions i la documentació associada al procés. També s'especificaran les condicions en què es podran demanar canvis urgents en processos batch planificats. L'empresa adjudicatària serà responsable de la confecció dels jobplans segons indicacions del departament d'Explotació de l'IMI (Of.batch) en tots els entorns necessaris i amb suficient antelació com perquè aquests siguin homologats per aquest departament. Serà imprescindible provar els diferents processos batch en entorn de pre-producció abans que s'executin en entorn productiu.

#### **10.5.9. Retrocessió**

Qualsevol operació ja sigui individual o massiva, tant batch com online, s'ha de poder retrocedir. S'entén per retrocedir retornar a l'estat anterior a l'operació, guardant traça a l'històric i fent els moviments de correcció oportuns (és a dir, mai esborrant).

#### **10.5.10. Geocodificació d'adreces**

Qualsevol adreça que es guardi al sistema haurà de ser prèviament validada contra la geocodificació estàndard de l'Ajuntament, ja sigui el procés massiu o individual, i tant batch com online. Si hi hagués dificultats o incompatibilitats tècniques, l'empresa adjudicatària col·laborarà amb els ajusts que siguin necessaris per fer-ho possible.

La geocodificació, en el àmbit dels sistemes de GEU fa referència a:

- Validació, normalització i obtenció d'adreces postal
- Obtenció de carrer-numero pis-porta (si aplica), districte, barri i coordenada



L'adreça sempre es recollirà i s'emmagatzemarà amb el format estàndard i normalitzat establert per l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas de la GEU els processos de geocodificació dels elements de la via pública poden requerir la gestió de sistemes de geocodificació més complexos, complementaris als estàndards, per exemple, utilitzant polígons addicionals com poden ser els parcs o els polígons de vialitat. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària aplicar i aportar millores aquests processos de geocodificació donat el gran volum d'informació a gestionar sobre la via pública per part d'aquesta gerència.

Per la seva banda les coordenades dels diferents elements, sigui d'adreces postals, elements puntuals de la via pública (fanals, arbrat, etc.), línies o polígons, s'emmagatzemaran en projecció ETRS89 i en el format de coordenades que estableixi l'Ajuntament per cada servei (tresor, oracle locator, oracle spatial).

#### **10.5.11. Notificació electrònica**

Tot procés de notificació que s'implementi haurà de contemplar la possibilitat de portar-se a terme electrònicament a través dels serveis estàndard de l'IMI. Això implica obtenir la llista de persones que sol·licitin la subscripció al sistema de notificacions electròniques i la generació de la notificació i integració amb el mòdul comú de Notificació electrònica.

#### **10.5.12. Generació de documents**

Tots els impresos que es necessitin (cartes, llistats o informes) hauran de basar-se en el model plantilla:

- amb contingut fix administrable per l'usuari/la usuària final (els que a tal efecte es determinin).
- contingut variable format per dades provinents de les aplicacions.
- bilingües català i castellà en el mateix document (en monolingües si es disposa de la preferència del contribuent).

Hauran de complir els següents requisits:

- S'hauran de poder generar individualment o de forma massiva i en mode online o en batch.
- Seguint criteris de minimització i reutilització de plantilles.
- Generables en formats RTF, PDF i bmp.
- Exportables a Word, Excel, fitxer pla.
- Hauran de servir per ser utilitzats per tots els canals de tramitació: presencial, telefònic, internet, mòbil, quiosc.

S'haurà de tenir en compte que els documents es carregaran al gestor documental i des dels serveis s'hi haurà de poder accedir.

L'empresa proveïdora serà el responsable de la gestió de la generació i validació dels documents i plantilles afectats per part de l'usuari/la usuària amb el temps suficient i accions de seguiment per disposar-ne abans de cada posada en marxa. Si és necessari definirà el procediment d'aprovació dels documents.

### 10.5.13. Publicació d'edictes

La publicació d'edictes al butlletí corresponent i, opcionalment, al tauler d'edictes de l'Ajuntament de Barcelona.

### 10.5.14. Assignació de rols

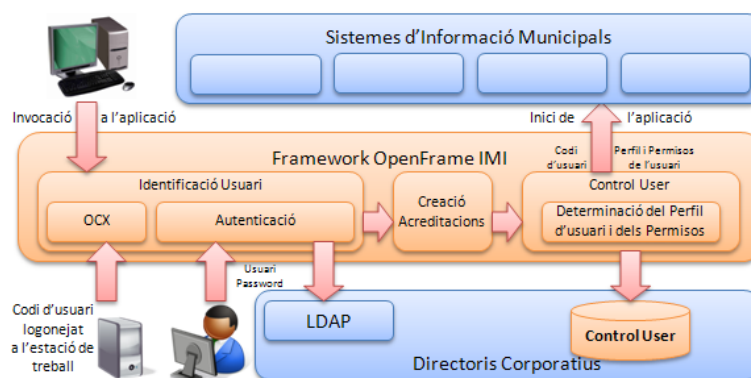
#### 1. Autenticació d'usuaris/àries

Per a les aplicacions que s'executen internament des de la pròpia xarxa de l'Ajuntament, es disposa de diferents serveis per a l'autenticació dels/de les usuaris/àries, que no difereixen en la seva funcionalitat si no tan sols en la necessitat d'adaptació per a les diferents plataformes.

Per a aplicacions J2EE les funcions estan integrades a la capa de seguretat de l'OpenFrame IMI. Per a aplicacions .NET les funcions estan desenvolupades al NET Framework de l'IMI

Els aplicatius basats en navegador, J2EE i .NET, a més incorporen en els respectius Frameworks una funció addicional que, basada en un component SSO que s'executa a l'estació de treball, identifica el codi d'usuari/ària que ja ha estat prèviament autenticat a aquesta estació de treball i utilitza aquest codi per a la identificació de l'usuari estalviant que aquest hagi de teclejar el seu identificador i paraula clau, tret que l'identificador reconegut a l'estació de treball no correspongui a un codi personal d'usuari, cosa que provocarà que el sistema demandi aquestes dades a l'usuari.

Un cop efectuada l'autenticació (per codi d'estació de treball o per usuari i clau d'accés informats) es procedeix a determinar el perfil i els permisos de que es disposarà a l'aplicació durant la sessió present. Per a aquesta funció s'utilitza el sistema general anomenat "Control User", i que es descriu a l'apartat Gestió de perfils i permisos d'usuaris "CtrlUsr".

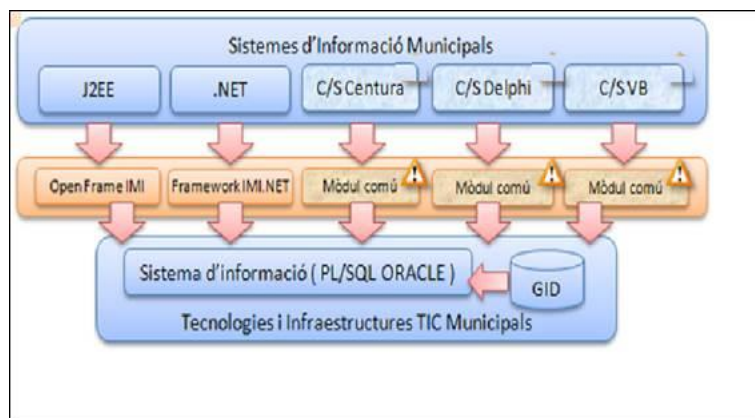


Finalment es dona control a l'aplicació informant del codi d'usuari/ària que hi accedeix i del perfil i permisos que ostentarà.



## 2. Gestió d'Usuaris/àries i Permisos

La CtrlUsr es el sistema d'informació que permet gestionar l'autenticació i l'autorització dels/de les usuaris/àries a les aplicacions, mitjançant un catàleg d'aplicacions, una llista de funcions agrupades en perfils i aquets perfils assignats a usuaris/àries. Aquest sistema d'informació, és utilitzat en totes les plataformes de desenvolupament de l'IMI (a excepció de Host i SAP).



### 10.5.15. Llistats, informes i explotació de la informació

S'hauran de configurar en les eines que l'IMI disposi o en el seu defecte desenvolupar tots els llistats necessaris per garantir l'operativa diària de la GEU de l'Ajuntament de Barcelona. A l'inici del contracte, l'IMI proporcionarà la documentació associada a cadascuna de les eines esmentades.

Aquests llistats s'hauran de poder:

- Imprimir, amb les capçaleres i peus corresponents.
- Exportar a formats PDF, RTF, CSV, fitxer pla, MS Word i MS Excel.
- Basats en model plantilla: amb contingut fix administrable per l'usuari/la usuària final (els que a tal efecte es determinin en la fase funcional del contracte) i contingut variable format per dades provinents de les aplicacions.

Es requerirà disposar de dades de detall i de dades agregades per a totes els entitats.

S'haurà de poder realitzar extraccions (per exportar a altres sistemes) i informes combinant informació de les diferents entitats.

### 10.5.16. Proves de Càrrega

Abans de l'entrada en producció d'una funcionalitat, s'hauran de definir i executar les proves de rendiment i estrès que garanteixin el correcte funcionament. Per dur a terme aquestes proves, l'empresa adjudicatària haurà de preveure el suport a aquestes proves, així com el desenvolupament dels jocs de dades necessaris.

L'objectiu és garantir els temps d'execució dels processos transaccionals definits en el punt anterior.



Adicionalment, s'hauran de fer proves d'execució i rendiment dels processos batch pesats per a la seva optimització i per assegurar que es poden executar dins la finestra que es defineixi en la presa de requisits, així com assegurar que es poden executar simultàniament amb altres processos pesats ja existents.

#### 10.5.17. Proves de Regressió

Abans de l'entrada en producció d'una funcionalitat important o d'un canvi tecnològic rellevant amb afectació transversal, s'haurà de revisar i acordar amb l'IMI el fet de definir i executar les proves de regressió que provin les funcionalitats del sistema i que garanteixin el correcte funcionament. Per dur a terme aquestes proves, l'empresa adjudicatària haurà de preveure el suport a aquestes proves, així com el desenvolupament dels jocs de dades necessaris. Les proves de regressió a efectuar poden ser de nivell bàsic (funcionalitats clau) o complet.

#### 10.5.18. Monitorització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar uns casos d'ús que permetin contestar si l'aplicació està operativa. Aquests casos d'ús s'han de poder executar, tant puntualment de manera manual, com estar programats en un robot que els realitza amb una certa periodicitat (en aquest moment cada 10 minuts). Òbviament s'ha de preveure que aquests casos d'ús siguin significatius, el mínim intrusius possible i que no afectin als processos de negoci. L'IMI col·laborarà amb l'usuari/la usuària i l'empresa adjudicatària en la definició del millor cas d'ús possible.

#### 10.5.19. Gestió documental

La plataforma documental fins a l'actualitat havia estat EMC Documentum, actualment en coexistència amb OpenText, mentre es migra cap aquesta nova plataforma documental.

Per a interactuar amb la plataforma de gestió documental cal que l'empresa proveïdora utilitzi els serveis oferts pel framework documental, amb el qual ja estan integrats els mòduls existents dels projectes d'aquest plec. La integració depèn de la plataforma on es desplegui cada component integrat:

- **WebSphere Application Server**

A WebSphere existeixen llibreries d'ús comú per consumir els serveis, en aquest cas la llibreria **docproxy\_fw** és un EJB que incorpora la lògica que determina internament si segons els paràmetres indicats s'ha de treballar amb documentum o Opentext, per tant la migració de plataforma és transparent a les aplicacions.

- **Kubernetes**

En aquest cas totes les integracions van per API Connect. Existeixen les següents APIs:

- **Docserver:** [SOAP] Implementació del framework de serveis per Documentum.



- **Docserver2\_soap**: [SOAP] Mateixa API que Docserver, que treballa a OpenText.
- **Docadmin**: [REST] Aporta la lògica per determinar contra quina de les 2 APIs anteriors ha de treballar una aplicació, la de Documentum o la d'OpenText,
- **Docserver2\_fw**: [REST] API de serveis REST pel model d'eArxiu a OpenText, basat en el model d'expedients.

## 10.6. Requisits d'arquitectura

### RA1. [Obligatori] Utilització OpenFrameIMI

- L'IMI disposa d'un *framework* propi anomenat OpenFrameIMI i que, actualment, es troba en la versió 4. Aquest *framework* és d'**obligatòria utilització**. Cal destacar que el *framework* openFrameIMI fixa l'arquitectura i els serveis per les **capes de negoci, integració i persistència**.
- L'IMI **no fixa cap *framework* per a la capa de presentació**, però aposten per *front-ends* (SPAs Single Page Applications) implementats en Angular (en la seva última versió estable).

### RA2. [Obligatori] Preparada per a ser desplegada en Cloud Públic

- El desenvolupament del sistema caldrà estar orientat a serveis. Tot el negoci de l'aplicació ha d'exposar-se mitjançant una o més API(s) de serveis.
- Aïllar els serveis que l'aplicació necessita per a funcionar i implementar-ho com a una API independent, permetrà a aquest tenir la capacitat d'adaptar-se i escalar segons la càrrega o peticions que rebi, sense afectar a la resta de l'aplicació. A la mateixa vegada aquest disseny permet monitorar i gestionar amb més precisió els diferents components de software.
- La construcció de l'aplicació haurà de seguir els [12 Factors App](#):
  - Codi base (codebase). Un codi base sobre el qual fer el control de versions i múltiples desplegaments.
  - Dependències. Declarar i aïllar explícitament les dependències.
  - Configuracions. Guardar la configuració en l'entorn.
  - Backing services. Tractar als "backing services" com a recursos connectables.
  - Construir, desplegar, executar. Separar completament l'etapa de construcció de l'etapa d'execució.
  - Processos. Executar l'aplicació com un o més processos sense estat.
  - Assignació de ports. Publicar serveis mitjançant assignació de ports.
  - Concurrència. Escalar mitjançant el model de processos.
  - Disponibilitat. Fer el sistema més robust intentant aconseguir inicis ràpids i acabaments segurs.
  - Paritat en desenvolupament i producció. Mantenir desenvolupament, preproducció i producció tan semblants com sigui possible.
  - Historials. Tractar els historials com una transmissió d'esdeveniments.



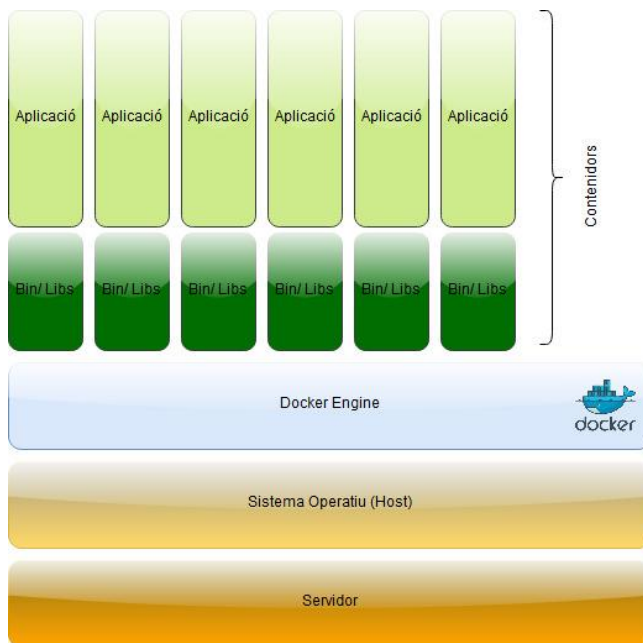
- Administració de processos. Executar les tasques de gestió / administració com a processos que només s'executen un cop.

### RA3. [Obligatori] Preparada per a ser desplegada en contenidors dockers

Caldrà orientar l'aplicació al funcionament en contenidors Dockers, replicant d'aquesta manera als contenidors la mateixa infraestructura productiva. Per això es partirà d'imatges preparades per l'IMI que s'hauran de fer servir de base per a la construcció de les imatges definitives que caldrà desplegar.

Aconseguirem amb això els següents objectius:

- Igualar els entorns el màxim possible.
- Simplificar la instal·lació: Al fer servir imatges mestres preparades a tal efecte.
- Independitzar-se de la plataforma: Les imatges amb els contenidors es poden canviar d'un sistema a un altre facilitant no només els canvis a nivell productiu sinó les proves a entorns locals o de desenvolupament.
- Aïllar les aplicacions: Cada aplicació pot o no compartir contenidors de forma que es poden aïllar segons les necessitats existents.
- Automatitzar l'administració.

