



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER:

**SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT
D'UN PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS
ELECTRÒNICS PER A L'INSTITUT MUNICIPAL DE
MERCATS DE BARCELONA.**

Contracte: 008_P2400043

Barcelona, maig de 2025



INTRODUCCIÓ	4
1. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
2. GESTIÓ D'EXPEDIENTS	7
2.1 REQUERIMENTS GENERALS	8
2.1.1 Funcionalitats contemplades en la solució actual	8
2.1.2. Catàleg de tramitació actual	10
2.1.3 Principals elements del programari	11
2.1.4 Flux estàndard de tramitació: Exemple	12
2.1.5 Flux específic de tramitació: Exemple	125
2.1.6 Noves funcionalitats	126
2.2 REPORTING I CONSULTES ASSOCIADES	19
2.3 FUNCIONALITATS DE COMUNICACIÓ I NOTIFICACIÓ	20
2.4 FUNCIONALITATS DE IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA	20
2.5 INTEGRACIÓ AMB BBDD DE MERCATS	211
3. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS	22
3.1 REQUERIMENTS D'ARQUITECTURA GENERALS	22
3.2 SOLUCIONS EN SAAS CLOUD	22
3.3 INTEGRACIONS	23
3.4 ENTORNS	25
3.5 TIPOLOGIA D'USUARIS I QUANTIFICACIÓ	25
3.6 ACCESIBILITAT	25
3.7 REQUISITS DE SEGURETAT	25
4. METODOLOGIA D'IMPLANTACIÓ I LLIURABLES DE PROJECTE	26
4.1 FASE DE LLANÇAMENT	26
4.2 FASE D'ELABORACIÓ	28
4.3 FASE DE PARAMETRITZACIÓ i CONSTRUCCIÓ	29
4.4 FASE DE DESPLEGAMENT- PAS A PRODUCCIÓ	30



5. GESTIÓ DEL CANVI: COMUNICACIÓ I FORMACIÓ	31
6. SUPORT TECNOLÒGIC I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	32
6.1 SUPORT A L'ARRENCADA	32
6.2 MANTENIMENT CORRECTIU I OPERATIU	32
7. GOVERNANÇA	34
7.1 COMITÈ OPERATIU	34
7.2 COMITÈ DE DIRECCIÓ DE PROJECTE	35
8. TRANSFERÈNCIA: PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	36
9. FACTURACIÓ	37



INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal de Mercats de Barcelona (IMMB) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que s'encarrega de la gestió i l'administració dels mercats municipals de la ciutat. L'IMMB treballa per destacar el paper dels mercats com a líders en la distribució de producte fresc i de proximitat i com a referents de salut i sostenibilitat.

Els Estatuts de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona regulen l'organització i el funcionament de l'ens, defineixen els òrgans de govern i estableixen el règim patrimonial, economicofinancer i de personal.

D'acord amb l'article 2 dels Estatuts, correspon a l'Institut la realització de les funcions d'administrar i gestionar els mercats municipals zonals i especials de Barcelona, que són les següents:

1. Formulació i gestió dels plans de modernització, remodelatge físic i comercial.
2. Construcció i manteniment d'edificis i instal·lacions dels mercats municipals.
3. Gestió i manteniments dels serveis i instal·lacions generals i auxiliars dels mercats.
4. Atorgament de les llicències i permisos de totes classes en relació amb les parades de venda i altres serveis i activitats complementàries dels mercats municipals.
5. Emissió i cobrament de liquidacions de rebuts pels conceptes que escaiguin d'acord amb les ordenances fiscals i de preus públics.
6. Proposar i gestionar l'ordenació, planificació i desenvolupament de l'activitat del comerç dels mercats de Barcelona.

L'Ordenança municipal de mercats regula la relació entre comerciants i l'Administració i l'ordenança fiscal de mercats regula les taxes que l'institut recapta mitjançant expedició de rebuts, a través de la qual es materialitza l'autonomia administrativa i de gestió pressupostària pròpia de l'institut.

Aquesta normativa està sotmesa a l'aprovació anual pel Plenari de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest context, l'IMMB es va dotar inicialment de dos programaris de gestió desenvolupats a mida que està donant actualment cobertura funcional a les necessitats dels diferents departaments de l'IMMB.



Aquests programaris, anomenats TREM i FICOR, van ser desenvolupats en Visual Basic amb una base de dades ORACLE i MS Access Els dos sistemes en l'actualitat s'integren de manera bidireccional.

TREM és l'actual programa de gestió d'expedients administratius de mercats que es vol substituir i que és objecte d'aquest Plec Tècnic

FICOR és el programa d'elaboració, emissió, gestió, liquidació i control dels rebuts de l'Institut emesos com a conseqüència d'un procediment administratiu derivat d'un expedient, com a conseqüència del cobrament periòdic del cànon de mercats als titulars de les parades o com a conseqüència de la repercussió dels costos de remodelació de mercats.

Adicionalment, es van implantar altres programes satèl·lit per tal de facilitar la imputació a cada paradista dels costos del subministrament d'aigua i de llum, com el programa COSME o de l'actual Programa de Subministraments.

Els importants canvis normatius i tecnològics que s'han produït des de la implantació d'aquests programes i, especialment, en els últims anys, així com l'augment de requeriments d'informació interna i externa, han motivat la necessitat de procedir a la substitució d'ambdós programes per aconseguir una major eficàcia i eficiència.

Es fa imprescindible que el nou gestor d'expedients, el nou TREM, es pugui integrar amb la base de dades pròpia de mercats utilitzada per a la gestió de la recaptació de taxes i amb els altres programaris que aquest Plec Tècnic detalla.

En un futur, aquest gestor d'expedients haurà d'integrar-se amb el sistema de tramitació electrònica de l'ajuntament de Barcelona (fora de l'abast d'aquest contracte).

1.OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la subscripció a una solució informàtica amb les funcionalitats necessàries per donar cobertura integral a la gestió d'expedients electrònics i físics de l'institut, actualment gestionades per el programari TREM.

L'objectiu també serà millorar l'eficiència dels processos administratius i dels recursos, l'agilitat en els tràmits vinculats, l'automatització dels processos, la transparència en la gestió i la optimització dels procediments que desenvolupen les actuacions de caràcter econòmic i financer que gestiona l'Institut Municipal de Mercats.

L'abast del contracte és el següent:

- Consultoria per a la configuració i parametrització inicial.
- Consultoria per a al migració de dades.
- Instal·lació i desplegament del programari en l'entorn de preproducció i producció.
- Subministrament de les llicències necessàries/servei SaaS (Services as a Software).
- Configuració del programari i parametrització inicial.
- Formació inicial i acompanyament a l'arrencada dirigida als usuaris de la solució.
- Formació als administradors del sistema de l'IMMB.
- Migració de la base de dades del programa TREM al nou programari pel que respecta a les dades interoperables (que són, en aquest context, les que no necessiten de cap procés de transformació) incloent la validació d'aquestes dades. Les tasques de digitalització d'expedients i/o d'incorporació de metadades en els fitxers respectius d'aquesta documentació no estan incloses en l'abast del contracte
- Actualització i manteniment anual que comporta també un número d'hores per la possible actualització de plantilles
- Servei de suport i gestió d'incidències durant dos anys sencers posteriors a la posta en producció incloent dos tancaments anuals.
- Entrega de la documentació associada a les diferents etapes del projecte que es relacionen en l'apartat 4 d'aquest Plec Tècnic, referent a la metodologia.
- Les tasques de transferència/devolució de la solució de les dades si es produeix la situació de canvi de proveïdor a la finalització.



2. GESTIÓ D'EXPEDIENTS

Entenem com a gestió d'expedients, a les tasques necessàries per a la tramitació d'expedients relacionats amb els mercats i paradistes, amb repercussió de tributs o no.

Aquests expedients poden ser genèricament :

. Demandes : Peticions varies dels paradistes o altres que comporten una llicència i normalment un rebut associat. Les fases d'aquests expedients son : Inici, Aprovació, Notificació, Finalització. Es fan per adjudicació Directe.

. Expedients Sancionadors : Tràmits per incompliment de les ordenances municipals, que poden acabar en una sanció econòmica o no.

. Demandes sense llicència: No comporten rebut, ni llicència.

Els expedients es classifiquen segons el tipus de tràmits. Aquests són :

- Serveis Tècnics
- Recuperació de Llicència
- Modificació de Llicència
- Sancions
- Canvi Titularitat
- Administració
- Altres (amortitzacions...)

Els expedients poden ser també, el que anomenem "Múltiples", quan afecten varies parades.

2.1 REQUERIMENTS GENERALS

2.1.1 Funcionalitats contemplades en la solució actual

El mòdul de gestió d'expedients ha de permetre les següents funcionalitats actuals.

1. **Ha de disposar internament del concepte d'expedient**
2. **Permetre la parametrització de diferents fluxos d'activitats i sub-activitats** : el programari ha de permetre que el usuari pugui donar d'alta diferents processos de negoci que puguin ser caracteritzats com la suma d'un conjunt d'activitats que tenen un desencadenant amb el que es poden vincular i alhora aquestes mateixes activitats en desencadenin una altre o altres generant-se d'aquesta manera un flux d'activitats que amb els corresponents rols i permisos s'ha de poder ordenar, mantenir i/o editar. Aquestes activitats han de poder ser assignades a diferents membres de l'equip de l'IMMB que intervenen en el procés.
3. **Emetre notificacions** : Cal poder disposar d'una funcionalitat d'emissió de notificacions per correu electrònic i per canal web als diferents destinataris de part de la tramitació que s'han de poder vincular a diferents activitats del procés. Cal tenir present que les notificacions han de ser electròniques obligatòriament per a les persones jurídiques. En un futur, les notificacions hauran d'integrar-se amb el mòdul de notificacions de l'Ajuntament de Barcelona.
4. **Gestió documental:** Vincular tràmits amb plantilles i formularis : El programari ha de poder generar diferents tipologies de plantilles de documents (cartes, comunicats, decrets, formularis...) que han de poder ser editables i alhora vinculables específicament a un o a diferents parts del procés dels diferents tràmits al que el programari dona suport.
5. **Disposar d'un sistema de gestió i control de fites horàries** : El programari ha de poder disposar d'un sistema de control de fites vinculats a diferents activitats del procés (per exemple, el termini legal d'una impugnació) de manera que es puguin generar alarmes pre-definibles per l'usuari que l'avisin en períodes previs a l'assoliment de fites i/o en el de venciment d'aquestes.
6. **Poder-se integrar amb altres eines:** el programari ha de poder integrar-se automàticament amb altres eines i específicament amb el sistema d'informació propi de l'IMMB amb les dades de parades, establiments i paradistes, preferiblement via una interfície de programació d'aplicacions (API REST).



7. **Suportar la gestió d'expedients físics i electrònics:** El programari ha de permetre el treball amb expedients físics i electrònics. L'orientació serà cap a tramitar de manera exclusivament electrònica. L'aplicació ha de permetre la digitalització de documentació en paper i funcions de còpia electrònica.
8. **Interoperabilitat i signatura electrònica:** El programari ha de complir amb totes les condicions d'interoperabilitat detallades a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de signatura electrònica.

2.1.2. Catàleg de tramitació actual

El catàleg de tramitació es detalla, sense caràcter exhaustiu a mode d'exemple

DEPARTAMENT DE MERCATS		COBERTURA		
Autorització d'espais	Adjudicació parades/magatzems	per concurs	X	
		per subhasta	X	
		per procediment negociat	X	
	Altes	càmera frigorífica	X	
		plaça aparcament	X	
	Transmissió	titularitat parades/magatzems	Traspàs intervius	X
			Cessions	X
		patents ambulants	Mortis-cause	X
			Intervius	X
	Ocupació temporal d'espais comuns		X	
	Pròrroga concessió a termini parades/magatzems		X	
	Atorgament títol parades/magatzems		X	
	Canvi titularitat càmeres frigorífiques		X	
	Compradors lots Encants		X	
Renovació	Patents ambulants	X		
	Pagesos	X		
	Compradors de lots Encants	X		
Modificació d'espais	Agrupació de denominació parades		X	
	Ampliació denominació parades		X	
	Ampliació superfície parades/magatzems		X	
	Canvi denominació social		X	
	Fusió parades/magatzems		X	
	Modificació autorització d'ús parades/magatzems		X	
	Trasllat parades/magatzems	Indemnitzat	X	
		No indemnitzat	X	
Modificació plànol oficial del mercat		X		
Pèrdua autorització espais	Amortització parades/magatzems		X	
	Bàrba	càmera frigorífica	X	
		plaça aparcament	X	
	Caducitat per manca de legalització parades/magatzems		X	
	Expedients extinció parades/magatzems		X	
	Finalització termini adjudicació parades/magatzems		X	
	Renúncia	parades/magatzems	X	
		ocupacions temporals d'espais	X	
		denominació	X	
		patent de transport	X	
		patent ambulant	X	
Diversos	Sol·licitud distribució publicitat mercats			
	Autorització promoció empreses comercials			
	Expedients informatius		X	
	Expedients sancionadors		X	
	Sol·licitud certificat titularitat parades/magatzems			
	Tancament autoritzat parades	Malaltia	X	
		Mortis causa	X	
	Remodelació mercats			
	Tancament forços per remodelació/obres mercat			
	Redamacions		X	
	Traves judicials		X	
	Llibre de Registre			

DEPARTAMENT ECONÒMIC-FINANCIER		COBERTURA	
Facturació i cobraments titulars parades	Confeció cànon		
	Gestió rebuts	Sancions	X
		Anticipats/fora termini/incidències/duplicats cànon	
		Remeses	X
		Espai subhasta/Compradors de lots	
	Fracionats taxes adjudicacions	X	
	Control impagats cànon i fraccionats	X	
Enviament domicili rebuts retornats mercats			
Càrrega liquidacions: remeses, fraccions, cànon i rebuts sense padró			

SERVEIS TÈCNICS	COBERTURA
Tramitació de permisos d'obres parades/magatzems/espais	X

COMUNICACIÓ	COBERTURA
Tràmits associats al lloguer d'espais per esdeveniments, permisos de filmació, entre d'altres	X

L'adjudicatari disposarà d'una relació detallada de tota la tipologia de tramitacions que es fan actualment i que ha estat revisada i se li proporcionarà també un anàlisi funcional previ fet internament acompanyat de diagrames a partir del qual podrà començar el seu anàlisi funcional en profunditat contemplat dintre de les tasques de consultoria incloses en l'abast del projecte.