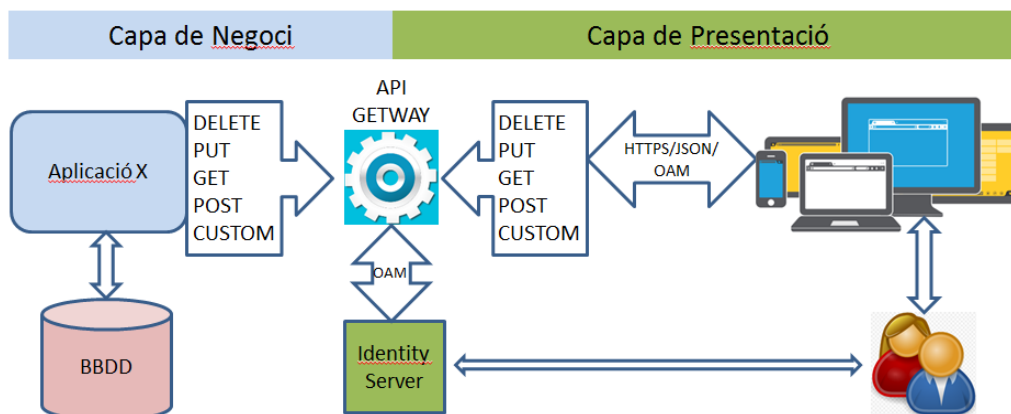


### RA4. [Obligatori] Requisits de modularitat i escalabilitat

Per eficiència i sostenibilitat el sistema a construir haurà de ser modular i escalable: ha de tenir un enfocament prou transversal com per minimitzar l'impacte de la incorporació de noves funcionalitats.

### RA5. [Obligatori] Arquitectura modular

Com a mínim tota aplicació tindrà tres instal·lables: Serveis (Negoci), publicació a l'API Gateway i el client (Presentació). La imatge de sota il·lustra com interactuen aquests tres components.



## Serveis (Negoci)

Cada aplicació disposarà d'una capa de negoci, desenvolupada amb openFrameIMI, amb les funcionalitats de negoci i l'accés a la base de dades. Aquesta capa només accepta dades i només serveix dades.

- L'instal·lable haurà de seguir una arquitectura de "monòlit modular" no pas de *microserveis*. [Referència](#)
- Es farà una divisió en instal·lables de l'aplicació basada en funcionalitats. Cadascun d'aquests instal·lables donarà compliment a uns requisits funcionals concrets de l'aplicació.
- Els serveis s'implementaran RESTful sense sessió al costat del servidor proporcionant:
  - Consultes de les entitats del model de dades.
  - Manteniment de les entitats del model de dades.
  - Funcionalitats de negoci.
- Per consumir serveis comuns d'altres aplicacions s'utilitzarà els serveis publicats a l'API Manager. Aquests serveis es diferencien en dos tipus:
  - Serveis públics, només cal tenir un *clientId* per consumir-los.
  - Serveis privats o autenticats, cal autenticació amb un usuari (nominal o de servei) per tal de poder consumir el servei.
    - Això comporta fer una autenticació amb l'usuari/la usuària per obtenir un *token* i enviar aquest token en totes les crides al servei junt amb el *clientId*.
- Les API(s) es publiquen a l'API Manager sense excepció i no poden ser consumides fora d'ell.

## Publicació a l'API Manager

- Cal especificar el/s servei/s en un fitxer swagger (format yaml) per tal de publicar-lo a l'API Manager
- Aquesta publicació té entitat pròpia i requereix tenir-la en compte al projecte.

## Client (Presentació)

- Cada aplicació disposarà d'una capa de presentació per generar la GUI de l'usuari/la usuària.



- La capa de presentació és la responsable de generar les pantalles a l'usuari/la usuària i d'atendre les seves peticions. No ve fixada pel framework de l'IMI.
- Pot estar basada en el framework per a aplicacions SPA de l'IMI: Arquitectura Angular5 + Bootstrap com framework de presentació. És responsable de generar les pantalles a l'usuari/la usuària i d'atendre les seves peticions.
- No té a dins llibreries ni per resoldre funcionalitats de negoci ni per accedir directament a base de dades ni per accedir als elements tercers a integrar.
- Totes aquestes funcionalitats les delega en l'aplicació de la capa negoci descrita abans cridant a les seves API(s) RESTful.
- Les API(s) es consumeixen mitjançant l'API Manager, mai directament.
- L'aplicació s'integrarà amb els serveis oferts per la plataforma de seguretat OAM per cobrir tant la autenticació com l'autorització.
- Si es fa servir la presentació SPA inclosa en el framework:
  - Farà servir el conjunt de controls visuals per aplicacions de la Intranet de l'Ajuntament, inclosos al framework, adaptats a la guia d'estils per aplicacions de la Intranet de l'Ajuntament.
  - Proporciona un entorn de desenvolupament Local:
    - Un instal·lador per a les eines següents.
    - nvm (si es prepara per desenvolupar en linux) o nvm-windows o nodist (si es prepara per desenvolupar en MS Windows).
    - Visual Studio Code.
    - Preconfiguració per forçar la versió de Node.js decidida per l'IMI.

#### **RA6. [Obligatori] Estructura multi-idioma**

La solució ha de ser multi-idioma. La totalitat dels camps/missatges visibles per l'usuari/la usuària han de poder traduir-se a taules, de manera que la incorporació d'un o un altre idioma no suposi haver de revisar i traduir codi font. El multi-idioma aplica als tags associats a llistats, pantalles i documents així com als missatges que generi el sistema en les diferents pantalles, incloent pantalles d'ajuda. El multi-idioma no aplica al contingut de la base de dades (informació associada al data entry).

L'IMI requereix que l'aplicació vingui configurada inicialment en català, si bé es demanarà la visualització d'un parell de pantalles, documents, llistats i missatges en castellà per comprovar el correcte funcionament de la característica multi-idioma del sistema construït.

La documentació que es generi en el transcurs del contracte només s'haurà d'entregar en català.

#### **RA7. [Obligatori] Traçabilitat**

Addicionalment, el sistema haurà de garantir la traçabilitat de les accions dels/de les usuaris/àries sobre el mateix.

#### **RA8. [Obligatori] Components de software lliure**

L'IMI advoca per reduir el nombre de components de software amb llicència, i recomana per tant l'ús de components de codi obert.



## RA9. [Obligatori] Entorns per aplicacions

L'IMI disposa de 4 entorns per a l'execució d'aplicacions:

- **Entorn local:** el desenvolupament es fa en el PC del desenvolupador. Aquest entorn permet fer totes les proves i integracions necessàries del producte.
- **Entorn d'integració:** en aquest entorn s'instal·len en primera instància les aplicacions. Permet identificar els errors d'integració amb els components de l'arquitectura de l'IMI.
- **Entorn de pre-producció:** una vegada depurats els errors d'integració, les aplicacions s'instal·len en aquest entorn. És idèntic a l'entorn de producció i permet comprovar que les aplicacions funcionaran correctament quan s'instal·lin en producció.
- **Entorn de producció:** aquest és l'entorn definitiu en què treballa l'usuari i on s'han de deixar instal·lades les aplicacions.

Totes les aplicacions lliurades a l'IMI s'han d'instal·lar, posar en funcionament i provar en aquests quatre entorns.

## RA10. [Obligatori] Plataformes de desenvolupament

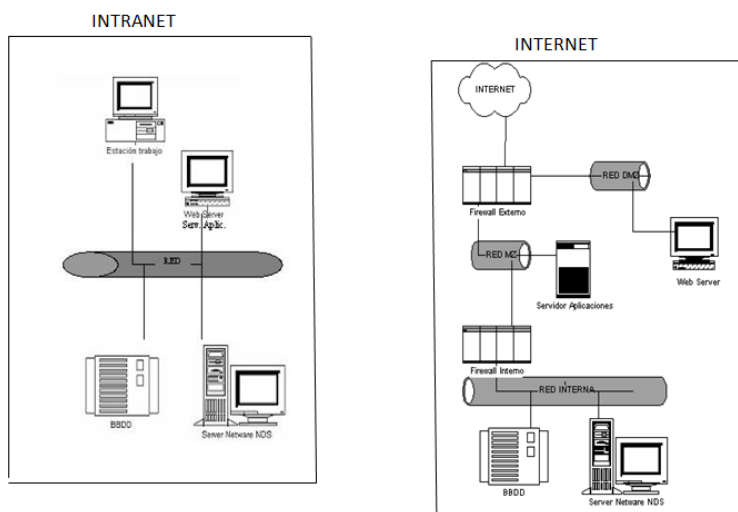
La plataforma d'orquestració de contenidors a l'IMI es base en kubernetes. Aquesta plataforma permet el desplegament, a priori, de qualsevol llenguatge de programació i/o producte que es pugui *dockeritzar*. No obstant, l'IMI limita les diferents tecnologies en les que es poden implementar les seves aplicacions. Actualment l'IMI permet les següents tecnologies:

- Capa de serveis i/o de negoci: Basada en Java 8 i Tomcat 8.5
- Capa de presentació: basada en SPA Angular
- Capa de emmagatzemament de dades: Oracle 11g sobre SUSE.
  - Servidor corporatiu
  - No en contenidors
    - La BD està fora de la plataforma kubernetes
    - És una instància corporativa, 1 únic servidor de BD per N projectes
    - L'IMI gestiona aquesta infraestructura

A més d'aquestes tecnologies, i/o llenguatges de programació, l'IMI pot permetre la utilització de d'altres productes com BD Redis, sistemes ELK, mongoDB destinades a accelerar, cobrir o millorar alguna funcionalitat concreta del producte resultant. No obstant, caldrà justificar clarament el perquè de la seva utilització i aquesta haurà de ser aprovada pel departament de producció, el departament de seguretat i el departament d'arquitectura de l'IMI.

L'arquitectura de xarxa es la següent:

A la imatge següent es mostren els models de xarxa utilitzades per a desenvolupaments d'Internet o bé d'Intranet.



## RA11. [Obligatori] Jira

Les peticions, tasques, issues o tiquets seran tractats a través del mateix sistema de tiquets corporatiu de L'IMI. Actualment Jira.

## 10.7. Requisits de seguretat

Els productes finals desenvolupats hauran de complir amb els estàndards de seguretat establerts per:

- La legislació vigent que sigui d'aplicació.
- El conjunt de bones pràctiques en matèria de seguretat TIC establert en la norma ISO- 27002:2013 i en especial la seva adaptació a l'IMI (Cos Normatiu de Criteris de Seguretat i Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona).
- El conjunt de bones pràctiques de desenvolupament de projectes Python/Django i web.
- Les instruccions i convencions establertes pel Departament de Govern de Seguretat.
- En especial aquelles establertes per l'Oficina de Seguretat TIC.
- Les instruccions i convencions establertes per l'Oficina d'Arquitectura de la Direcció de Desenvolupament de Sistemes d'informació de l'IMI.
- Aquells establerts o definits en la fase de presa de requeriments del contracte.

### 10.7.1. Seguretat de l'aplicació

**RS2. [Obligatori] Autenticació:** El sistema ha de comprovar que l'usuari que tracta d'accedir al sistema és qui diu ser. De forma general, l'autenticació dels/de les usuaris/àries es pot fer mitjançant els següents mecanismes:

- Usuari/ària i contrasenya validada contra un servidor de credencials corporatiu.

Aquest requeriment es realitzarà mitjançant la utilització del sistema d'Autenticació i Autorització corporatiu.



**RS3. [Obligatori] Autorització:** El sistema ha d'implementar mecanismes per a restringir a usuaris/àries no identificats/ades i autoritzats/ades l'accés a la informació.

Aquest requeriment es realitzarà mitjançant la utilització del sistema d'Autenticació i Autorització corporatiu.

**RS4. [Obligatori]** Es farà coincidir els/les usuaris/àries d'aquest sistema amb els/les usuaris/àries de la xarxa corporativa i evitant la reinserció de credencials (SSO).

Aquest requeriment es realitzarà mitjançant la utilització del sistema d'Autenticació i Autorització corporatiu.

**RS5. [Obligatori] Xifrat de dades:** La comunicació de l'usuari/la usuària amb el sistema es realitzarà únicament mitjançant canals segurs (https). Els algorismes criptogràfics emprats seran els acreditats pel Centre Criptològic Nacional per al seu ús en l'Esquema Nacional de Seguretat.

**RS6. [Obligatori] Gestió d'usuaris/àries i sessions:** Els mecanismes de control de sessions d'usuaris/àries autenticats/ades contemplaran:

- a. Tancament de sessió per part de l'usuari/la usuària.
- b. Expiració automàtica de sessió.

**RS7. [Obligatori] Gestió d'errors i excepcions:** Es realitzarà un tractament sistematitzat i centralitzat d'errors i excepcions, eliminat la informació interna del sistema o sensible dels missatges mostrats a l'usuari/la usuària.

**RS9. [Obligatori]** El nou sistema s'ha de desenvolupar seguint patrons i recomanacions de programació que incrementin la seguretat de les dades.

**RS10. [Obligatori]** Qualsevol intercanvi de dades entre serveis o aplicacions es realitzarà mitjançant API(s) de serveis fen servir el protocol encriptat HTTPS.

**RS11. [Opcional]** Les dades que formin part d'un fitxer de nivell ALT segons la LOPDGDD seran encriptades. No es guardaran de forma oberta a la BD i només es desencriptaran per ser llegides un cop comprovat que l'usuari té el perfil necessari per veure-les.

- L'IMI indicarà quin algoritme s'ha de fer servir en cada cas.

### 10.7.2. Control d'accés

El model de control d'accés haurà de complir amb els requeriments establerts per l'Oficina de Govern de Seguretat (OGS) de l'IMI que és qui té la competència en matèria de Gestió d'Identitats Digitals i Control d'Accés dins l'Administració Municipal.

Aquests processos han de ser compatibles amb la Gestió d'identitats (GID).

La solució de Gestió d'Identitats de l'Ajuntament de Barcelona (GID) es basa actualment en Oracle identity manager 11. En el moment de redacció d'aquest plec s'està implantant l'Oracle Access Manager.

El Control d'Accés a les aplicacions dins de la Xarxa Municipal es basa en codi d'usuari/ària i contrasenya.



El Control d'Accés des d'internet es basa en l'ús de Certificats Digitals.

La codificació dels identificadors d'usuari ha de seguir els estàndards d'identitat corporativa establerts per l'Oficina de Govern de Seguretat (OGS).

La política de caducitat de contrasenya i fortalesa de les mateixes serà l'establerta de forma corporativa per l'Oficina de Govern de Seguretat (OGS).

Donat que el nivell de seguretat d'alguns mòduls respecte a la LOPDGDD han estat considerats de nivell alt. D'acord amb el RLOPD 1720/2007 art. 103 s'hauran de registrar els intents d'accés infructuosos.

### **10.7.3. Gestió de les Autoritzacions**

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics dels serveis i per l'Oficina de Seguretat TIC.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions
- Mínim privilegi
- Necessitat de Conèixer
- Economia d'Administració
- Usabilitat

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un/a usuari/ària tenir múltiples perfils. Els/Les usuaris/àries només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

S'hauran de poder gestionar permisos per criteris organitzatius i de negoci (per exemple, execució de treballs i certificació de treballs).

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant plantilles de seguretat, entenent com a plantilla una agrupació de perfils.

El model ha de contemplar un perfil per usuari/ària final que permeti la gestió dels permisos per aquelles persones que des de negoci tinguin el rol de "Responsable de Control d'Accessos" d'acord amb la definició que ha fet la Comissió Tècnica de Seguretat i Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla de Seguretat i Traces'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'empresa adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.



#### **10.7.4. Registre d'activitats del sistema. Auditabilitat i traçabilitat**

El producte final ha de garantir la imputabilitat inequívoca de qualsevol operació o tractament de dades que es faci dins el sistema. Qualsevol operació o tractament s'ha de poder imputar a un codi d'usuari/ària, a més s'ha de poder identificar físicament la màquina des de la qual s'ha fet, la data i l'hora. És a dir, el registre de logs ha de garantir que es puguin respondre les preguntes bàsiques de qualsevol anàlisi forense: qui?, què?, quan?, com?, des d'on?.

Els processos sistema (batch, webservices, msgbrokers) han de permetre també un nivell d'auditoria i traçabilitat suficient per poder imputar a un procés o sistema concret una determinada operació.

Disposar d'un registre de logs que emmagatzemi totes les operacions realitzades pels/per les usuaris/àries que puguin afectar a informació sensible, i permeti a una persona amb l'autorització adequada accedir fàcilment a l'historial d'operacions realitzades per un/a usuari/ària, així com a l'historial d'operacions realitza sobre un objecte.

#### **10.7.5. Pla de traces**

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals i LOPDGDD marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

- L'objecte d'aquest apartat és garantir les evidències necessàries per tal que es tractin els següents aspectes:
- Amb quina eina es recolliran les traces
- Requeriments de criticitat, legals i de negoci
- Repositori de traces, on s'indiqui clarament el lloc on es guarden les traces i el nivell d'accés i seguretat d'aquestes
- Inventari detallat de les traces que es guarden
- Pla i política d'arxiu de logs
- Mostres de les traces inventariades resultants
- L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre també a adaptar el Manual d'Explotació d'aquestes traces.

Amb tal propòsit, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte.



Un cop dissenyades les traces s'haurà d'incorporar aquest disseny en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

### **10.7.6. Emmascarament de dades de caràcter personal**

Aprofundint en el concepte "privacy by design" en alguns registres productius especialment sensibles les dades de caràcter personal s'hauran de mostrar emmascarades, excepte pels perfils expressament autoritzats.

#### **Ús de dades reals en entorns no productius**

D'acord amb les bones pràctiques internacionalment reconegudes i amb la legislació vigent l'empresa adjudicatària s'abstindrà d'utilitzar dades reals per fer proves.

Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar en el contracte totes les tasques relatives a la generació de jocs de proves (unitàries, d'integració, de regressió, de rendiment).

Excepcionalment amb autorització expressa del Responsable del Tractament es podran utilitzar dades reals per generar automàticament jocs de proves sempre i quan les dades siguin dissociades prèviament. D'acord amb l'AEPD aquesta dissociació haurà de ser irreversible. El cost i les eines de dissociació correran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'incorporaran al contracte com una funcionalitat més que a la finalització del mateix quedarà a disposició de l'equip tècnic de l'IMI.

### **10.7.7. Canvi organitzatiu**

Pel que fa als aspectes relacionats amb la seguretat:

- En tot cas, el model organitzatiu haurà de respectar el principi de segregació de funcions.
- El personal de desenvolupament del contracte no podrà fer servir rols tècnics per al desenvolupament del mateix.

La resta d'aspectes relacionats amb el canvi organitzatiu seguiran les instruccions i models establerts per la Direcció de l'IMI d'acord amb la seva potestat d'autoorganització.

## **10.8. Estàndards de desenvolupament**

### **10.8.1. Per a tecnologia J2EE**

L'arquitectura de l'IMI es basa en l'arquitectura MVC (Model-Vista-Controlador). Aquest model separa les funcionalitats corresponents a manteniment de dades de les de presentació. Això suposa els següents avantatges:

- Permet minimitzar la dependència entre els mòduls de presentació i de manteniment.



- Permet que diferents equips puguin desenvolupar amb perfils diferenciats.
- Permet que quan calgui introduir canvis (tècnics, aplicació de nous estàndards, etc.) el traspàs necessari sigui el mínim.

Dintre de l'arquitectura IMI es disposa de diferents frameworks de desenvolupament per la tecnologia J2EE, en funció de l'any en el que es va construir: OpenFrameIMI i Openframe4.

### **Manteniments d'aplicacions existents(OpenFrameIMI)**

Per implementar aquesta arquitectura l'IMI utilitza:

- El framework openFrameIMI.
- Els components d'ús general de l'IMI.
- Els elements de programació de l'especificació J2EE: JSP's, Servlets, EJB's, Classes, etc.

L'empresa adjudicatària del concurs està obligada a utilitzar openFrameIMI per al manteniment dels productes del projecte desenvolupats en tecnologia J2EE/J2SE.

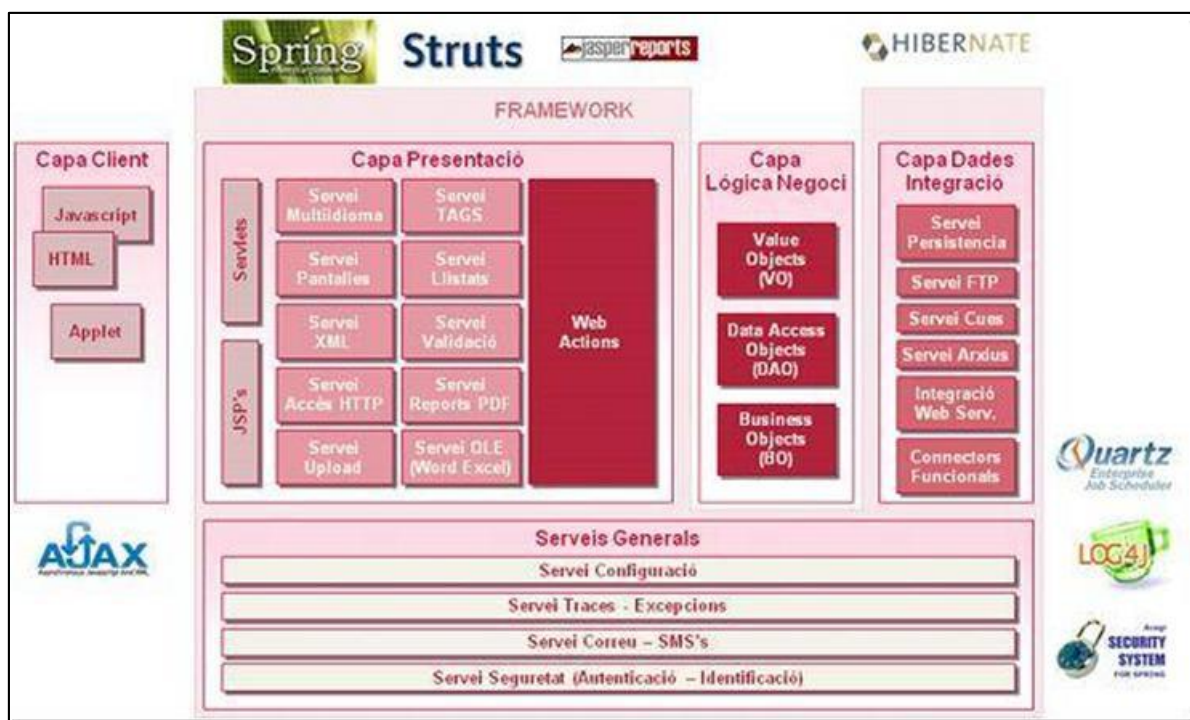
A més de l'estructura lògica dels components segons el patró MVC, OpenFrameIMI divideix els seus components en una arquitectura de 3 capes:

- Capa de Presentació.
- Capa de Lògica de Negoci.
- Capa d'Integració i Accés a Dades.

En cadascuna d'aquestes capes s'han definit diferents serveis que es mostren en el gràfic de la pàgina següent. A més dels serveis propis de cadascuna de les capes s'ofereixen Serveis de Propòsit General, adequats per a qualsevol de les capes. Tots els serveis es troben definits mitjançant interfícies, quedant així aïllats dels desenvolupaments concrets.

Els diferents serveis es troben empaquetats en llibreries jars diferents. Això ofereix l'avantatge que cada aplicació únicament cal que disposi de les llibreries que necessita. Per tant quan es desenvolupen noves aplicacions únicament cal centrar els esforços en el desenvolupament de les Web Actions i de les funcionalitats de Negoci.

Els serveis i la base tecnològica utilitzats per OpenFrameIMI es poden representar de la següent manera:



Aquest gràfic recull la major part dels serveis disponibles a l'IMI, però no necessàriament tots ells. Les empreses licitadores que ho creguin necessari, poden demanar a l'IMI la informació detallada dels mateixos.

OpenFrameIMI no és el responsable dels estils de presentació, aquests depenen del que determini la Direcció Tècnica d'Internet i l'usuari/la usuària final.

OpenFrameIMI ofereix serveis de presentació (pantalles, tags, llistats) que agilitzen la construcció d'aplicacions, però que no és obligatori utilitzar si no donen satisfacció als requisits de l'usuari/la usuària. Encara que no s'utilitzin aquests serveis sí s'hauran d'utilitzar la resta de serveis comuns comentats anteriorment.

Els estàndards i guies J2EE existents a l'IMI determinen diferents aspectes com:

- Els entorns de desenvolupament on s'han de provar i posar en funcionament les aplicacions J2EE.
- Les eines de desenvolupament de què es disposa.
- La tipologia dels fitxers que componen les aplicacions, la seva nomenclatura i els directoris on s'han de col·locar segons els tipus.
- Els passos a seguir durant el desenvolupament, tenint en compte tant la creació de noves aplicacions com la modificació de versions existents.
- El manual d'ús d'OpenFrameIMI, que inclou l'explicació del detall de l'arquitectura base i la guia d'us per a cada servei.

### **Aplicacions recents i nous desenvolupaments (OpenFrame4)**



Per implementar aquesta arquitectura l'IMI utilitza:

- El Framework openFrame4.
- Els components d'ús general de l'IMI.
- Els elements de programació de l'especificació J2SE 1.7 i Spring Framework 4.0

L'empresa adjudicatària està obligada a utilitzar OpenFrame4 a la seva darrera versió pel desenvolupament dels productes del contracte desenvolupats en tecnologia J2EE/J2SE.

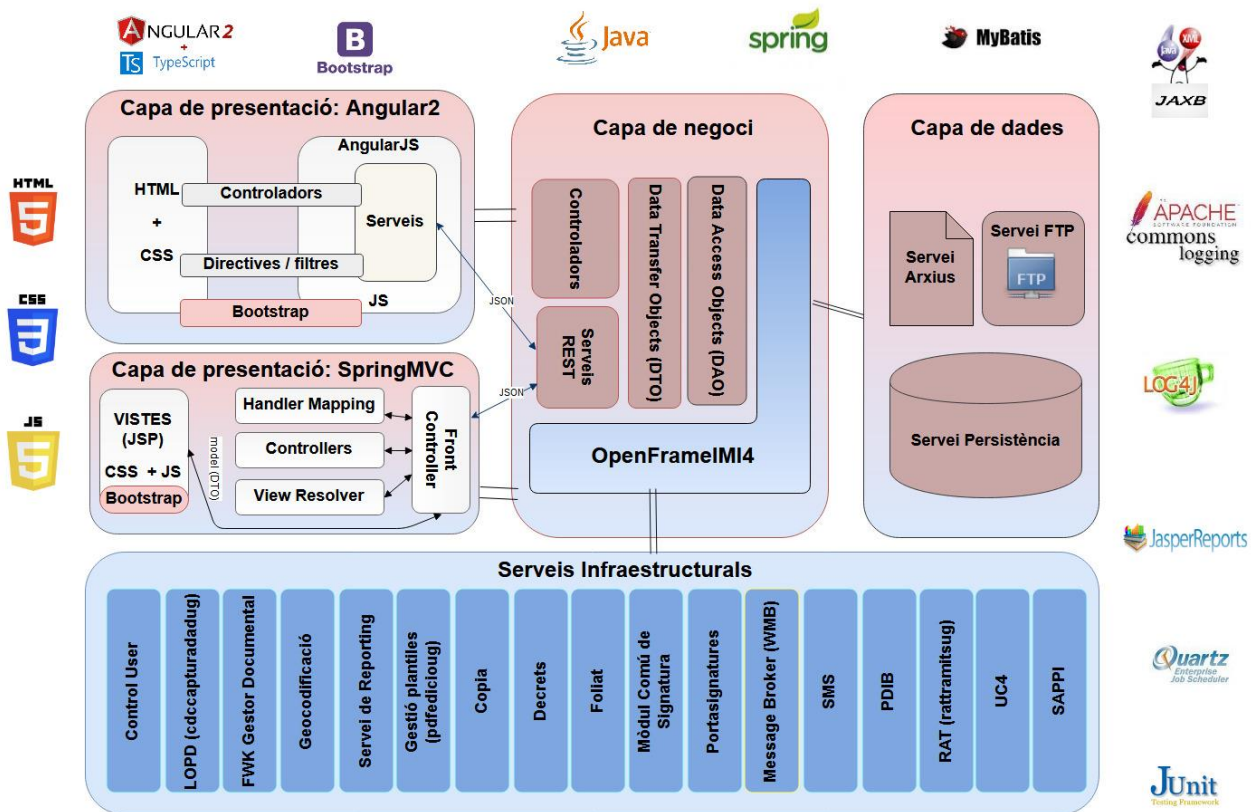
A més de l'estructura lògica dels components segons el patró MVC, OpenFrame4 divideix els seus components en una arquitectura de 3 capes:

- Capa de Presentació. La implementació concreta d'aquesta capa **no ve fixada pel framework.**
- Capa de Lògica de Negoci.
- Capa d'Integració i Accés a Dades.

En cadascuna d'aquestes capes s'han definit diferents serveis que es mostren en el gràfic de la pàgina següent. A més dels serveis propis de cadascuna de les capes s'ofereixen Serveis de Propòsit General, adequats per a qualsevol de les capes. Tots els serveis es troben definits mitjançant interfícies, quedant així aïllats dels desenvolupaments concrets.

Els diferents serveis es troben empaquetats en llibreries jars diferents. Això ofereix l'avantatge que cada aplicació únicament cal que disposi de les llibreries que necessita. Per tant quan es desenvolupen noves aplicacions únicament cal centrar els esforços en el desenvolupament de les accions i les funcionalitats de Negoci.

Els serveis i la base tecnològica utilitzats per OpenFrame4 es poden representar de la següent manera:



Aquest gràfic recull la major part dels serveis disponibles a l'IMI, però no necessàriament tots ells. Les empreses licitadores que ho creguin necessari, poden demanar a l'IMI la informació detallada dels mateixos.

OpenFrame4 **no és el responsable** dels estils de presentació, aquests depenen del que determini la Direcció Tècnica d'Internet i l'usuari/la usuària i final.

OpenFrame4 **no ofereix** serveis de presentació que agilitzen la construcció d'aplicacions, sinó que dona les pautes per la seva utilització. Es donen diferents opcions pel que fa a la implementació de la capa client:

- **AngularJ2 2:** Es farà servir per desenvolupar les aplicacions Single Page Application (SPA) de l'Ajuntament.

Angular implementa un patró derivat del MVC, el patró MVVM (model-view-viewmodel). En aquest patró el controlador es substitueix per l'anomenat "viewmodel", que té les mateixes responsabilitats però que inclou un "binder", que s'encarrega de manera automàtica de sincronitzar les dades del model i de la vista, alliberant al desenvolupador de fer-ho mitjançant programació imperativa.

Disposa d'un mòdul que permet fàcilment consumir les APIs REST dels back-ends dels serveis.

Tot i que Angular ens dona els mecanismes per definir components, en principi cal començar de zero, definint els seus templates HTML i estils CSS. Per evitar-ho, farem



servir Bootstrap ja que és un framework per al disseny de pàgines i aplicacions web que proporciona controls visuals amb els seus estils, comportaments i animacions.

A més l'IMI proporcionarà una sèrie de components "typescript" amb la seva documentació i estils propis acordats amb la Direcció Tècnica d'Internet (DTI), la documentació d'aquests components, com tota la resta de documentació, estarà actualitzada a la wiki del departament d'arquitectura.

- **SpringMVC:** Mòdul de Spring que facilita el desenvolupament d'aplicacions web basant-se en els patrons de disseny: MVC i Front Controller.

Caldrà tenir present com amb la opció anterior la utilització dels estils de presentació acordats amb la DTI.