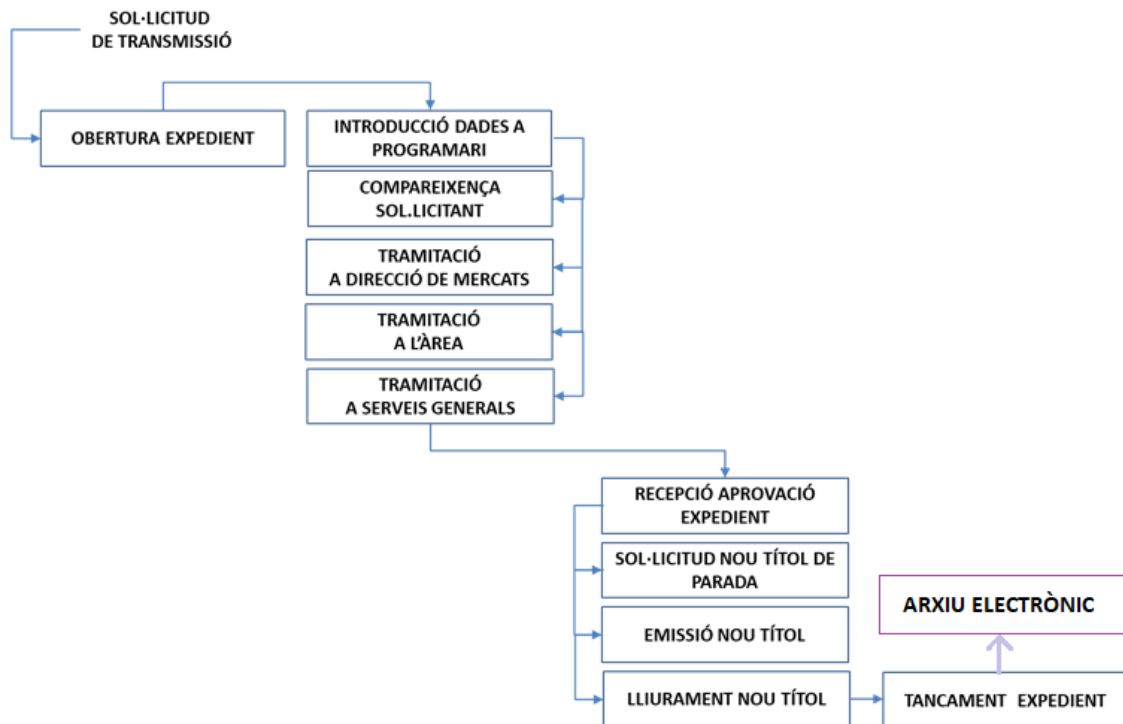
És possible que durant el transcurs del projecte es produeixi algun canvi en la modelització del procés de tramitació del permís d'obres associats als permisos d'obres de parades, magatzems i espais. Per aquesta raó serà la darrera tipologia de tramitació que s'analitzarà i els canvis vindran determinats per el model que adopti al respecte la Direcció de Serveis Tècnics

2.1.3 Principals elements del programari

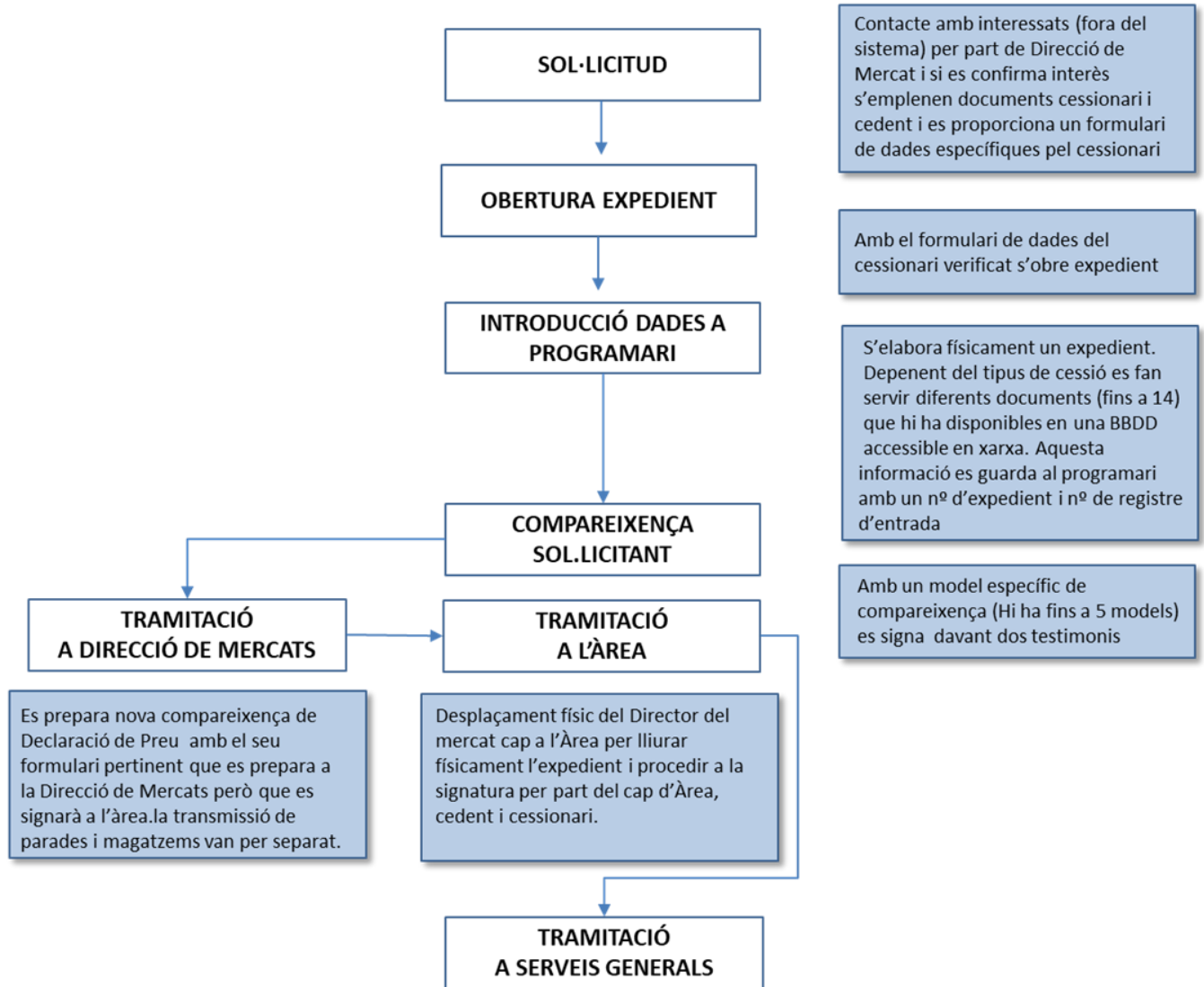
- **Expedient** : Concepte clàssic d'un expedient administratiu en el context de treball de les AAPP
- **Flux estàndard:** *workflow* o diagrama de procés on s'observen les activitats, sub-activitats i tasques generades per un actor o per un procés sobre un altre actor, activitat o procés que pot passar per diferents situacions d'aprovació i/ validació
- **Plantilla/es, documents associats** : conjunt de suports documentals que cal gestionar (mantenir, actualitzar, emplenar, guardar, remetre, signar...) i que estan vinculats de diferents maneres als diferents processos que recull l'expedient directa o indirectament
- **Notificació:** comunicació que es fa a algun dels actors del procés per diferents canals (en principi per correu electrònic, suport electrònic o carta però de forma fefaent) quan cal fer-ho per disposició legal o per avisar de que un part del procés que els afecta s'ha dut a terme.