- **Altres (JSF, etc.)**

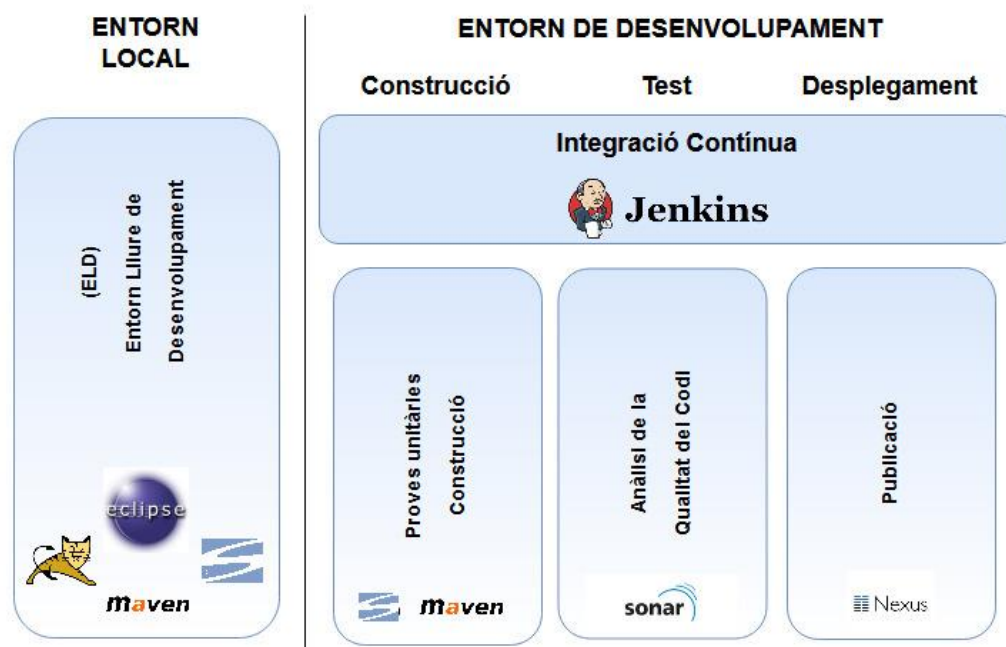
Pel que fa a la capa de negoci, en cas de ser necessaris sí s'hauran d'utilitzar els serveis comuns comentats anteriorment.

Els estàndards i guies J2EE existents a l'IMI determinen diferents aspectes com:

- Els entorns de desenvolupament on s'han de provar i posar en funcionament les aplicacions J2EE.
- Les eines de desenvolupament que es disposen.
- La tipologia dels fitxers que componen les aplicacions, la seva nomenclatura i els directoris on s'han de col·locar segons els tipus.
- Els passos a seguir durant el desenvolupament, tenint en compte tant la creació de noves aplicacions com la modificació de versions existents.
- El manual d'ús d'OpenFrame4, que inclou l'explicació del detall de l'arquitectura base i la guia d'us per a cada servei.

Pel que fa a les eines de desenvolupament cal destacar la utilització a l'IMI de les següents eines de treball:

- Per l'entorn de desenvolupament LOCAL es proporciona un **ELD** (Entorn Lliure de Desenvolupament).  
Aquest Entorn de Desenvolupament Integrat es realment un **Eclipse** integrat amb l'eina de gestió de codi font (**GIT**).  
S'integra també amb **Maven** i utilitza el servidor **Tomcat** per poder desplegar i provar les aplicacions que es realitzin



- Pel desplegament a l'entorn d'integració (DSV) es fa servir una eina pròpia, el "DPL" o Desplegament Per Lots, que internament s'integra amb:
  - Eina de gestió de codi (actualment **SVN**). Fent servir jobs de **jenkins** s'utilitza **maven** per poder construir els artefactes necessaris pel desplegament arrel de qualsevol número de revisió de **SVN**.
  - Eina per garantir el manteniment continu de la qualitat del codi (**Sonar**). Executa una sèrie de regles definides per l'IMI per tal d'assegurar una qualitat continua del codi entregat.
  - Repositori d'artefactes (**Nexus**). Eina que es fa servir per publicar i mantenir les diferents versions dels artefactes generats.
  - Eina de integració contínua (**Jenkins**). Permet realitzar la integració del DPL amb la resta d'eines de gestió contínua mencionades anteriorment.
- Pel desplegament a la resta d'entorns (preproducció i producció) es fa servir el Sistema d'Implantació d'Aplicacions o **SIA**, implantant els artefactes desplegats i provats prèviament a l'entorn d'integració (DSV).

En resum, l'empaquetat de l'aplicació per a la seva distribució als diferents entorns: DSV, PRE i PRO ha de seguir l'estàndard IMI per al desplegament automàtic.

## 10.8.2. Per tecnologia DEVOPS

### RA1. [Obligatori] Utilització OpenFrameIMI

- L'IMI disposa d'un *framework* propi anomenat OpenFrameIMI que, actualment, es troba en la versió 4. Aquest *framework* és d'**obligatòria utilització**. Cal destacar que



el *framework* openFrameIMI fixa l'arquitectura i els serveis per les **capes de negoci, integració i persistència**.

- Els nous desenvolupaments per OCP es fan amb els frameworks Quarkus i Spring Boot
- L'IMI **no fixa cap *framework* per a la capa de presentació**, però aposten per *front-ends* (SPAs Single Page Applications) implementats en Angular (en la seva última versió estable).

## RA2. [Obligatori] Preparada per a ser desplegada en Cloud Públic

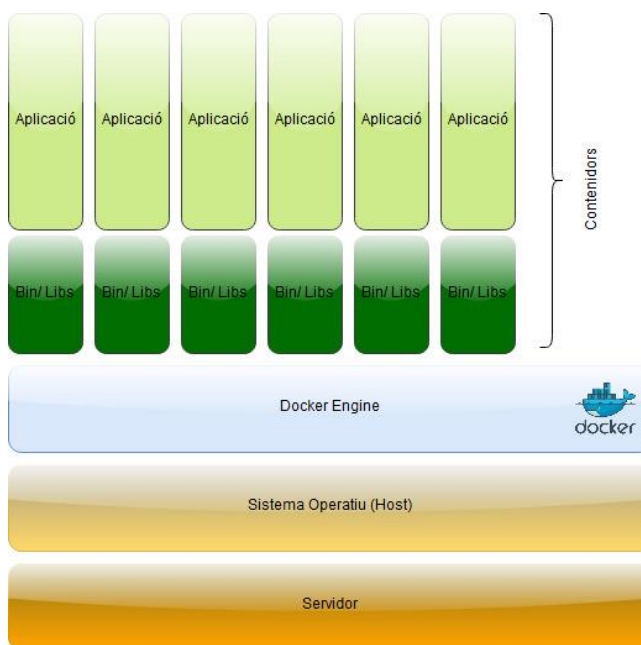
- El desenvolupament del sistema caldrà estar orientat a serveis. Tot el negoci de l'aplicació ha d'exposar-se mitjançant una o més API(s) de serveis.
- Aïllar els serveis que l'aplicació necessita per a funcionar i implementar-ho com a una API independent, permetrà a aquest tenir la capacitat d'adaptar-se i escalar segons la càrrega o peticions que rebí, sense afectar a la resta de l'aplicació. A la mateixa vegada aquest disseny permet monitorar i gestionar amb més precisió els diferents components de software.
- La construcció de l'aplicació haurà de seguir els [12 Factors App](#):
  - Codi base (codebase). Un codi base sobre el qual fer el control de versions i múltiples desplegaments.
  - Dependències. Declarar i aïllar explícitament les dependències.
  - Configuracions. Guardar la configuració en l'entorn.
  - Backing services. Tractar als "backing services" com a recursos connectables.
  - Construir, desplegar, executar. Separar completament l'etapa de construcció de l'etapa d'execució.
  - Processos. Executar l'aplicació com un o més processos sense estat.
  - Assignació de ports. Publicar serveis mitjançant assignació de ports.
  - Concurrència. Escalar mitjançant el model de processos.
  - Disponibilitat. Fer el sistema més robust intentant aconseguir inicis ràpids i acabaments segurs.
  - Paritat en desenvolupament i producció. Mantenir desenvolupament, preproducció i producció tan semblants com sigui possible.
  - Historials. Tractar els historials com una transmissió d'esdeveniments.
  - Administració de processos. Executar les tasques de gestió / administració com a processos que només s'executen un cop.

## RA3. [Obligatori] Preparada per a ser desplegada en contenidors dockers

Caldrà orientar l'aplicació al funcionament en contenidors Dockers, replicant d'aquesta manera als contenidors la mateixa infraestructura productiva. Per això es partirà d'imatges preparades per l'IMI que s'hauran de fer servir de base per a la construcció de les imatges definitives que caldrà desplegar.

Aconseguirem amb això els següents objectius:

- Igualar els entorns el màxim possible.
- Simplificar la instal·lació: Al fer servir imatges mestres preparades a tal efecte.
- Independitzar-se de la plataforma: Les imatges amb els contenidors es poden canviar d'un sistema a un altre facilitant no només els canvis a nivell productiu sinó les proves a entorns locals o de desenvolupament.
- Aïllar les aplicacions: Cada aplicació pot o no compartir contenidors de forma que es poden aïllar segons les necessitats existents.
- Automatitzar l'administració.

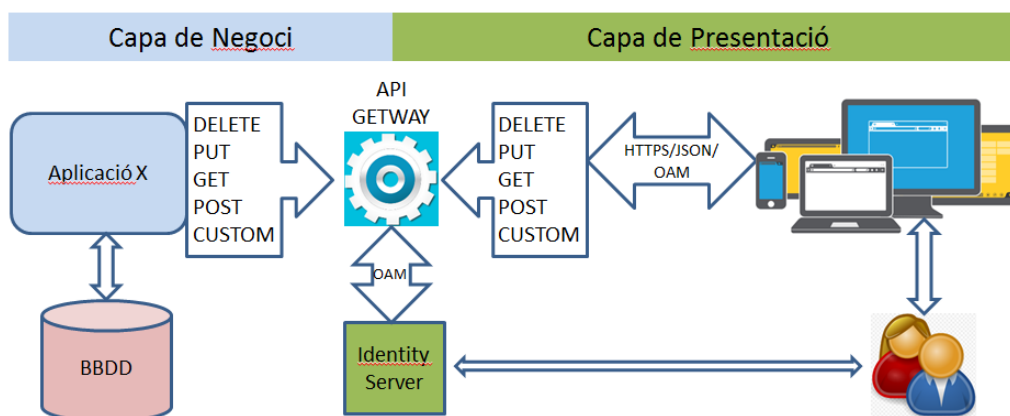


#### RA4. [Obligatori] Requisits de modularitat i escalabilitat

Per eficiència i sostenibilitat el sistema a construir haurà de ser modular i escalable: ha de tenir un enfocament prou transversal com per minimitzar l'impacte de la incorporació de noves funcionalitats.

#### RA5. [Obligatori] Arquitectura modular

Com a mínim tota aplicació tindrà tres instal·lables: Serveis (Negoci), publicació a l'API Gateway i el client (Presentació). La imatge de sota il·lustra com interactuen aquests tres components.





## Serveis (Negoci)

Cada aplicació disposarà d'una capa de negoci, desenvolupada amb openFrameIMI, amb les funcionalitats de negoci i l'accés a la base de dades. Aquesta capa només accepta dades i només serveix dades.

- L'instal·lable haurà de seguir una arquitectura de "monòlit modular" no pas de *microserveis*. [Referència](#)
- Es farà una divisió en instal·lables de l'aplicació basada en funcionalitats. Cadascun d'aquests instal·lables donarà compliment a uns requisits funcionals concrets de l'aplicació.
- Els serveis s'implementaran RESTful sense sessió al costat del servidor proporcionant:
  - Consultes de les entitats del model de dades.
  - Manteniment de les entitats del model de dades.
  - Funcionalitats de negoci.
- Per consumir serveis comuns d'altres aplicacions s'utilitzarà els serveis publicats a l'API Manager. Aquests serveis es diferencien en dos tipus:
  - Serveis públics, només cal tenir un `clientId` per consumir-los.
  - Serveis privats o autenticats, cal autenticació amb un usuari (nominal o de servei) per tal de poder consumir el servei.
    - Això comporta fer una autenticació amb l'usuari per obtenir un *token* i enviar aquest token en totes les crides al servei junt amb el *clientId*.
- Les API(s) es publiquen a l'API Manager sense excepció i no poden ser consumides fora d'ell.

## Publicació a l'API Manager

- Cal especificar el/s servei/s en un fitxer swagger (format yaml) per tal de publicar-lo a l'API Manager
- Aquesta publicació té entitat pròpia i requereix tenir-la en compte al projecte.

## Client (Presentació)

- Cada aplicació disposarà d'una capa de presentació per generar la GUI del usuari.
- La capa de presentació és la responsable de generar les pantalles a l'usuari i d'atendre les seves peticions. No ve fixada pel framework de l'IMI.
- Pot estar basada en el framework per a aplicacions SPA de l'IMI: Arquitectura Angular5 + Bootstrap com framework de presentació. És responsable de generar les pantalles a l'usuari i d'atendre les seves peticions.
- No té a dins llibreries ni per resoldre funcionalitats de negoci ni per accedir directament a base de dades ni per accedir als elements tercers a integrar.
- Totes aquestes funcionalitats les delega en l'aplicació de la capa negoci descrita abans cridant a les seves API(s) RESTful.
- Les API(s) es consumeixen mitjançant l'API Manager, mai directament.
- L'aplicació s'integrarà amb els serveis oferts per la plataforma de seguretat OAM per cobrir tant la autenticació com l'autorització.
- Si es fa servir la presentació SPA inclosa en el framework:



- Farà servir el conjunt de controls visuals per aplicacions de la Intranet de l'Ajuntament, inclosos al framework, adaptats a la guia d'estils per aplicacions de la Intranet de l'Ajuntament.
- Proporciona un entorn de desenvolupament Local:
  - Un instal·lador per a les eines següents.
  - nvm (si es prepara per desenvolupar en linux) o nvm-windows o nodist (si es prepara per desenvolupar en MS Windows).
  - Visual Studio Code.
  - Preconfiguració per forçar la versió de Node.js decidida per l'IMI.

#### RA6. [Obligatori] Estructura multi-idioma

La solució ha de ser multi-idioma. La totalitat dels camps/missatges visibles per la persona usuària han de poder traduir-se a taules, de manera que la incorporació d'un o un altre idioma no suposi haver de revisar i traduir codi font. El multi-idioma aplica als tags associats a llistats, pantalles i documents així com als missatges que generi el sistema en les diferents pantalles, incloent pantalles d'ajuda. El multi-idioma no aplica al contingut de la base de dades (informació associada al data entry).

L'IMI requereix que l'aplicació vingui configurada inicialment en català, si bé es demanarà la visualització d'un parell de pantalles, documents, llistats i missatges en castellà per comprovar el correcte funcionament de la característica multi-idioma del sistema construït.

La documentació que es generi en el transcurs del contracte només s'haurà d'entregar en català.

#### RA7. [Obligatori] Traçabilitat

Adicionalment, el sistema haurà de garantir la traçabilitat de les accions de les persones usuàries sobre el mateix.

#### RA8. [Obligatori] Components de software lliure

L'IMI advoca per reduir el nombre de components de software amb llicència, i recomana per tant l'ús de components de codi obert.

#### RA9. [Obligatori] Entorns per aplicacions

L'IMI disposa de 4 entorns per a l'execució d'aplicacions:

- **Entorn local:** el desenvolupament es fa en el PC del desenvolupador. Aquest entorn permet fer totes les proves i integracions necessàries del producte.
- **Entorn d'integració:** en aquest entorn s'instal·len en primera instància les aplicacions. Permet identificar els errors d'integració amb els components de l'arquitectura de l'IMI.
- **Entorn de pre-producció:** una vegada depurats els errors d'integració, les aplicacions s'instal·len en aquest entorn. És idèntic a l'entorn de producció i permet comprovar que les aplicacions funcionaran correctament quan s'instal·lin en producció.
- **Entorn de producció:** aquest és l'entorn definitiu en què treballa la persona usuària i on s'han de deixar instal·lades les aplicacions.

Totes les aplicacions lliurades a l'IMI s'han d'instal·lar, posar en funcionament i provar en aquests quatre entorns.

## RA10. [Obligatori] Plataformes de desenvolupament

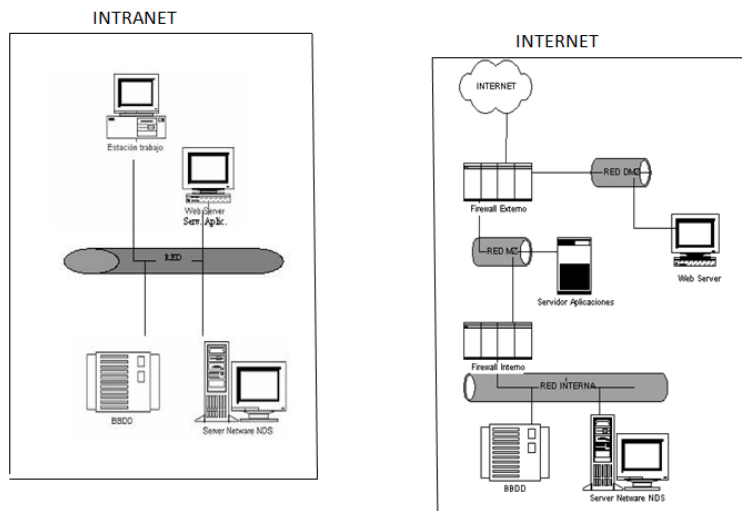
La plataforma d'orquestració de contenidors a l'IMI es base en kubernetes. Aquesta plataforma permet el desplegament, a priori, de qualsevol llenguatge de programació i/o producte que es pugui *dockeritzar*. No obstant, l'IMI limita les diferents tecnologies en les que es poden implementar les seves aplicacions. Actualment l'IMI permet les següents tecnologies:

- Capa de serveis i/o de negoci: Basada en Java 8 i Tomcat 8.5
- Capa de presentació: basada en SPA Angular
- Capa de emmagatzemament de dades: Oracle 11g sobre SUSE.
  - Servidor corporatiu
  - No en contenidors
    - La BD està fora de la plataforma kubernetes
    - És una instància corporativa, 1 únic servidor de BD per N projectes
    - L'IMI gestiona aquesta infraestructura

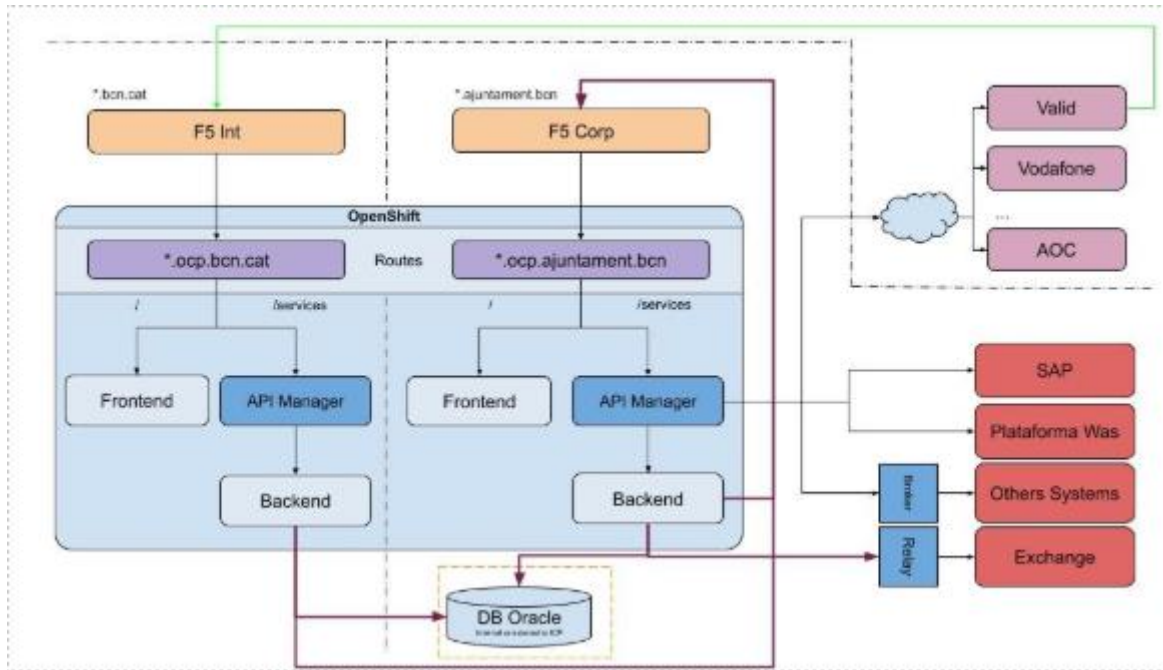
A més d'aquestes tecnologies, i/o llenguatges de programació, l'IMI pot permetre la utilització de d'altres productes com BD Redis, sistemes ELK, mongoDB destinades a accelerar, cobrir o millorar alguna funcionalitat concreta del producte resultant. No obstant, caldrà justificar clarament el perquè de la seva utilització i aquesta haurà de ser aprovada pel departament de producció, el departament de seguretat i el departament d'arquitectura de l'IMI.

L'arquitectura de xarxa és la següent:

A la imatge següent es mostren els models de xarxa utilitzades per a desenvolupaments d'Internet o bé d'Intranet, per aplicacions Legacy.



Per aplicacions amb nova arquitectura l'esquema seria el següent:



Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



## 10.9. Metodologia de desenvolupament

### 10.9.1. Qualitat de codi

- **RQ1.** Tot codi font que es vulgui desplegar als servidors de l'IMI requerirà el compliment dels estàndards de qualitat indicats pel mateix IMI. Aquests estàndards es concreten en l'aplicació de diferents *Quality Gates*.
  - El conjunt de regles de qualitat de codi de l'eina SonarQube (es revisen/actualitzen anualment).
- **RQ2.** En cap cas les conseqüències del no compliment d'aquests estàndards podrà justificar l'endarreriment de les fites d'entrega del projecte.

#### Aplicacions antigues

- **RQ3.** En cas d'aplicacions antigues, no desenvolupades des del seu inici amb els actuals llindars de qualitat, es marquen llindars de qualitat diferents.
- **RQ4.** En qualsevol cas l'empresa proveïdora es compromet a no empitjorar el nivell de qualitat actual de l'aplicació. Això implica que el nou codi desenvolupat no empitjorarà els següents indicadors:
  - Número de Bugs
  - Número de Vulnerabilitats
  - Security Hotspots
  - Security Rating
  - Technical Debt Ratio
- **RQ5.** Pel que fa a les proves unitàries. L'IMI podrà exigir que el nou codi compleixi amb la regla del 60% de Cobertura. No obstant això, l'empresa proveïdora podrà demanar la relaxació d'aquest llindar justificant la seva complexitat en vers l'estat del desenvolupament.
  - Aquesta justificació haurà de ser aprovada per la direcció de projecte, arquitectura i seguretat.
  - En cap cas aquest nou llindar serà inferior al 30% de Cobertura de codi.

#### Quality Gates per Java

Condicions per codi nou:

- Cobertura superior al 30%
- No es permet cap *bug*
- No es permet cap vulnerabilitat

Condicions per codi en global:

- No es permet cap issue blocant
- Cobertura com a mínim del 60% de tot el codi del projecte
- No es permet cap issue crítica
- No es permet cap fallada dels unit test



## 10.9.2. Metodologia de treball a aplicar (Dockers)

**RM1.** [Obligatori] L'empresa adjudicatària haurà de gestionar 4 entorns per a l'execució d'aplicacions: desenvolupament, integració, pre-producció i producció.

**Entorn local:** el desenvolupament es fa en el PC del desenvolupador. Aquest entorn permet fer totes les proves i integracions necessàries del producte.

**Entorn d'integració:** en aquest entorn s'instal·len en primera instància les aplicacions. Permet identificar els errors d'integració amb els components de l'arquitectura de l'IMI.

**Entorn de pre-producció:** una vegada depurats els errors d'integració, les aplicacions s'instal·len en aquest entorn. És idèntic a l'entorn de producció i permet comprovar que les aplicacions funcionen correctament quan s'instal·lin en producció.

**Entorn de producció:** aquest és l'entorn definitiu en què treballa les persones usuàries i on s'han de deixar instal·lades les aplicacions desenvolupades (mòduls i funcionalitats). Totes les aplicacions lliurades a l'Ajuntament de Barcelona s'han d'instal·lar, posar en funcionament i provar en aquests entorns.

**RM2.** [Opcional] L'aplicació ha de ser configurada perquè pugui integrar-se amb Sentry per a la monitorització d'errors a nivell d'aplicació.

**RM3.** [Opcional per a productes] És necessari que l'aplicació s'entregui de manera que sigui possible un desplegament basat en l'automatització per mitjà de *Docker* en màquines de tipus *Ubuntu/Debian*, ja sigui en servidors físics, virtuals.

**RM4.** [Obligatori] Les peticions, tasques, *issues* o tickets seran tractats a través del propi sistema de tickets de l'IMI.

**RM5.** [Obligatori] Per gestionar el codi es farà servir el gestor de codi corporatiu de l'Ajuntament, actualment GIT.

**RM6.** [Opcional] Els canvis en el codi hauran de pujar-se a través de *Pull Requests*, on un mínim d'una persones de l'equip del servei de l'empresa adjudicatària hauran de revisar el codi i aprovar els canvis.

**RM7.** [Obligatori] És responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que es puguin disposar en el propi repositori de:

El codi de l'aplicació.

La llista de dependències amb altres llibreries i aplicacions lliures.

Els fitxers de generació de contenidors Docker.

**RM8.** [Obligatori] Com a mínim es faran servir dues branques estables:

- *develop* -> Contindrà el codi provat i finalitzat per desplegar a l'entorn d'integració.
- *master* -> Contindrà el codi provat i finalitzat per desplegar a pre-producció. Un cop validat a pre-producció ja no hi haurà més construccions. Aquesta construcció validada serà la que s'instal·larà a producció.

**RM9.** [Obligatori] Cada nova implementació es farà en una nova branca i s'integrarà a la branca oficial quan es consideri provat i estable.



- Esquema de funcionament:

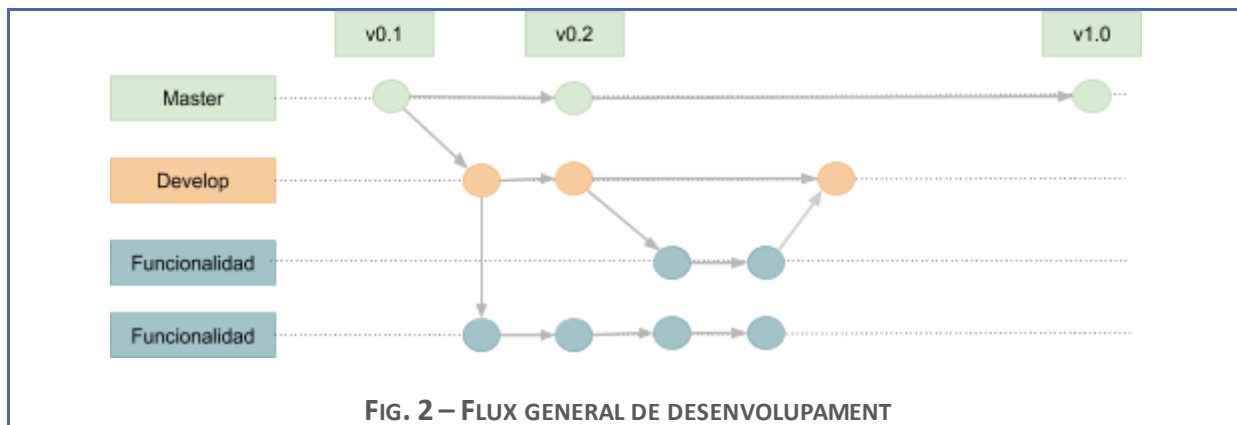


FIG. 2 – FLUX GENERAL DE DESENVOLUPAMENT

### 10.9.3. Qualitat del producte final

S'aconsella l'ús de desenvolupament dirigit per tests (test driven development) que possibiliti la instal·lació d'un sistema d'integració contínua.

Es tracta d'una metodologia de desenvolupament de software, basada principalment a garantir la qualitat del codi, i la qual s'empra en un breu cicle que es repeteix durant tot el desenvolupament. Aquest cicle és:

1. Es prenen els requisits a desenvolupar.
2. Els requisits es converteixen en tests (abans de començar a codificar).
3. Es passa la bateria de tests ja creats i es comprova que els nous tests efectivament donen error.
4. Es desenvolupen els nous requeriments per a satisfer aquests nous tests.
5. Es passa novament la bateria de tests, i es comprova que tots queden satisfets.
6. Es refactoritza el codi per adaptar les noves funcionalitats, cohesionant-les amb la bateria de test anterior.
7. Es torna al punt 1 si encara no s'ha acabat el producte.

Els beneficis de seguir aquesta metodologia són els següents:

- La bateria de tests es manté sempre actualitzada.
- El projecte esdevé robust i auto documentat.
- El producte final és més fidel als requisits presos.
- Detecció ràpida de desviacions en el desenvolupament.
- Millora de la qualitat del producte final.
- Minimització del temps dedicat a la depuració d'errors.
- Minimització del temps dedicat a la fase de manteniment.
- Garantia de mínim impacte en la implementació de noves funcionalitats.
- Els tests han de complir una sèrie de requisits:
  - Han de ser auto descriptiu sobre la funcionalitat que estan provant.
  - Han de servir com a documentació del codi.
  - Han de ser tan unitaris com sigui possible.
  - No han de dependre d'altres tests.



- Han de partir d'un escenari concret i deixar els recursos alliberats tal com els van trobar en iniciar l'escenari.
- La cobertura dels tests ha de ser tan completa com sigui possible: les funcionalitats s'han de provar en tots els casos plausibles d'esdevenir.

El tipus de tests que es desenvoluparan seran els següents:

- Tests unitaris: sobre cada classe / funcionalitat a desenvolupar.
- Tests d'integració: sobre les integracions dels diferents components entre les seves interfícies. Si els components són externs (APIs, webservices...), se simularà aquest i la seva interacció mitjançant mockups.
- Tests d'interfície d'usuari/ària: aquests ens serviran per garantir que la interfície d'usuari/ària és robusta i completa segons les especificacions.
- Tests de rendiment: amb aquests tests garantirem que el sistema és escalable sobre els recursos proporcionats, amb un rendiment acceptable, proposat en el projecte.
- Tests de regressió: verifica que els canvis aplicats al producte no tenen cap impacte negatiu en les característiques que anteriorment funcionaven correctament. S'han de fer amb **Robot Framework**. Robot Framework és un framework d'automatització modular de propòsit general.

S'hauran de seguir aquestes bones pràctiques:

- L'estructura del test ha de dividir-se en les següents parts:
  - Inicialització: inicialitzem l'entorn tal com el necessitem per executar el test.
  - Execució: executem les funcionalitats desitjades amb el flux adequat.
  - Validació: validem que els resultats de l'execució coincideixen amb els resultats esperats.
  - Neteja: eliminem el rastre d'execució del test.
- Quan es comprova funcionalitats dependents de tercers (APIs, webservices...) és una bona pràctica l'ús de mockups per no afectar el sistema finalista.



## 11. PROPOSTA TÈCNICA

Les empreses licitadores presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per a aquesta contractació.

Cada empresa licitadora haurà de presentar la seva oferta en format electrònic, on tots els arxius han d'estar signats digitalment cadascun d'ells i en qualsevol dels formats admesos a la plataforma electrònica de conformitat amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

Les empreses licitadores poden adjuntar tota la informació complementària que considerin d'interès, tot i això hauran de presentar uns continguts mínims i la seva proposta haurà d'estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

**Es requereix utilitzar a l'oferta tipus de lletra Nimbus Roman, Liberation Sans, Calibri, Arial, Times New Roman o similar, de grandària 12 i interlineat simple.**

### 11.1. Contingut sobre electrònic B

En el **sobre electrònic B** s'inclourà la següent documentació indexada de manera que faciliti la seva localització. El nombre màxim de pàgines entre tots els documents a presentar serà de 60. No es tindran en consideració en la valoració aquelles pàgines que superin aquest màxim.