- **BBDD de plantilles:** repositori. Actualment és una BBDD on es hi ha les diferents plantilles associades als diferents model de comunicats i formularis que s'utilitzen en el model actual
- **Terminis legals:** Els associats a diferents parts del procés per disposició legal (per exemple temps legal d'impugnació d'una resolució) que cal respectar abans de passar a un altra fita del procés
- **Definició d'òrgans gestors**
- **Signatura electrònica**

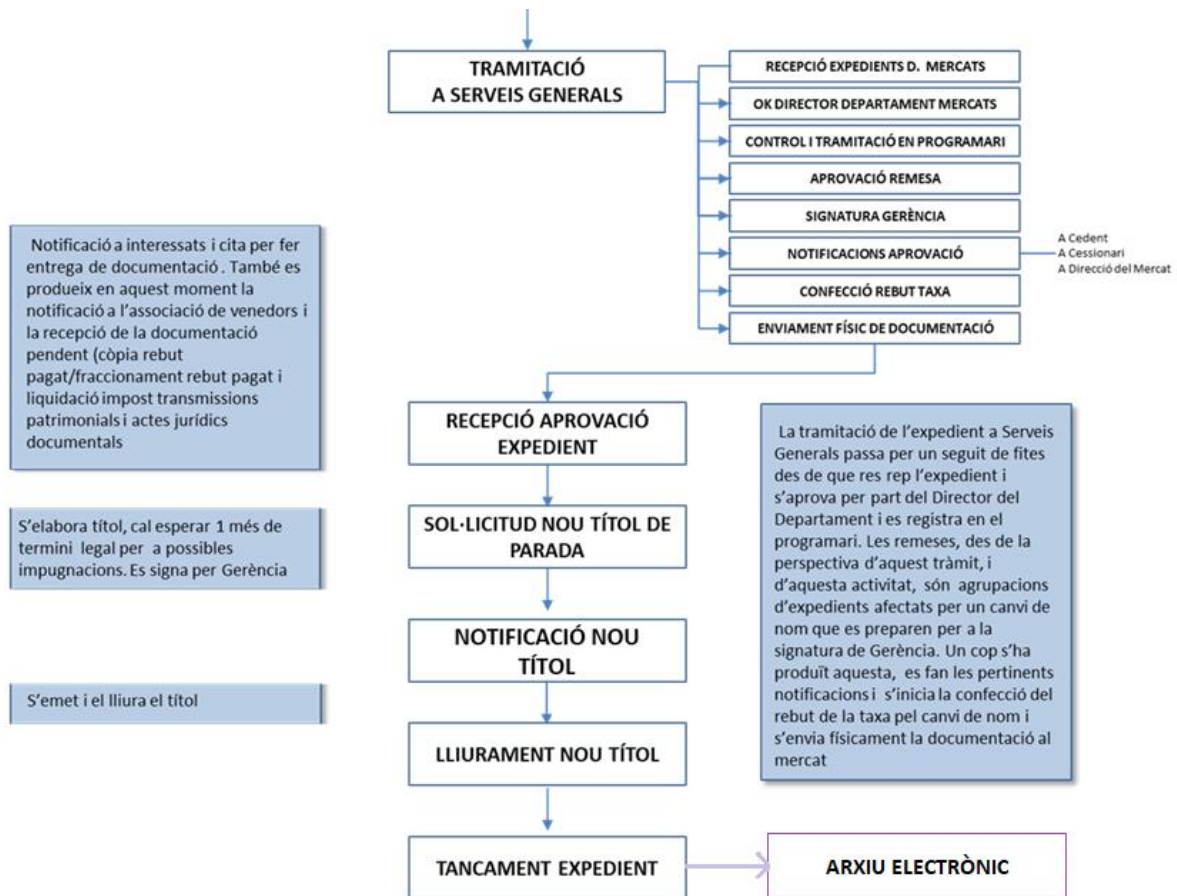
2.1.4 Flux estàndard de tramitació: Exemple



El nivell de detall de cadascuna de les següents activitats per un nivell de profunditat N2-N3 del següent procés seria el següent:



Pel que fa referència a la segona part des de que la tramitació s'executa en Serveis Generals fins que l'expedient es tanca amb el procés de tramitació conclòs el flux de l'expedient, amb les limitacions del nivell de detall exposat, és el següent:



Al Finalitzar l'expedient, en el cas de generar qualsevol títol, aquest ha d'incorporar automàtica la data límit de la concessió.

Els diagrames mostrats en aquest apartat com a fluxos de tramitació, simplement ho són a mode d'exemple, de manera orientativa. Tots els processos de tramitació s'hauran de revisar i confirmar amb els equips de governança del projecte, abans de la seva configuració i implantació en el sistema.

2.1.5 Fluxos específics de tramitació

Hi ha fluxos específics de tramitació que comporten que la gestió d'un expedient en determinades fases de la seva tramitació es treballin conjuntament per més d'un Departament. Per exemple, totes les modificacions en la titularitat d'una parada que tenen un impacte econòmic que afecten a la liquidació de cànon es treballen tant per el Departament de Mercats com per el d'Administració General.

Ahora existeixen situacions, tant en el procés de cobrament de les liquidacions, com en altres aspectes de la operativa diària que poden comportar que aquest expedient passi per estats específics associats a la gestió pública com la sanció o el procediment executiu.

El programari ha de contemplar aquests casos i la necessitat de poder parametritzar documents específics per aquests estats per part del departament Legal de l'IMMB i de registrar i agregar els casos en que un expedient entra en fase executiva per a poder-lo lliurar a altres instàncies en aquest cas l'Institut Municipal d'Hisenda.

. Fluxos específics de tramitació: exemple.

Un cas especial que exemplifica aquests casos i que ha de poder cobrir funcionalment el nou programari de gestió d'expedients és la gestió d'expedients d'extinció. Descrivim aquí el procediment d'extinció a mida de exemple d'aquesta casuística de la gestió d'expedients:

Gestió d'expedients d'extinció

En la sol·licitud d'expedients d'extinció es passa per un procediment administratiu específic que s'inicia amb una sol·licitud inicial d'expedient d'extinció basat en un requeriment que fa la Direcció de Mercats que pot tenir com a resposta inicial després de la aplicació del termini legal associat diferents respostes (No al·legació i pagament/fraccionament/ No al·legació i no pagament/fraccionament o Al·legació presentant recurs d'alçada). Aquestes respostes ahora tenen diferents implicacions en la gestió de l'expedient i que el programari ha de poder recollir.

En el cas de la no al·legació i de pagament/fraccionament el procés es tanca a la vegada que s'arxiva la sol·licitud d'extinció. Si no hi ha al·legació ni pagament o fraccionament d'aquest s'obra un període legal d'un mes per a presentar recurs que després serà avaluat i que tindrà la seva pròpia tramitació i etapes amb els seus canvis d'estat específics.

En el cas d'al·legació el procés s'atura durant un termini legal establert per permetre l'avaluació de l'al·legació. Un cop passat aquest termini l'al·legació pot ser acceptada, fet que faria que l'expedient es tanqués i que ahora s'arxivés la sol·licitud, o pot ser desestimada.



En el cas de la desestimació de l'al·legació s'inicia l'expedient d'extinció amb les seves diligències corresponents per arribar en el final del procés al Llançament. La part dinal d'aquest procés es fa per fora de l'eina de gestió d'expedients

Els procediments d'extinció juntament amb els sancionadors són els procediment més complexos i els que necessiten d'una major cobertura funcional del programari pel fet de l'existència de nombroses variants possibles en el procés, per la interrelació de diferents departaments i actors i per la necessitat de disposar d'un comptatge acurat dels terminis legals associats a cada subetapa del procés i del necessari suport documental per registrar aquestes interaccions amb el format que pertoca (sol·licitud, diligència, informe valoratiu...)

Aquesta tipologia de gestió d'expedients s'aplica, en l'entorn de l'IMMB, en les següents casuístiques: Impagaments per taxa d'adjudicació, taxa de canvi de nom de remodelació. En aquestes casuístiques variarien els suports documentals i també l'ordre dels diferents fluxos en els processos associats

Aquest procediment descrit com exemple fa referència únicament a per parades que estiguin obertes al públic.

En el cas de parades tancades ,a aquestes etapes cal afegir les fites contempla per donar difusió a l'expedient per el procediment administratiu i que el programari ha de poder registrar i contemplar en les corresponents plantilles (publicació al BOP, taulell d'edictes i taulell de mercats entre d'altres)

2.1.6 Noves funcionalitats

A continuació es relacionen les funcionalitats que els sistema actual no contempla i que es requereixen per a la nova solució.

Tramitació de l'expedient de manera electrònica, permetent incorporar documents digitalitzats

Quan es rebin documents en format paper, aquests han de ser digitalitzats mitjançant un escàner. Els documents digitalitzats es guardaran en formats comuns com PDF per facilitar-ne la gestió. Aquests s'han d'organitzar en una estructura de carpetes clara i ben definida. Cada document ha d'estar etiquetat amb informació rellevant com la data, el tipus de document i altres dades importants. Tot a de conduir cap a un escenari de tramitació 100% digital.

Personalitzar i parametritzar la gestió d'estats d'un expedient

Els diferents processos i estats per els que passa un expedient en l'entorn d'IMMB han de poder ser definits per l'usuari. El programari ha de comptar amb una sèrie d'estats pre-definits però ha de poder permetre afegir-ne de nous. Aquestes estats estaran definit per una sèrie de validacions, documentació i requeriments per a poder passar al següent estat. Així, és



necessària la possibilitat de modificar el "Workflow" del procediment de una expedient definint els estats per els que aquest ha de passar.

Expedients Dinàmics

Són els expedients en els que podem associar varies llicències. Això facilita la seva gestió, ja que tots els documents són iguals per cada una de les llicències. No tenir aquesta funcionalitat implica obrir un expedient per llicència i gestionar-los tots. El traspàs per exemple, generés un sol expedients i associes varies parades i magatzems d'un mateix titular.

Modificació de la definició d'un expedient (Definició del procediment complet):

Quan s'entregui el sistema, s'entregarà una definició dels passos de cada expedient amb els seus requeriments. S'ha de poder canviar la definició d'un expedient des de l'administració del sistema sense la intervenció d'un tècnic de sistemes.

Canvi de procediment d'un expedient durant la seva execució :

En mig del tràmit d'un expedient necessitem saltar passos per finalitzar el procediment. Sense intervenció del administrador del sistema.

Poder demanar esmenes de dades en mig del procediment.

Integració amb el registre d'entrada de documents (físic i digital)

El programari ha de poder integrar les dades que afecten a un expedient i que entren per diferents canals d'entrada

- Sol·licitud entrada per canal físic
- Sol·licitud entrada per canal digital (tramitació expedient electrònica)

Registre d'impagats rebuts del mòdul de facturació:

El programari ha de permetre visualitzar si un titular té un impagat. Si hi ha més 3 impagaments, s'ha de notificar a les persones seleccionades.

Si durant un tràmit, es selecciona un titular que té un impagat s'ha de informar a l'usuari del tipus d'impagat.



La integració per poder visualitzar els impagats queda fora de l'abast d'aquest contracte, però l'eina ha de permetre aquesta possibilitat.

Funcionalitats per el titular

Un titular ha de poder iniciar els expedients des d'un portal de tràmits (*) proporcionat per la pròpia eina de gestió d'expedients. Pendent seleccionar quins tipus d'expedients. Un titular ha de poder consultar l'estat d'un expedient des del portal de tràmits anomenat prèviament i aportar documentació com si fos el registre físic/electrònic.

El titular ha de poder entrar a modificar les seves dades de contacte i altres dades de la seva fixa (compte bancari, etc..)

Funcionalitat de Notificacions

Les notificacions via email i ENOTUM s'han de fer automàtiques sense la intervenció de l'usuari. Això vol dir que una modificació en l'expedient genera les notificacions definides sense la intervenció de l'usuari.

La notificació ha de quedar a disposició de la persona interessada a la seva carpeta de la seu electrònica (*) proporcionada per la pròpia eina de gestió d'expedients. Aquestes notificacions inclouen els avisos que es defineix en cada pas del tràmit a actors del procediment, aquest son majoritàriament per e-mail sense E-notum.

En un futur, les notificacions hauran d'integrar-se amb el mòdul de notificacions de l'Ajuntament de Barcelona. La seu electrònica pròpia de l'IMMB haurà de ser accessible a través de la Seu electrònica i el Punt d'accés electrònic de l'Ajuntament de Barcelona. La seu electrònica proporcionada pel producte podrà activar-se o no, de manera opcional, però ha de permetre aquesta possibilitat.

() Queda pendent per a una fase futura, i fora de l'abast d'aquest contracte, la integració amb el portal de tràmits i la seu electrònica pròpies de l'Ajuntament de Barcelona, quan s'ofereixi aquesta possibilitat des de la Direcció d'Administració Electrònica.*

Funcionalitat d'òrgans gestors i signatura electrònica

Cal poder associar procediments de signatura associats als diferents expedients a diferents nivells jeràrquics de l'IMMB que poden variar depenent de la tipologia de l'expedient. El programari ha de procurar aquesta funcionalitat d'habilitació de nivells de signatura i integrar una funcionalitat de signatura.

Funcionalitat de Gestió documental

El sistema ha de permetre adjuntar documents en qualsevol pas del tràmit, excepte quan l'expedient es troba tancat. Aquests documents s'han de poder consultar des d'un mòdul de Gestió documental.

Alta i modificació de plantilles :

Tots els documents generats pel sistema s'han de poder editar per canviar textos i camps, per un super-usuari de l'institut. Les plantilles d'un tràmit d'un expedient, han de ser específiques per mercat.

2.2 REPORTING I CONSULTES ASSOCIADES

El programa ha de permetre el reporting i la consulta als següents nivells:

- Per Subjecte passiu: és l'obligat tributari que, segons la Llei, ha de complir l'obligació tributària principal, així com les obligacions formals inherents a aquesta. El Subjecte Passiu, doncs, és la Persona física o jurídica, així com les herències jacentes, les comunitats de béns i altres entitats que, mancades de personalitat jurídica, constitueixin una unitat econòmica o un patrimoni separat susceptibles d'imposició.

Cal tenir present, que el subjecte passiu de les taxes de mercats no només poden ser titulars de concessió de parada, sinó, també, aquells que rebin l'adjudicació o autorització de la utilització i aprofitament dels diversos espais de domini públic als mercats municipals i la renovació de les autoritzacions o permisos a aquest efecte, els quals podent tenir una relació puntual amb l'IMMB. En aquest sentit, les taxes d'ocupació d'espai de lot subhastat dels Encants – Fira de Bellcaire el subjecte passiu pot ser un titular de parada dedicada a subhasta però també pot ser un tercer sense vinculació anterior amb l'IMMB; o bé les Taxes de Promoció Comercial majoritàriament són tercers sense vinculació prèvia amb l'IMMB.

- Per Objecte tributari: és el bé o activitat en la qual recau un fet imposable, fixat per la llei, i que origina el naixement d'una obligació de contribuir. L'Objecte Tributari del Cànon de mercats, de les taxes de subhasta i adjudicacions i de les taxes de traspessos i altres és, doncs, la parada d'un mercat. L'objecte tributari d'una taxa de promoció comercial seria la autorització de la promoció. L'objecte tributari de la Taxa sobre el preu de la subhasta dels Encants – Fira de Bellcaire seria el titular de les parades de subhasta, però el de les Taxes d'ocupació d'espai de lot subhastat dels Encants – Fira de Bellcaire serien els lots de subhasta.
- Per Expedient vinculat: l'expedient administratiu està configurat com el conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució final administrativa, ha de donar compliment als esquemes i a les normes d'interoperabilitat i reunir els requisits relatius a la còpia electrònica certificada i, en general, s'ha d'adaptar als requisits tècnics que n'exigeix la tramitació electrònica. Cal fer constar que el compliment d'aquests requisits



tècnics determina la plena validesa i autenticitat de l'expedient, als efectes probatoris pertinents, així com per poder donar compliment al dret de l'administrat d'accés a l'expedient.

Bona part dels expedients administratius gestionats per l'IMMB requereixen del pagament d'una taxa per a la finalització del procediment. Alguns d'aquests expedients estan compostos per diversos objectes tributaris, per exemple, un traspàs o subhasta pot afectar a diverses parades, cadascuna de les quals seria un objecte tributari.