**A nivell general i d'aplicació a tota la proposta tècnica, es valorarà l'enteniment del plec tècnic, de l'abast i el servei específic del contracte i la seva aplicació en millores i idees a aplicar sobre el servei. No es tindrà en consideració la còpia directa d'elements o apartats del plec tècnic, i es requereix que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic i la seva tipologia, així com pel context de treball detallat (eines i procediments).**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la seva proposta tècnica **seguint el següent ordre:**

#### 1. Plantejament general

Ha d'exposar l'enteniment del servei que s'ha de prestar i les línies principals de l'estratègia per dur-lo a terme i l'esquema de l'equip del treball indicant el percentatge de dedicació (\*) i la seva organització, tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. Es detallarà tot el que es consideri interessant respecte a les metodologies de treball emprades. Inclourà un resum executiu de la proposta amb els esquemes i aspectes clau que es considerin.

**(\*) en el percentatge de dedicació no es podrà indicar ni evidenciar cap de les millores valuables de forma automàtica.**



## **2. Pla de Qualitat**

La proposta ha de respectar els mínims establerts en l'apartat 8. Ha d'incloure una proposta conceptual del pla de qualitat, explicant com elaborarà, executarà i farà els seguiments dels següents punts del pla de qualitat, detallant els mecanismes de control de la traçabilitat del programari i de la documentació, les regles i procediments a aplicar en quant garanteixin la millora contínua del servei, les mètriques i indicadors a utilitzar, els tipus de proves a realitzar en el procés de desplegament, l'estratègia de proves, els rols i les eines.

## **3. Evolució estratègica de les aplicacions del contracte**

La proposta ha de respectar els mínims establerts en l'apartat 10. Les empreses licitadores han de presentar una proposta d'evolució de serveis i aplicacions dins de l'abast del contracte i la seva metodologia, amb un grau de definició de la proposta i detall de la planificació proposada, que ofereixin un pla d'evolució adequat a les necessitats del contracte, els riscos que s'identifiquin i les tendències proposades.

## **4. Serveis Transversals de Manteniment**

### **4.1. Suport**

Ha d'incloure els diagrames de flux i procediments associats que incloguin els mínims descrits a l'apartat 4.5.2 del present plec incloent la visió, estructura i relacions dels serveis de Help Desk, SAU, suport funcional i suport tècnic.

### **4.2. Reporting**

Els Informes de Seguiment proposats han de millorar els mínims descrits a l'apartat 4.5.4.1, especialment el contingut i format mínims previstos i detallats al plec de prescripcions tècniques.

### **4.3. Coordinació entre serveis del contracte**

Ha d'incloure la proposta d'enfocament, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.5 del present plec, per garantir la coordinació dels serveis d'aquest contracte de manteniment en el que respecta a l'organització dels serveis de manteniment correctiu, de manteniment recurrent, evolutius recurrents i serveis transversals de manteniment, que permeti la coordinació d'equips aplicable a tots els serveis/aplicacions i un control i seguiment eficient.

## **5. Manteniment recurrent**

### **5.1. Estimació d'esforços**

La proposta ha de respectar els mínims establerts en l'apartat 4.2. Ha d'incloure els diagrames de flux i els procediments de desenvolupament aplicats al manteniment recurrent i l'organització de les tasques de manteniment recurrent i la interrelació entre els diferents subservis, i una proposta d'eina de càlcul de valoració d'esforços a l'hora d'avaluar noves necessitats presentada i la metodologia aplicada.

### **5.2. Recepció i acompanyament nous projectes**



Ha d'incloure la proposta de diagrama de flux per garantir la recepció i acompanyament de nous projectes, detallant la metodologia de traspàs d'informació, seguiment, disseny de proves i recepció de projectes, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.2.5 del present plec.

## **6. Pla de transició**

Ha d'incloure una proposta, en temps, d'una forma global, coherent, integrada i eficaç, del procés que articularà per a la recepció (detallant com pensa executar el test) i devolució del servei, respectant els mínims establerts al apartats 4.2.10 i Annex 2 (dates d'inici transició i inici de servei) del present plec, detallant correctament la transferència de coneixement dels treballs previstos, en la hipòtesi de canvi d'adjudicatari a l'inici i finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues.

## **7. Manteniment correctiu**

Ha d'incloure la proposta de diagrames de flux de manteniment correctiu i els procediments associats, respectant els mínims establerts a l'apartat 4.1 del present plec, detallant les millores d'organització, seguiment i traçabilitat del procés i d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències.

## **11.2. Contingut sobre electrònic C**

En el sobre electrònic C s'inclourà la documentació que s'especifica en el plec de clàusules administratives particulars.



## **12. CLÀUSULES GENERALS DE SEGURETAT**

### **12.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu.**

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

Els estàndards vigents aprovats i operatius del cos normatiu establerts es troben recollits sota la nomenclatura de "Criteris de Seguretat de la informació i Protecció de Dades. L'empresa proveïdora haurà d'aplicar aquestes normatives i estàndards que li corresponguin per l'abast del contracte i donar compliment a les modificacions dels estàndards o a aquells de nova creació.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven 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 pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat, quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal (LOPDGDD).

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

### **12.2. Responsable de seguretat**

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a Responsable de Seguretat, el/la qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor/a únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.



- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa proveïdora a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'empresa adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Assegurar que tot el personal d'empresa proveïdora que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. L'IMI es reserva el dret d'auditar aquest aspecte.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

### **12.3. Delegat/ada de Protecció de Dades**

Si l'empresa adjudicatària ha anomenat un/a delegat/ada de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

### **12.4. Auditoria**

L'IMI auditarà que l'empresa adjudicatària vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'empresa adjudicatària.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari,



incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per a l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

## **12.5. Gestió d'Incidents de Seguretat**

L'empresa adjudicatària informará a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

## **12.6. Confidencialitat**

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació o amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació té designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.



## **12.7. Dimensionament/gestió de capacitats**

L'empresa proveïdora disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

## **12.8. Accés a la informació**

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

## **12.9. Anàlisis forenses**

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre IMI-Seguretat i l'empresa proveïdora.

## **12.10. Control d'accés**

### **12.10.1. Accés local**

L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari/la usuària de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

### **12.10.2. Accés remot**

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.



## **12.11. Gestió del Personal**

### **12.11.1. Deures i obligacions del personal**

El/La Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'Ajuntament, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El/La Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El/La Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

El/La Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'"Acord de confidencialitat i compliment de polítiques de seguretat per a treballadors externs amb accés a informació de l'Ajuntament de Barcelona" (Plantilla CONTRACTE DE CONFIDENCIALITAT PERSONAL EXTERN) serà signat per l'empresa adjudicatària i lliurat al/a la Cap de Projecte de l'Ajuntament. El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà presentat al/a la Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

### **12.11.2. Formació i conscienciació**

L'empresa adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:



- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

L'Ajuntament podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'empresa adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

## **12.12. Clàusula de comunicacions externes**

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiària de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

## **12.13. Protecció del lloc de treball**

### **12.13.1. Lloc de treball buit**

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

### **12.13.2. Bloqueig del lloc de treball**

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari/la usuària per reprendre l'activitat.



### **12.13.3. Protecció d'equips**

L'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

### **12.13.4. Medis alternatius**

L'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

## **12.14. Protecció dels Suports Informàtics**

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

### **12.14.1. Etiquetat**

L'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

### **12.14.2. Criptografia**

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos



USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

### **12.14.3. Transport**

L'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

### **12.14.4. Esborrat i destrucció**

L'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

## **12.15. Protecció de la Informació**

### **12.15.1. Neteja de documents**

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.



### 12.15.2. Protecció del correu electrònic

En el cas que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
  - Correu no sol·licitat (*spam*)
  - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
  - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'empresa adjudicatària establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'Ajuntament considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

### 12.16. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'Ajuntament de Barcelona, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'Ajuntament de Barcelona no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

### 12.17. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà



dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

## **12.18. Protecció de dades de caràcter personal**

L'empresa adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
  - El nom i les dades de contacte de l'encarregat/la encarregada o encarregats/ades i de cada responsable per compte del qual actui l'encarregat/la encarregada.
  - Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
  - Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el/la responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia



laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud (per valorar la pertinència del seu contingut)

- Assistir al/a la responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
  - L'encarregat/ada del tractament notificarà al/a la responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel/per la responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats/ades afectats/ades i les categories i el nombre aproximat de registres afectats de dades personals.
2. Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

- L'Encarregat/a, a petició del/de la responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als/a les interessats/ades, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

1. La naturalesa de la violació de les dades.
  2. Dades del punt de contacte del/de la responsable o de l'encarregat/ada on es pugui obtenir més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
  - Descripció de les mesures adoptades o proposades pel/per la responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals,



incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

- Posar a disposició del/de la responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el/la responsable o un altre/a auditor/a autoritzat/da per ell/a.
- Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del/de la responsable o auditor/a autoritzat/da per aquest.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
  - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
  - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
  - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
  - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat(da de tractament decideixi recórrer a un altre/a encarregat/da (com per exemple, en cas de subcontractació):

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si s'autoritza recórrer a un altre/a encarregat/da i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.



- L'altre/a encarregat/da tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el/la responsable i l'encarregat/da i la consideració d'encarregat/da de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- Si l'altre/a encarregat/da incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat/da inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre/a encarregat/da.

## **12.19. Clàusules d'administració de producte**

### **12.19.1. Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris/àries**

La gestió d'identitats dels/de les usuaris/àries del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris/àries, administradors/res i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels/de les sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels/de les usuaris/àries i perfils administradors/res de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari/ària estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

#### **Autenticació interna**

Els/Les usuaris/àries interns/es (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels/de les usuaris/àries. La solució d'autenticació corporativa utilitzada per l'IMI és l'Oracle Access Manager (OAM) que proveeix el Single Sign On corporatiu.

La integració amb l'OAM es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant capçaleres.
- Integració mitjançant l'estàndard SAML 2.0.
- Integració mitjançant l'estàndard OAuth 2.0.

#### **Autenticació externa**

Els/Les usuaris/àries externs/es (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicatiu) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

### **12.19.2. Autorització dels usuaris als sistemes**

L'IMI disposa d'un mecanisme d'autorització d'usuaris/àries corporatiu basat en el producte Oracle Unified Directory (OUD). L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització (OUD).

En cas que l'empresa adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb GID (eina de gestió d'identitats corporativa



basada en Oracle Identity Manager) per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els funcionals definits a GID (capa de negoci).

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats. El temps dedicat normalment a integrar un connector estàndard amb una BBDD Oracle és aproximadament 80 hores d'un/a tècnic/a.

### **Perfilat d'usuaris/àries**

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels/per les responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un/a sol/a individu/dua autoritzat/da pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari/ària es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els/les usuaris/àries només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un/a usuari/ària tenir múltiples perfils. Els/Les usuaris/àries només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'empresa adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

### **12.19.3. Inventari d'actius**

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.



#### 12.19.4. Configuració de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
  - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
  - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
  - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
  - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
  - Per reduir la seguretat, l'usuari/la usuària ha de realitzar accions conscients.
  - L'ús natural, en els casos que l'usuari/la usuària no ha consultat el manual, serà un ús segur.

#### 12.19.5. Manteniment

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (Common Vulnerability Scoring System), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies



vulnerabilitat	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'empresa proveïdora s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

### 12.19.6. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa proveïdora haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

### 12.19.7. Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

L'empresa proveïdora haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

### 12.19.8. Antimalware

L'empresa adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció antimalware de les màquines que suporten serveis de l'IMI segons es recull al marc normatiu de l'IMI.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions antimalware i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris de l'empresa proveïdora.



### **12.19.9. Còpies de seguretat**

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat i traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball de l'IMI.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que aquestes són perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de backups. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim d'1 any.

### **12.19.10. Segregació de funcions i tasques**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

### **12.19.11. Explotació**

#### **12.19.11.1. Gestió de la configuració**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma contínua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".



- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

#### **12.19.11.2. Gestió de canvis**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

#### **12.19.11.3. Protecció de claus criptogràfiques**

- L'empresa adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algorismes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

#### **12.19.12. Protecció dels serveis**

##### **12.19.12.1. Protecció enfront de la denegació de servei**

L'empresa adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (DoS Denial of Service). Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.

Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

##### **12.19.12.2. Protecció de les aplicacions i serveis web**

L'empresa adjudicatària garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:



- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
  - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
  - Es previndran atacs de manipulació d'URL.
  - Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pàgina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pàgina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
  - Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "cross site scripting".
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per IMI-Seguretat.

## **12.20. Clàusules de desenvolupament de producte**

### **12.20.1. Clàusula de propietat intel·lectual**

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empared d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

### **12.20.2. Desenvolupament segur**

L'empresa adjudicatària es compromet a adequar les seves polítiques i procediments de desenvolupament de programari de tal forma que el seu cicle de desenvolupament de software garanteixi la seguretat en els productes desenvolupats al llarg de tot el cicle de vida, incloent normes de programació segura.

Els següents elements seran part integral del disseny del sistema:

- Els mecanismes d'identificació i autenticació.



- Els mecanismes de protecció de la informació.
- La generació i tractament de pistes d'auditoria.

L'empresa adjudicatària està obligada a realitzar una revisió del codi font per a tots els desenvolupaments que siguin lliurats, ja sigui per al desenvolupament d'un aplicatiu, manteniment del mateix o desenvolupaments correctius, amb l'objecte de verificar si existeix alguna vulnerabilitat o amenaça en el desenvolupament realitzat, i si s'escau, procedir a la reparació de la mateixa.

L'IMI en qualsevol moment podrà realitzar una revisió del codi font. Si es detectés algun tipus de vulnerabilitat es comunicarà a l'empresa adjudicatària per tal que procedeixi a arreglar les mancances detectades.

Per a millorar el procés de desenvolupament segur d'aplicacions, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar accions addicionals per a garantir la qualitat i seguretat del producte final. Aquestes accions són:

- Emprar una eina d'anàlisi de codi estàtic (SAST) per trobar vulnerabilitats de seguretat al codi font i garantir els bons estàndards de codificació. La periodicitat de les anàlisis hauran de ser acordats conjuntament amb el responsable del contracte. El software emprat a l'IMI correspon a l'eina SonarQube amb la modalitat OWASP, sent aquesta la tecnologia desitjable a emprar per l'empresa adjudicatària.
- Per al cas particular d'aplicacions conteneritzades, l'empresa adjudicatària haurà de fer ús d'un software d'anàlisi d'imatges Docker. La tecnologia emprada a l'IMI i la preferent d'ús per part de l'empresa adjudicatària és Coreos Clair.

En cas d'emprar softwares diferents als plantejats anteriorment, hauran de ser comunicats i justificats degudament al responsable del contracte.

### **12.20.3. Acceptació i posta en servei**

Abans de passar a producció l'empresa adjudicatària comprovarà el correcte funcionament de l'aplicació es comprovarà que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisi de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

### **12.20.4. Dades de proves**

L'empresa adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.



En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'empresa adjudicatària es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

#### **12.20.5. Signatura electrònica**

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa proveïdora haurà de presentar-les per ser vàlides per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per IMI-Seguretat. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **12.20.6. Pla de traces**

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte.

Un cop dissenyades les traces s'haurà d'incorporar aquest disseny en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

#### **12.20.7. Informe de seguretat**

L'empresa proveïdora elaborarà a petició de seguretat un informe on es detallaran tots els aspectes rellevants sobre Seguretat del seu contracte.

L'estructura d'aquest informe incloent la informació requerida es lliurarà al proveïdor durant les primeres etapes del contracte.



## **12.21. Seguretat sistemes d'informació**

En el present contracte s'utilitzen sistemes d'informació. Els sistemes d'informació són propietat de l'Ajuntament de Barcelona i el nivell de seguretat que cal aplicar als sistemes d'informació per part de l'empresa proveïdora és "Bàsic".