El programari ha de oferir de manera pre-definida un conjunt d'informes i llistats sobre els diferents atributs associats als expedients que es vulguin definir (tipus de tràmit, sol·licitants, tramitadors, mercats, establiments, imports, etc.). Aquestes dades, atributs i volumetries han de poder ser exportades a CSV, Excel.

Informes amb comparatives segons períodes, dades agregades, etc.

Definicions de models bàsics: Llistats d'expedients per tipologia, data i estat.

Es valorarà la possibilitat de generar informes nous a partir d'una interfície d'usuari tipus BI (Business Intelligent).

2.3 FUNCIONALITATS DE COMUNICACIÓ I NOTIFICACIÓ

El programari ha de permetre la notificació electrònica a través del sistema de notificació de la AOC (Administració Oberta de Catalunya) e-notum, i l'accés a les notificacions des de la seu electrònica proporcionada per la pròpia eina de gestió d'expedients.

El nou programari ha de permetre veure l'estat de les notificacions telemàtiques, actualitzat en tot moment si el destinatari de la notificació realitza qualsevol acció sobre la notificació en e-Notum.

En el cas de les comunicacions en paper, cal poder descarregar els documents amb format segons plantilles definides, i disposar de llistes de distribució amb l'adreça postal.

2.4. FUNCIONALITATS DE IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

El programari ha de permetre la identificació electrònica a través del sistema Valid de la AOC (Administració Oberta de Catalunya), per a que els sol·licitants dels tràmits puguin accedir en el moment inicial i en el seguiment del tràmit fent ús dels diferents mecanismes disponibles de identificació i signatura electrònica (certificat digital, idCAT Mòbil, etc.).



2.5. INTEGRACIÓ AMB BBDD DE MERCATS

El programa ha de permetre la integració i comunicació automàtica de dades amb sistemes d'informació externs en els diferents estats i fases de la tramitació dels expedients, via una interfície de programació d'aplicacions (API REST); cal poder integrar en la solució una API pròpia de l'IMMB per automatitzar consultes i actualitzacions de dades sobre el sistema d'informació de l'IMMB, de manera que formin part de les possibles comprovacions i accions necessàries en la tramitació dels expedients.

3. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS

- **Certificat de Conformitat per la plataforma amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la seva categoria ALTA** per a la plataforma d'administració electrònica emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional (CCN).
- **Document acreditatiu que l'aplicació figura al llistat d'aplicacions de registre integrades a la plataforma SIR que publica la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques.**
- **Documentació que evidenciï el compliment per part del Centre de Procés de Dades (CPD) principal de la certificació Tier IV (Uptime Institute).**

3.1 REQUERIMENTS D'ARQUITECTURA GENERALS

La solució ha d'estar desplegada en l'arquitectura de maquinari existent a l'empresa adjudicatària o be en Cloud; en aquest cas, ha de ser suficientment oberta i estàndard per adaptar-se a futurs canvis tecnològics.

La Interfície d'usuari ha de ser web. L'accés a la solució ha de ser accessible amb un simple navegador web i integrable amb els servidors web existents, sense necessitat d'instal·lar cap mena de component en local. L'administració de l'entorn també ha de ser basada en web.

La solució ha de permetre integrar dades multi departamentals assegurant el nivell de seguretat necessari i permetre que d'altres entitats públiques, a banda de l'ajuntament de Barcelona, es puguin integrar a la eina construïda.

La solució ha de tenir mecanismes usables i intuïtius que facilitin la cerca d'informació a través de tot el contingut generat.

La solució ha de permetre planificar l'execució de tasques, com per exemple generar informes perquè puguin enviar-se automàticament, tasques de re-càlcul, comprovacions o manteniment.

3.2 SOLUCIONS EN SAAS CLOUD

S'acceptaran propostes en SaaS/Cloud com a model d'implementació de software segons el qual el proveïdor ofereix una aplicació a un client o usuari per al seu ús, com a un servei sota demanda. Els proveïdor de SaaS/Cloud s'encarregarà, en aquest cas d'hostatjar, operar i evolucionar l'aplicació, pels seus mitjans o a través de



subcontractes, de manera transparent al client i esdevenint el responsable únic del servei.

El adjudicatari haurà d'especificar el model de prestació de SaaS/Cloud (nivells de maduresa), d'acord els nivells següents de configuració:

Nivell 1 - Ad-Hoc / personalitzat: Cada client té la seva pròpia versió de l'aplicació allotjada i executa la seva pròpia instància de l'aplicació en els servidors d'allotjament. Migrar una aplicació tradicional no compartida o sota un esquema de client-servidor, a aquest nivell de SaaS, generalment requereix menys esforç de desenvolupament i redueix els costos d'operació en consolidar el maquinari de servidors i l'administració.

Nivell 2 - Fàcil configuració: Aquest nivell proporciona major flexibilitat de programació a través de meta-dades configurables, de manera que diversos clients puguin utilitzar instàncies separades del mateix codi de l'aplicació permetent així al proveïdor satisfer diferents necessitats a través d'opcions de configuració detallades, simplificant el manteniment i l'actualització del codi base, que és comú a tots els clients.

Nivell 3 - Configurable i eficiència Multitenant: S'afegeix el concepte de "multitenancy" al segon nivell, de manera que una sola instància del programa s'executa per a tots els clients. Això fa que l'ús de recursos del servidor sigui més eficient, de manera que és completament transparent per a l'usuari final. trobar-se amb el temps amb dificultats d'escalabilitat. No obstant això pot trobar-se amb el temps amb dificultats d'escalabilitat.

Nivell 4 - Escalable, configurable i amb eficiència Multi-Tenant: S'afegeix l'escalabilitat a través d'un arquitectura que suporta balancejadors de càrrega sobre instàncies d'aplicacions idèntiques, executant-se en diversos servidors. El proveïdor pot incrementar o disminuir la capacitat del sistema per tal de complir amb la demanda, ampliant o reduint servidors, sense la necessitat d'alterar o modificar l'arquitectura de les aplicacions.

3.3 INTEGRACIONS

Es prioritzaran les integracions síncrones a través de serveis Web. Les integracions en processos asíncrons també es prioritzaran a través de serveis Web. S'hauran de justificar qualsevol altre tipus d'integracions.



La solució ha de permetre integrar una API REST de serveis Web per a que des de la tramitació dels expedients es pugui accedir i executar transaccions sobre altres bases de dades.

El adjudicatari haurà de detallar els mètodes d'autenticació de l'API de la solució.

Algunes de les funcionalitats associades a les APIS serien les següents:

a) Associar una o més parades a un expedient / procediment

Durant la tramitació d'un procediment, el de gestor d'expedients ha de permetre associar una o més parades al procediment. Cada parada està identificada amb un codi, que obtindrem amb un formulari de cerca que es connectarà a una API REST del programari Mestre de Parades. La cerca es podrà fer per codi mercat, partida i codi parada. En cada cerca seleccionarem una parada a associar a l'expedient. Finalment obtindrem una llista de codis de parades que tindrem associat al procediment/expedient.

b) Consultar d'estat de corrent de pagament

Durant la tramitació d'un procediment, el gestor d'expedient ha de fer una crida a una API Rest del sistema de facturació, per tal d'obtenir l'estat positiu o negatiu de corrent de pagament del comerciant amb l'IMMB. El comerciant s'identifica amb el NIF.

c) Adjudicació, Canvi titular o baixa d'un titular d'una parada

En els casos en els que un procediment/expedient resultin en una adjudicació de parada a un titular, canvi de titular d'una parada o baixa de titular d'una parada. En aquests casos, el gestor d'expedients ha de facilitar la consulta d'aquests procediments al programari mestre de parades i al sistema de facturació.

d) Consulta de l'estat de pagament de rebut associat a un expedient / procediment

Durant la tramitació d'un procediment, per exemple, en una adjudicació el sistema de facturació, genera un rebut, a partir de la integració "C" el gestor d'expedients ha de poder definir una validació d'estat de pagament. Aquest validació es definirà com un accés a l'API Rest del sistema de mercats que retorni estat positiu o negatiu.



3.4 ENTORNS

La solució a desplegar, ha de permetre diferenciar l'entorn de producció, el de preproducció on l'usuari validarà la solució i desenvolupament, aconseguint d'aquesta manera no interferir els treballs a realitzar en desenvolupament abans de passar a ser definitius en producció.

L'adjudicatari proporcionarà els entorns següents durant la execució del projecte :

- Desenvolupament (per els apartats d'integració)
- Proves i integracions
- Pre-producció

L'entorn de producció i els entorns de manteniment post implantació s'inclouen en la fase de deployment (desplegament) del projecte.

3.5 TIPOLOGIA D'USUARIS I QUANTIFICACIÓ

Els usuaris que tindran accés a les aplicacions, són:

- Usuaris interns del IMMB dintre de la xarxa interna del AJB.
- Usuaris mercats amb accés des d'internet a serveis específics.

Autenticació: l'autenticació d'usuaris es farà segons criteris de l'IMMB

Quantificació d'usuaris en el mòdul de gestió d'expedients: 50 usuaris

3.6 ACCESIBILITAT

Els components que formen part de la solució del Front-End de relació amb els usuaris de la solució garantiran l'accés a la informació minimitzant les limitacions per raó de discapacitació o condicionant tècnic. Les solucions web desenvolupades dins de l'àmbit del projecte hauran de contemplar el nivell AA de la normativa WAI indicada pel World Wide Web Consortium W3C. El adjudicatari haurà d'explicitar aquest assoliment com a requeriment satisfet en la presentació de la seva oferta

3.7 REQUISITS DE SEGURETAT

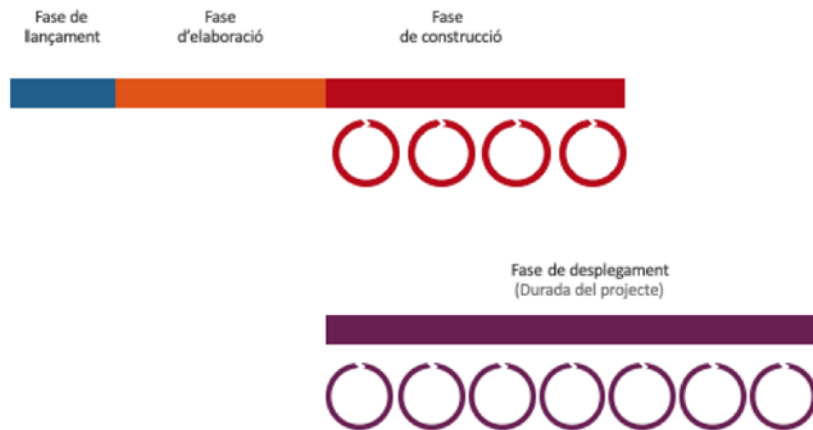
L'adjudicatari haurà de detallar el nivells de seguretat de la solució per a els seus diferents components. La solució ha de garantir el compliment dels aspectes relacionats amb la LOPD/RGPD. L'adjudicatari ha d'elaborar i executar el Pla de Traces del projecte. Aquest Pla de Traces haurà d'incloure com a mínim la següent informació:

- Detall de l'activitat feta per cada usuari
- Paràmetres de rendiment del sistema

4. METODOLOGIA D'IMPLANTACIÓ I LLIURABLES DE PROJECTE

El projecte seguirà la metodologia de desenvolupament descrita en aquest apartat.

Fases del projecte



4.1 FASE DE LLANÇAMENT

Fase de llançament

Objectiu
Disposar d'un pla de projecte consensuat
Analitzar els riscos

Tasques
Elaboració del pla de projecte
Elaboració del pla de de riscos

Durada
2 setmanes



L'objectiu de la Fase de Llançament és disposar d'un *Pla de Projecte* consensuat entre l'adjudicatari i l'Institut de Mercats de Barcelona. Aquest Pla de Projecte estarà basat en el proposat per l'adjudicatari a la seva oferta i haurà de ser conforme als requisits especificats en aquest Plec. El Pla de Projecte ha d'incloure els següents apartats:

- Definició del projecte (objectius, abast, lliuraments...)
- Organització i gestió (Organigrama, equips de treball i requisits de gestió).



- Planificació (planificació i matriu de lliuraments)
- Recursos

També s'elaborarà el Pla de Riscos del contracte identificant els possibles riscos i problemes i proposant quan calgui accions correctives per a cadascun d'ells.

L'adjudicatari ha de presentar una *Matriu de riscos* en que s'identifiqui:

- Punts que en les fases de disseny, configuració, implantació i traspàs del servei puguin posar en perill el correcte funcionament del servei contractat
- Percentatge de possibilitat que un risc determinat pot succeir
- Valoració de la criticitat de cada risc
- Accions preventives per minimitzar o eliminar a priori l'aparició de cada risc
- Solucions alternatives en cas de que la situació identificada com a risc es produeixi.

Es valorarà identificar a priori en el pla de riscos, possibles disfuncions que impactin en la qualitat del servei i presentin un pla d'acció preventiva més acurat, en ordre d'importància:

- a) Extensió de la matriu de riscos en quant a riscos i accions preventives.
- b) Grau de definició en el detall dels riscos i accions preventives i/o solucions.

L'elaboració del Pla de Projecte i del Pla de Riscos serà responsabilitat de l'adjudicatari però es realitzarà conjuntament entre el Cap de Projecte de l'adjudicatari i el Cap de Projecte de l'IMMB. El Pla de Projecte i el Pla de Riscos hauran de ser aprovats pel Comitè de Seguiment del Projecte.

La formalització de la presentació del Pla de Projecte i del Pla de Riscos al personal involucrat en l'execució del projecte es farà en la Reunió de Llançament o Kick-off del projecte.

El Cap de projecte de l'IMMB haurà de validar i acceptar formalment la següent documentació abans de poder donar per tancada la fase de llançament del projecte:

Lliuraments:

- Document acreditatiu de la representativitat de l'empresa signat per l'apoderat. Amb la presentació d'aquest document el Cap de Projecte de l'adjudicatari queda oficialment nomenat com a interlocutor únic entre l'IMMB i l'adjudicatari.
- Pla de projecte.
- Pla de riscos.
- Acta de la reunió de Kick-Off.

4.2 FASE D'ELABORACIÓ

Objectiu

Identificar tots els requisits funcionals i no funcionals
Definir l'arquitectura tècnica
Definir els serveis vinculats

Tasques

Elaborar el document d'especificacions i requisits no funcionals
Elaborar model d'operació
Generar la maqueta
Elaborar el pla de formació



L'objectiu de la Fase d'Elaboració és la identificació de tots els requisits tant funcionals com no funcionals del sistema i la definició de l'arquitectura tècnica sobre la qual es configurarà la plataforma així com de la operativa dels serveis vinculats.

L'IMMB disposa d'un anàlisi funcional previ a alt nivell que serà lliurat a l'adjudicatari i que el podrà guiar en aquesta tasca però que no estalvia l'aprofundiment en l'anàlisi dels requisits funcionals sol·licitats en l'abast del projecte

La durada d'aquesta fase serà definida en el Pla de projecte detallat que l'adjudicatari lliurarà les primeres dues setmanes com un dels resultats de la Fase de Llançament

En aquesta fase del projecte és especialment rellevant l'elaboració d'una maqueta-prototip que inclogui les funcionalitats més importants del sistema per tal que l'usuari pugui validar-les.

També s'elaborarà les grans línies del pla de formació que descriurà les accions formatives a portar a terme amb els usuaris de l'eina.