Aquest document ha estat emès per la Sra. Glòria Almató Guiteras, tècnica responsable del contracte de l'IMI, i amb el vistiplau de,

Joana P. Serra Bosch  
(Per encàrrec de funcions)  
Direcció de Desenvolupament de l'IMI



### 13. ANNEX 1. CATÀLEG D'APLICACIONS

A continuació es troben classificades les aplicacions i lliurables del contracte:

Codi	Aplicació	Entregable	Plataforma principal
APP0011	Activa't per l'ocupació	ptbdra casoli.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0011	Activa't per l'ocupació	ptbdra csoli.w61	J2EE WebSphere 6.0
APP0029	Agrupació de Residus	ptbagruparesidus.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0039	Al·legació multes	ptbal egamultes.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0039	Al·legació multes	ptbal egamultesi.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0039	Al·legació multes	ptbidcond.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0037	Al·legació multes per carpeta professional	ptbal egamultescp.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0038	Al·legació tributs per carpeta professional	ptbal egatributscp.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0036	Alegacio tributs	ptbal egatributs.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0036	Alegacio tributs	ptbal erectrib.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0036	Alegacio tributs	ptbal erectribi.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0041	Alta de la Targeta Rosa per a majors de 60 anys	ptbal tarosamaj.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0042	Alta o canvi de domicili al Padró d'Habitants	ptbal tapadro.w61	J2EE WebSphere 6.0
APP0042	Alta o canvi de domicili al Padró d'Habitants	ptbpadroi.w61	J2EE WebSphere 6.0
APP0043	Alta Targeta Rosa persones amb discapacitat	ptbal tarosadisca.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0044	Anexió de documents a sol·licituds de subvencions	ptba nnexsolajusubi.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0044	Anexió de documents a sol·licituds de subvencions	ptba nnexsolsubi.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0045	Anexió de documents a tràmits ja iniciats	ptba nnexdoctramiti.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0065	Autoliquidacio gossos potencialment perillosos	ptba utoliqgossos.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0069	Autoliquidacions de producció de residus municipals	ptbli qresidus.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0077	BackOffice de la Carpeta del Professional	ptbmanteni mentcp.ws6	J2EE WebSphere 6.0
APP0078	Backup de intertramit	ptbintertramitb.ws6	J2EE WebSphere 6.0
APP0079	Backup Middle office internet	ptbmiddleofficib.ws6	J2EE WebSphere 6.0
APP0081	Baixa o modificació d'animals de companyia	ptbbaixaanimals.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0101	Calendari del Contribuent	sircalendar.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0104	Canvi a dreça per carpeta professional	ptbcanviadrcp.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0105	Canvi al padró municipal	ptbcanvipadro.w61	J2EE WebSphere 6.1
APP0105	Canvi al padró municipal	ptbcanvipadroi.w61	J2EE WebSphere 6.1



<b>APP0106</b>	Canvi d'adreça fiscal i/o notificació	ptbcanviadr.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0107</b>	Canvi de titular de l'impost béns immobles KIT 010	ptbcanvititkt.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0108</b>	Canvi de titular de l'impost béns immobles KIT Ciutadà	ptbcanvititk.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0109</b>	Canvi de titular de l'impost béns immobles KIT OAC	ptbcanvititkp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0110</b>	Canvi Titular IBI	ptbannexgeneric.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0110</b>	Canvi Titular IBI	ptbcanvitit.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0111</b>	Canvi titular ibi per carpeta professional	ptbcanvititcp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0113</b>	Carpeta de les empreses i les entitats	ptbcarpeta.doc	J2EE WebSphere 6.2
<b>APP0115</b>	Carpeta del Ciutadà	ptbcarpeta.doc	J2EE WebSphere 6.3
<b>APP0116</b>	Carpeta del professional	ptbcarpetaprof.doc	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0116</b>	Carpeta del professional	ptbcarpetaprof.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0117</b>	Carpets	ptbsircarpeta.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0117</b>	Carpets	ptbsircarpeta_intra.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	comunsserveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	coreserveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	econveni sserveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	mobtramitsserveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	padroserveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0123</b>	Catal eg de tramits	tributs serveis.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0137</b>	Certificat de pagament de tributs carpeta prof.	ptbcerttributscp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0138</b>	Certificat de pagament de tributs municipals	ptbcerttributs.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0138</b>	Certificat de pagament de tributs municipals	ptbcerttributsi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0140</b>	Certificat negatiu de deute	pshcertificatdeute.doc	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0140</b>	Certificat negatiu de deute	pshcertificatdeute.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0140</b>	Certificat negatiu de deute	ptbcertnegatiu.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0140</b>	Certificat negatiu de deute	ptbcertnegatiui.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0143</b>	Cita a l'institut Municipal d'Hisenda	ptbcitahisenda.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0156</b>	Comunicat de la Guàrdia Urbana d'accidents de trànsit	accacci.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0156</b>	Comunicat de la Guàrdia Urbana d'accidents de trànsit	accacipt.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0156</b>	Comunicat de la Guàrdia Urbana d'accidents de trànsit	ptbcomuaccgui.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0161</b>	Consola d'administració	cadcarpeta.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0161</b>	Consola d'administració	cadmanteniment.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0161</b>	Consola d'administració	ptbadmi nconsole.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0164</b>	Consulta col·legi electoral	ptbconsulcoel.w61	J2EE WebSphere 6.1



<b>APP0167</b>	Consulta estat expedients	ptbconsexplliact.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0167</b>	Consulta estat expedients	ptbconsexplliobr.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0170</b>	Contexte i inter-tràmit	ptbintertramit.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0178</b>	Copia de plànols topogràfics	ptbcopiapic.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0197</b>	Devolució d'ingressos	ptbdevoling.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0197</b>	Devolució d'ingressos	ptbdevolingi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0198</b>	Devolució d'ingressos carpeta professional	ptbdevolingcp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0201</b>	Distintiu de l'Àrea Verda KIT	ptbareaverdak.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0200</b>	Distintiu de l'Àrea Verda KIT 010	ptbareaverdakt.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0202</b>	Documents Portal Tràmits	ptbsircarpeta.doc	Documentum
<b>APP0202</b>	Documents Portal Tràmits	ptbsolesporti.w61	Documentum
<b>APP0205</b>	Domiciliació Bancària Carpeta Prof	ptbdombancariacp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0206</b>	Domiciliació bancària del kit	ptbdombancariak.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0207</b>	Domiciliació bancària del KIT 010	ptbdombancariakt.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0208</b>	Domiciliació bancària del KIT OAC	ptbdombancariakp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0214</b>	Duplicat de multes carpeta prof.	ptbduplimultescp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0217</b>	Duplicat documents de pagament tributs per carpeta Profes.	ptbduplitributcp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0218</b>	Duplicat rebut carpeta professional	ptbduplirebut.w61	
<b>APP0219</b>	Duplicats de documents per al pagament de tributs	ptbduplitribut.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0220</b>	Duplicats multes	ptbduplimultes.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0220</b>	Duplicats multes	ptbduplimultesp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0227</b>	Ear 0 de Portal de tràmits de Barcelona	ptbannexautoritasi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0227</b>	Ear 0 de Portal de tràmits de Barcelona	ptbgaudirsoli.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0227</b>	Ear 0 de Portal de tràmits de Barcelona	ptbjobsbatch.UX	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0227</b>	Ear 0 de Portal de tràmits de Barcelona	ptbportal.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0241</b>	El meu veïnatge	ptbveinatge.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0244</b>	Emprendre amb Barcelona Activa és fàcil	ptbbaemprk.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0278</b>	Fraccionament de tributs i multes	ptbfracciotrimul.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0314</b>	Gestió del kit	ptbgestiokit.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0353</b>	Historic MiddleOffice	ptbhistBD.BD	Package PLSQL/ Scripts
<b>APP0368</b>	Impressió formulari 010	ptbimpr010.w61	J2EE WebSphere 6.1



<b>APP0377</b>	Informe d'actuació dels Bombers de Barcelona	MYCBOMBERS.NT	
<b>APP0381</b>	Infraestructura de runtime	ptbcore.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0381</b>	Infraestructura de runtime	ptbcoreweb.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0381</b>	Infraestructura de runtime	ptbesdeveniments.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0382</b>	Inici d'una activitat o instal·lació a Barcelona	ptbomaiacons.w61	
<b>APP0382</b>	Inici d'una activitat o instal·lació a Barcelona	ptbomaiageneric.w61	
<b>APP0384</b>	Inscripció d'animals al Cens municipal d'animals de companyi	ptbaltaanimals.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0385</b>	Inscripció en el Registre mun. d'unions civils	ptbaltaunions.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0404</b>	KIT de tramitacions	ptbbbcn010.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0404</b>	KIT de tramitacions	ptbbbcnoac.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0404</b>	KIT de tramitacions	ptbbbcntele.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0405</b>	Kit de tramitacions 010	ptbbbcn010a.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0407</b>	Librerías EXT de Portal de tràmits	ptbcoreext.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0420</b>	Manteniment de la Informació de Configuració de portal	ptbmanteniment.ws6	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0427</b>	Middel Office para INTERNET	ptbmiddleofficei.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0428</b>	Middle Office	ptbestatcadu.UX	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0428</b>	Middle Office	ptbmiddleoffice.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0435</b>	Modificació errors ortogràfics	ptbmodorto.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0444</b>	Multi trámite identificado	ptbmultitramiti.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0444</b>	Multi trámite identificado	ptbtramgenerici.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0445</b>	Multi trámite para generación de pdf's	ptbmultidoctrami.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0446</b>	Multi trámite para portal de trámites	ptbmultitramit.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0457</b>	Notificació del deute pendent.	ptbnotdeute.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	portal.BD	
<b>APP0485</b>	Pagament amb targeta de crèdit o càrrec al compte corrent	ptbpagtarja.ws6	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0489</b>	Pagament per la carpeta del professional	ptbpagcarreccp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0520</b>	Plusvàlua	PlusValuesSimulacio.e2e	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0520</b>	Plusvàlua	ptbplusvalua.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0521</b>	Plusvalua carpeta profesiona	ptbplusvaluacp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0528</b>	Portal de tràmits Processos Batch	PTBBATCHESPORT.UX	Batch UNIX
<b>APP0528</b>	Portal de tràmits Processos Batch	PTBPORTAL.UX	Batch UNIX
<b>APP0533</b>	Portal Tràmits Processos Batch	ptbbatchsollicituds.UX	



<b>APP0533</b>	Portal Tràmits Processos Batch	ptbcoac.UX	
<b>APP0533</b>	Portal Tràmits Processos Batch	ptbhstBD.UX	
<b>APP0533</b>	Portal Tràmits Processos Batch	SIRCALENDARI.UX	
<b>APP0533</b>	Portal Tràmits Processos Batch	SIRCARPEMPRESES.UX	
<b>APP0534</b>	Portal Tràmits Test	mobtramits.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0539</b>	Procés d'impresio kit Benvinguda	ptbimpresio bb.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0541</b>	Processos Batch	ptbcoac.ws6	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0563</b>	Recollida de mobles	ptbrecollidamob.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0578</b>	Revocació de la Representació	ptbrevocrepre.ws6	
<b>APP0578</b>	Revocació de la Representació	ptbrevocreprei.ws6	
<b>APP0627</b>	SIPAC Internet	stpsipac.ws6	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0627</b>	SIPAC Internet	STX360.UX	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0627</b>	SIPAC Internet	STX367.UX	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0640</b>	Sol. anulació llicències ocupa. espai públic foto o film	ptbsolanulexpfilm.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0642</b>	Sol. subv. activitats. i serveis de districte i de ciutat	ptbsolajusubi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0645</b>	Sol·licitud d'ajudes i subvencions	ptbsolajusub.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0636</b>	Sol·licitud de cita prèvia per aconseguir plaça escolar kit	ptbplacaescok.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0647</b>	Sol·licitud de l'idCAT	ptbsolidcat.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0647</b>	Sol·licitud de l'idCAT	ptbsolidcatk.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0648</b>	Sol·licitud de l'informe d'idoneïtat tècnica	ptbsolcertidi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0649</b>	Sol·licitud de l'informe urbanístic previ	ptbsoliupi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0650</b>	Sol·licitud del carnet de biblioteques KIT WEB	ptbbibliotequesk.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0651</b>	Sol·licitud del distintiu de resident de l'Àrea Verda	ptbareaverda.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0652</b>	Sol·licitud idCat KIT OAC	ptbsolidcatkp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0653</b>	Sol·licitud impresos per autoliquidació Impost Vehícles Trac	ptbautiliqivtm.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0637</b>	Sol·licitud inscripció a sessió informativa per a immigrants	ptbimmigracio.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0637</b>	Sol·licitud inscripció a sessió informativa per a immigrants	ptbimmigraciok.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0637</b>	Sol·licitud inscripció a sessió informativa per a immigrants	ptbimmigraciokp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0637</b>	Sol·licitud inscripció a sessió informativa per a immigrants	ptbimmigraciokt.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0654</b>	Sol·licitud llicències ocupació espai públic per foto o film	ptbmudancesi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0654</b>	Sol·licitud llicències ocupació espai públic per foto o film	ptbsollicfilm.w61	J2EE WebSphere 6.1



<b>APP0654</b>	Sol·licitud llicències ocupació espai públic per foto o film	ptbsollicfilmi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0655</b>	Sol·licitud per a instal·lar banderoles a la via pública	ptbsolbanderoles.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0677</b>	Tràmit baixa residus	ptbbaixaresidus.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0678</b>	Tràmit canvi fitxer d'entitats	ptbfgeci.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0679</b>	Tràmit de pagament de rebuts, multes i preus públics	ptbpagament.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0679</b>	Tràmit de pagament de rebuts, multes i preus públics	ptbpagdiposit.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0681</b>	Tràmit de sol·licitud de cita prècia d'acció social	ptbpscitaprevia.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0683</b>	Tràmit de troballes	ptbtroballes.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0684</b>	Tràmit Genèric de Factures	ptbgenfacti.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0685</b>	Tràmit Sol·licituts Subvencions	ptbsolajusubge.ws6	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0685</b>	Tràmit Sol·licituts Subvencions	ptbsolsubi.w61	J2EE WebSphere 6.0
<b>APP0686</b>	Tramitació de certificats d'Expedients Urbanístics	ptbtramexpurb.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0686</b>	Tramitació de certificats d'Expedients Urbanístics	ptbtramexpurbi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0686</b>	Tramitació de certificats d'Expedients Urbanístics	ptbtramexpurbip.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0686</b>	Tramitació de certificats d'Expedients Urbanístics	ptbtramexpurbp.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0709</b>	Volant Convivència	ptbvolantconv.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP0709</b>	Volant Convivència	ptbvolantconvi.w61	J2EE WebSphere 6.1
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportaladmin	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalbatchproceduresearch	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalcontent	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportaldocs	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalfaq	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalinitprocedure	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalpersonalspace	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalprocedurefile	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalproceduresearch	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalproceduresate	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicecontent	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicedocumentum	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalserviceepob	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicegeocode	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicegpa	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicehisenda	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalserviceiris	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalserviceitaca	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicemeetings	DevOps



<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicemo	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicepdf	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalserviceproceduresearch	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicerat	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicesignature	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicesubscriptions	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalservicevacances	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	apiportalvirtualoffice	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	api-service-content-admin	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	cronjob	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	elasticsearch	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-aju-016-corp	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-aju-016-tramit	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-aju-vac-tramit	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacabapp	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacabapp-corp	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-cecc-fitxerentitats	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-cecc-fitxerentitats-baja	DevOps
<b>APP1021</b>	Nou portal tràmits (LPACAP)	ngpacab-cecc-fitxerentitats-mod	DevOps



## 14. ANNEX 2. VOLUMETRIES I DATES

En el present annex es mostren les volumetries pròpies del present contacte a partir de les quals s'obté l'import de licitació. S'indica per a cada un dels Servei-Aplicació que conformen l'abast del present contracte i cada un dels serveis inclosos plec (manteniment correctiu, manteniment recurrent i serveis transversals de manteniment) l'esforç necessari per realitzar les tasques associades.

S'entén per esforç el volum d'incidències tipus (IT) que es produeixen en el servei de manteniment correctiu de forma habitual, de peticions tipus (PT) que es produeixen en el servei de manteniment recurrent de forma habitual i per als serveis transversals de manteniment el volum de tasca tipus (TT) que es requereixen normalment.

Aquest volum d'incidències tipus (IT), peticions tipus (PT) i tasques tipus (TT) s'ha calculat a partir d'una línia base, que és el resultat obtingut d'un recull de la informació existent de contractes realitzats amb anterioritat, de similar complexitat i entorn tecnològic.

L'esforç dels serveis de manteniment correctiu, manteniment recurrent i evolutius recurrents es representa en incidències tipus (IT) i peticions tipus (PT) de cada servei/aplicació (en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per aquest servei).

L'esforç dels serveis transversals de manteniment i evolutius identificats (no aplica per aquest contracte) es representa en tasques tipus (TT) per cada servei/aplicació (en els casos que no hi hagi aplicació però existeixi un servei d'aplicació, i l'esforç es calcula per el total del servei).

S'estima un esforç d'una hora per cada incidència, petició i tasca tipus.

En el document Excel adjunt "**Càlcul detallat imports AM\_OVT, full Càlcul pressupost**", es mostren les taules amb la volumetria dels diferents exercicis, les dates d'inici de cada servei i les dates de la transició per cada un d'ells.



## 15. ANNEX 3: ADINET

L'empresa adjudicatària seguirà la metodologia ADINET), detallada en el present annex, o la metodologia de desenvolupament àgil d'aplicacions de l'IMI, anomenada Scrum@IMI (veure Annex 4). ADINET està basada en l'ús d'eines de gestió de requeriments, gestió de defectes i proves que proporcionarà l'IMI a l'empresa adjudicatària. L'ús d'aquestes és obligatori per l'empresa adjudicatària.

La metodologia ADINET es divideix en les següents fases: llançament, elaboració, construcció i transició, les quals es descriuen a continuació.

### 15.1. Fase de llançament

La fase de llançament té com a principals objectius redactar un pla de contracte i elaborar un pla de riscos, consensuat entre el cap de contracte de l'empresa adjudicatària i el cap de contracte de l'IMI, i basats en l'oferta realitzada per l'empresa adjudicatària.

El pla de riscos ha d'incloure la descripció detallada d'aquells riscos i problemes que sorgeixin i s'identifiquin al llarg del desenvolupament del contracte. El contingut mínim del que ha de disposar és: objectius del pla, identificació dels riscos principals, accions mitigadores i preventives, calendari d'execució del pla i mecanismes de seguiment i control del pla.

Ambdós plans hauran de ser aprovats pel comitè de direcció del contracte, i addicionalment es convocarà una reunió de llançament o Kick-Off del contracte.

### 15.2. Fase d'elaboració

La fase d'elaboració té com a objectius identificar tots els requisits funcionals i tècnics del sistema i definir l'arquitectura sobre la qual es construirà aquest.

En aquesta fase, serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària elaborar una maqueta que inclogui les funcionalitats definides per tal de que l'usuari les pugui validar.

Un cop finalitzada la fase, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els següents productes i documentació per validar i acceptar: document visió amb els requisits del sistema, document glossari amb les definicions dels termes que requereixin ser detallats, casos d'ús del sistema i workflow, document d'especificacions o requisits no funcionals del sistema, maqueta, document d'arquitectura del sistema i pla de proves.

El pla de proves ha de contenir com a mínim les següents proves tipus per tal d'assegurar el correcte funcionament del sistema:

Tipus de proves	Casos
Unitàries	4 casos de prova unitària per a cada cas d'ús crític/principal



Integració	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'integració
Rendiment	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment de rendiment
Qualitat de codi	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment de qualitat de codi
Usabilitat	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'usabilitat
Accessibilitat	1 cas de prova d'integració per a cada requeriment d'accessibilitat
Funcionals	1 cas de prova d'integració per a cada cas d'ús com a mínim. Cada escenari d'èxit ha de tenir associada, com a mínim, 1 prova, i cada escenari alternatiu, com a mínim, 1 prova
Acceptació d'usuari/ària (UAT)	1 cas de prova per a cada requeriment funcional

La fase d'elaboració es considerarà finalitzada quant el responsable del contracte de l'IMI accepti tota la relació de productes i documentació detallada anteriorment. Aquesta acceptació de documentació es portarà a terme al comitè de direcció.

### 15.3. Fase de construcció

La fase de construcció té com a objectiu la construcció del sistema en base als requeriments definits en fases anteriors.

Durant aquesta fase, es realitzarà un desenvolupament iteratiu, la duració de les quals serà entre 4 i 6 setmanes. Durant aquesta fase, s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que també inclou el disseny de la base de dades.

L'objectiu d'aquesta fase és la construcció del sistema. Durant aquesta fase es realitzarà un desenvolupament iteratiu. Les duracions de les iteracions seran entre 4 i 6 setmanes.

Durant aquesta fase s'haurà d'elaborar el document de disseny tècnic que inclou el disseny de base de dades. Aquesta documentació ha d'incloure el lliurament de diagrames en fitxer (format estàndard importable des d'eines de modelatge).

Amb cada iteració s'actualitzarà el Pla de Proves en l'eina corresponent, tot incloent la definició dels casos de prova corresponents a les funcionalitats afegides. Es realitzarà el



registre en aquesta eina del Resultat de l'Execució juntament amb l'enregistrament dels resultats obtinguts. Com a prova d'aquest enregistrament es pot utilitzar:

- Fitxer de resultats generat per l'eina d'execució de proves.
- Fitxer log de l'aplicació.
- Captura de finestres amb el resultat de les proves.

Aquests resultats es presentaran després de cada iteració al/a la Cap responsable del contracte de l'IMI per a la seva avaluació i validació. Aquesta validació serà necessària per poder donar per tancada cada iteració i poder començar l'execució de la següent.

Abans de passar a la fase de Transició, per tant com a mínim a l'última iteració prevista del producte, caldrà que el/la Cap responsable del contracte de l'IMI validi el sistema construït amb la verificació dels resultats obtinguts en l'execució de totes les proves previstes al Pla de Proves.

Abans de tancar cada iteració es presentarà la documentació tècnica de cada iteració:

- Document de Disseny Tècnic

A la finalització de cada iteració, si l'IMI ho considera necessari, es podrà realitzar una validació del sistema construït per part de l'usuari/la usuària.

#### **15.4. Fase de Transició**

L'objectiu d'aquesta fase és la finalització del contracte. Prèviament al seu tancament i dins d'aquesta darrera fase, es realitzaran les següents tasques:

- Validació de tot el sistema per part de l'usuari/la usuària.
- Execució del Pla de Gestió del Canvi segons el Pla de Gestió del Canvi previst i aprovat a la fase anterior:
  - Comunicació del calendari de desplegament del sistema.
  - Formació del personal (tant usuaris/àries, com tècnics/ques).
  - Desplegament a Producció. L'Ajuntament podrà participar en totes les activitats de posada en producció del sistema construït.
  - Traspàs a l'equip responsable del seu manteniment.
- Lliurament de la documentació del sistema:
  - Descripció funcional.
  - Descripció tècnica.
  - Manual d'usuari/ària.
  - Manual tècnic o d'administració.
  - Full d'escalats: l'empresa adjudicatària és responsable d'elaborar i lliurar a l'IMI el Full d'escalats de l'aplicació desenvolupada. Aquest full s'haurà d'elaborar segons el model de plantilla utilitzat per l'IMI i d'acord amb les responsabilitats dels diferents equips i entorns tècnics existents a l'IMI. Aquest full ha de servir perquè el personal del SAU de l'IMI pugui escalar correctament les incidències relacionades amb l'aplicació objecte del contracte al tercer nivell del SAU.



El tancament d'aquesta fase de Transició està condicionada pel fet que el/la Cap responsable del contracte de l'IMI rebí i accepti formalment la relació de lliuraments inclosos a l'abast del contracte. L'acceptació formal del contracte es farà en reunió del Comitè de Direcció del contracte. El fet de no assolir els objectius d'aquesta fase de Tancament, suposarà la parada del contracte.



## 16. ANNEX 4 : METODOLOGIA AGILE SCRUM@IMI

### 16.1. Metodologia àgil per a projectes IMI

L'empresa adjudicatària seguirà la metodologia ADINET (veure Annex 3) o la metodologia de desenvolupament àgil d'aplicacions de l'IMI, anomenada **Scrum@IMI**, detallada en el present annex. Està basada en el marc de treball Scrum i pràctiques d'enginyeria provinents d'altres models com Extreme Programming o DevOps.

Aquesta metodologia, disponible per a l'empresa adjudicatària, se suporta sota l'ús d'una plataforma ALM (Application Lifecycle Managment) amb eines de:

- Planificació del desenvolupament (releases, sprints, paquets de treball, defectes, etc.)
- Repositoris de documentació, codi i binaris
- Gestió de requisits i proves
- Automatització de les proves unitàries i funcionals
- Integració continua i Desplegament continu
- Control de la qualitat del codi, entre d'altres

El seu ús és obligatori per part de l'empresa adjudicatària sense que suposi un cost addicional en llicències per al mateix.

Tota la documentació que es generi internament al desenvolupament haurà de gestionar-se amb les eines que es determinin a l'inici del projecte, preferentment en format wiki.

Les principals característiques d'aquesta metodologia es comenten segons el seu cicle de vida al següent enllaç:

[https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/marc\\_de\\_treball\\_scrumimi\\_per\\_pr\\_oveidors.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/imi/sites/default/files/marc_de_treball_scrumimi_per_pr_oveidors.pdf)

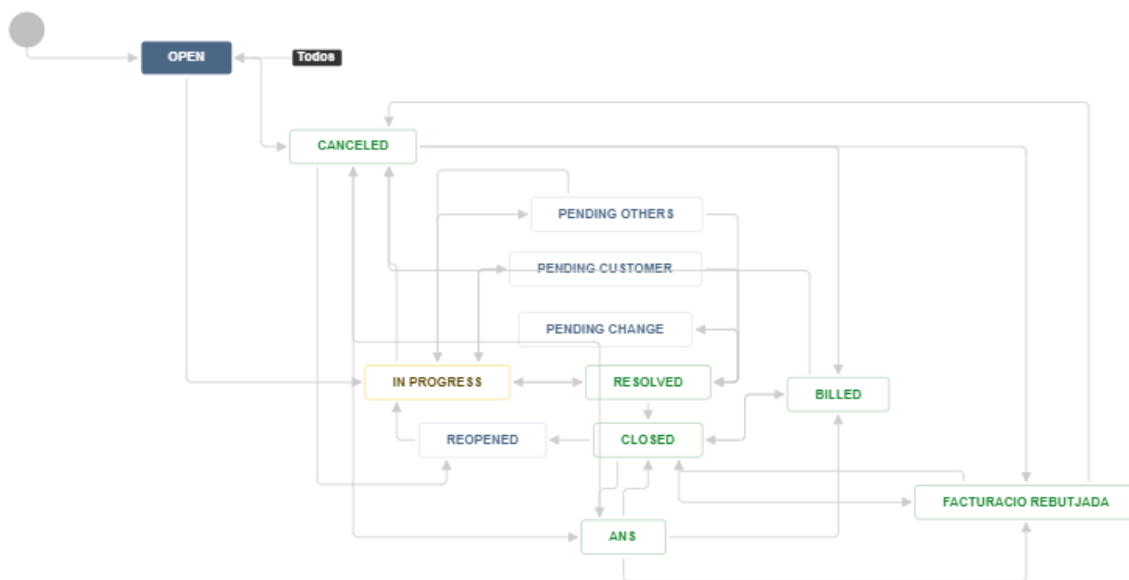


## 17. ANNEX 5 : FLUXOS A L'EINA DE TICKETING

A continuació es detallen a mode il·lustratiu els fluxos, actuals en el moment de licitar el contracte, de tramitació dels manteniments a l'eina de ticketing.

Aquests fluxos poden variar durant l'execució del contracte, en aquest cas l'IMI comunicarà a l'empresa adjudicatària els canvis en els fluxos.

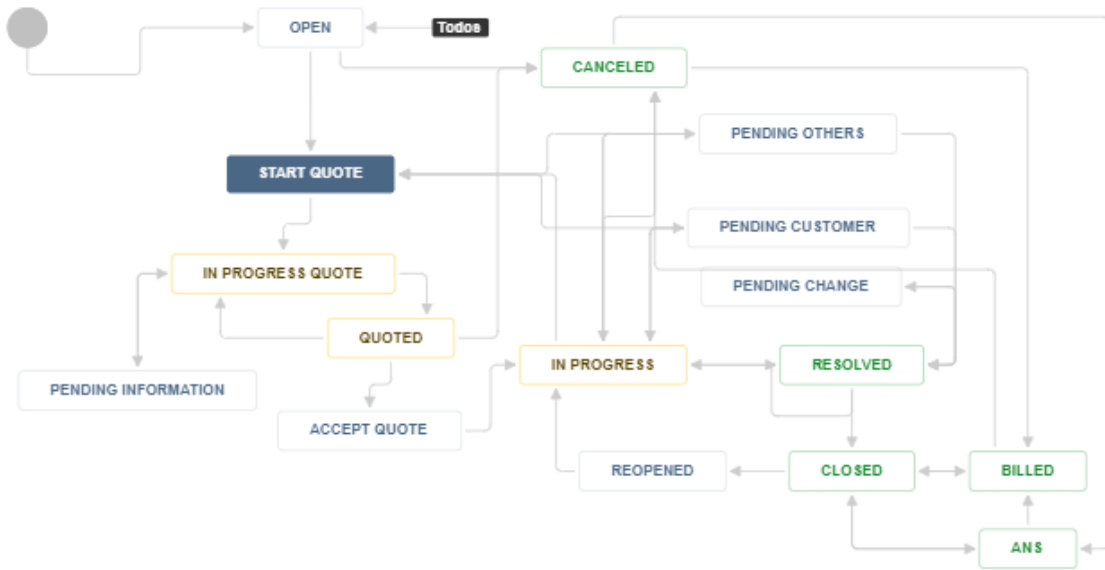
### 17.1. Manteniment correctiu



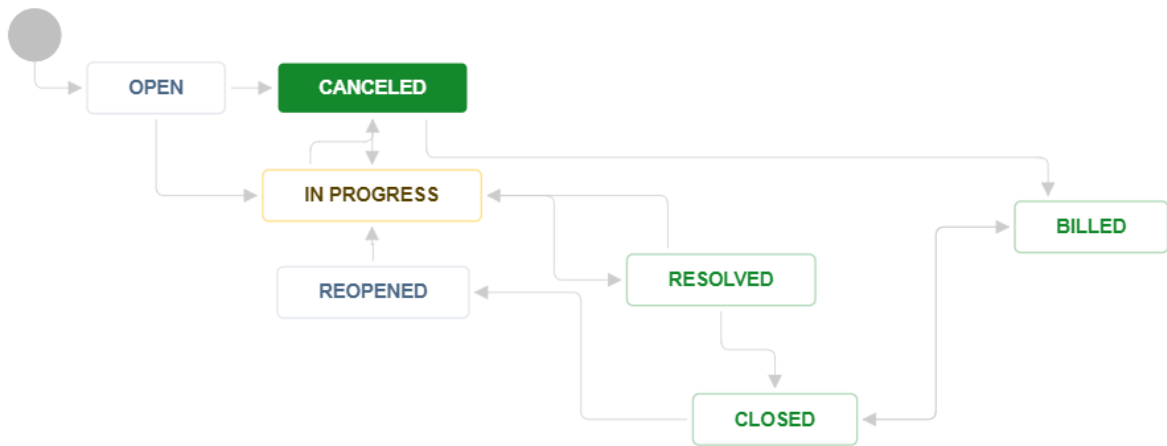
Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



### 17.2. Manteniment recurrent, evolutius recurrents i evolutius identificats



### 17.3. Serveis Transversals de Manteniment



Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



## **18. ANNEX 6: DUBTES I ACLARIMENTS**

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, l'IMI posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: [galmatog@bcn.cat](mailto:galmatog@bcn.cat)

En l'assumpte del correu indicar: *AM – OVT*

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies laborables abans de la data límit de presentació d'ofertes.

A causa de les mesures de seguretat i prevenció ocasionades per la crisi sanitària de la COVID-19, no es convocarà una sessió informativa per aquesta licitació. Per tal que els licitadors interessats en presentar oferta, puguin aclarir tots els dubtes que els hi sorgeixin, l'IMI posa a disposició dels licitadors la bústia de correu abans indicada per qüestions tècniques i la de [imi\\_gestio\\_contractacio@bcn.cat](mailto:imi_gestio_contractacio@bcn.cat), per consultes de caire administratiu.

Les consultes rebudes dins dels 3 dies hàbils anteriors a la data de finalització d'entrega de les proposicions seran solucionades i publicades al perfil del contractant de l'IMI:

([https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN\\_IMI/customProf](https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/BCN_IMI/customProf)).