Al finalitzar la Fase d'Elaboració es presentaran els següents productes i documentació per validar i acceptar formalment:

Lliuraments:

- Document Glossari amb les definicions de tots aquells termes que cal que siguin detallats.
- Document d'Especificacions o requisits no funcionals del sistema.
- Document de l'Arquitectura del sistema
- Pla de Formació
- Prototipatge

El tancament d'aquesta fase d'Elaboració està condicionat pel fet que el Cap de Projecte de l'IMMB rebi i accepti formalment la relació de productes detallada anteriorment. Aquesta acceptació es farà en reunió formal del Comitè de Direcció del Projecte.

4.3 FASE DE PARAMETRITZACIÓ

Objectiu

Implementar i posar en marxa els serveis i eines addicionals

Tasques

Implementar les eines addicionals a la plataforma
Definir els serveis addicionals



En aquesta fase es faran iteracions de dues setmanes de durada per parametritzar les diferents funcionalitats a l'eina .

Al principi de cada iteració, el cap de projecte de l'IMMB acordarà amb el cap de projecte de l'adjudicatari les funcionalitats i serveis a implementar a la següent iteració, aquestes funcionalitats i serveis seran validats al final de cada iteració i seran desplegats al programari.

A la finalització de cada iteració, si l'IMMB ho considerés necessari, es podrà realitzar una validació del sistema construït per part dels usuaris.

Per cada funcionalitat i servei desenvolupat es portarà a terme una memòria descriptiva sobre els detalls tècnics o de servei corresponents.

El proveïdor serà responsable del disseny del Pla de Proves i de l'execució de les mateixes.

Per a la validació de cada fase d'iteració del projecte caldrà que l'adjudicatari lliuri el document amb el resultat d'haver passat de forma satisfactòria les proves realitzades sobre l'aplicació.

Al finalitzar aquesta fase l'adjudicatari presentarà al Cap de Projecte de l'IMMB els següents productes i documentació per a la seva validació i acceptació formal abans de passar a la Fase de Desplegament:

Lliuraments:

- Disseny Tècnic
- Pla de Proves actualitzat amb el seu resultat
- Guia de Parametrizació

El tancament d'aquesta fase de Parametrizació/Construcció està condicionat pel fet que el Cap de Projecte de l'IMMB rebi i accepti formalment la relació de productes detallada anteriorment. Aquesta acceptació es farà en reunió formal del Comitè de Seguiment del Projecte.

4.4 FASE DE DESPLEGAMENT- PAS A PRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquesta fase serà fer el pas a l'entorn de producció definitiu

Alhora es generarà tot el material de suport (Manuals d'usuari, d'administració i procediments de suport) per a que els usuaris disposin d'aquest material al començar a fer servir el programari.

Al final d'aquesta fase es farà la gestió de canvi associada a la operativa del nou programari que constarà de accions de comunicació i de formació amb l'objectiu de garantir que l'objectiu del Plec es porti a terme.

Lliuraments:

- Manual d'usuari
- Manual d'Administració
- Manual d'operació

La posada en producció està condicionada a la implementació satisfactòria dels mòduls d'integració amb la base de dades de gestió de mercats, objecte d'un altre contracte, el qual es desenvoluparà paral·lelament a aquest.



5. GESTIÓ DEL CANVI: COMUNICACIÓ I FORMACIÓ

L'adjudicatari s'encarregarà de realitzar conjuntament amb Sistemes IMMB les accions comunicatives necessàries a tot el personal que es vegi afectat per el canvi del programari actual a la nova eina. Depenent de la planificació de projecte es fixaran les fits més significatives a comunicar en aquest sentit

Adicionalment es farà càrrec del Pla de formació per el que haurà d'assolir els següents requeriments per els següents col·lectius identificats en l'abast d'aquest programari:

- Personal de l'equip central de l'IMMB
 - Àrees Mercats
 - Àrea Administració (per la part d'integració entre eines)

A tal efecte, el l'adjudicatari haurà de realitzar i executar un pla de formació objecte de valoració en el Plec Administratiu d'aquest concurs que inclourà:

- Materials que es faran servir
- Format de les sessions de formació
- Continguts previstos per els diversos col·lectius
- Planificació de les sessions
- Recursos online disponibles

La formació requerirà de diferents sessions presencials i/o virtuals i **no es contempla la modalitat *train the trainer* o formació de formadors**

6. SUPORT TECNOLÒGIC I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

6.1 SUPORT A L'ARRENCADA

Durant la fase d'arrencada és sol·licita un servei específic addicional al de manteniment i que anomenem de suport a l'arrencada que caldrà mantenir com a mínim durant dos períodes de facturació.

Aquest servei estarà constituït per un suport funcional i un suport tecnològic de manera que els diferents usuaris puguin adreçar-se mitjançant un telèfon i una bústia de contactes a operadors de l'adjudicatari que puguin donar resposta a les seves consultes. Aquest servei haurà d'estar disponible, en aquest període de dilluns a divendres de 9 a 17:00h

6.2 MANTENIMENT CORRECTIU I OPERATIU

L'adjudicatari serà el responsable d'aplicar les mesures preventives i correctives necessàries per tal de donar resposta a qualsevol incidència en el funcionament de l'eina. De la mateixa manera caldrà que l'adjudicatari disposi d'eines de monitorització contínua de l'estat del programari hostatjat a les seves instal·lacions.

Aquest manteniment inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment per mal funcionament o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions o que es detectin posteriorment

La resolució d'incidències relacionades amb el manteniment es farà segons els següents nivells de servei.

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

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres. Es fa 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, dona més marge en els temps de resposta posterior.

7. GOVERNANÇA

Amb caràcter general, l'IMMB controlarà, mitjançant la figura d'un Cap de Projecte, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte.

Igualment l'IMMB proporcionarà interlocutors per a les diferents disciplines del contracte:

- Presa de requisits.
- Arquitectura.
- Implantació.
- Proves.

Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina és l'organització que proposen per al contracte. Cal que aquesta organització inclogui la figura del Cap de Projecte del proveïdor, que serà l'interlocutor entre l'adjudicatari i l'IMMB per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. L'organització del contracte, respecte d'aquest punt s'haurà d'ajustar als requisits mínims que s'especifiquen als següents apartats.

7.1 COMITÈ OPERATIU

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

El Cap de Projecte de l'adjudicatari serà el responsable de l'elaboració de la documentació de seguiment del contracte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest Comitè a les que hi assisteixi.

Es reunirà normalment cada dues setmanes encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- IMMB
 - Cap de Projecte Funcional (Direcció de Mercats)
 - Cap de Projecte Funcional (Direcció d'Administració quan es sol·liciti)
 - Cap de projecte Tecnologia (Sistemes IMMB)
 - Cap de Projecte Tecnologia (IMI)
 - PMO (IMMB)

- Personal que es sol·liciti per part de l'IMMB (intern)
- Proveïdor
 - Cap de Projecte Proveïdor
 - Equip proveïdor

Es programaran reunions de seguiment on poder monitoritzar els següents elements en informes ad-hoc amb continguts com els següents:

Informe de feines en curs i prioritats establertes: (quinzenal)

- Estat de cada una de les tasques en curs del projecte.
- Passos que s'han realitzat fins la data actual.
- Properes fites de del contracte
- Estat planificació del contracte
- Identificació de riscos del contracte i proposta de solució.
- Tasques futures previstes

7.2 COMITÈ DE DIRECCIÓ DE PROJECTE

Es reunirà normalment cada 4-5 setmanes encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. En formen part:

- IMMB
- Director de Mercats
- Cap de Projecte Funcional (Direcció Mercats)
- Direcció d'Organització, Màrqueting i Sistemes
 - Cap de projecte Tecnologia (Sistemes IMMB)
 - PMO (IMMB)
- Proveïdor
 - Cap de Projecte Proveïdor

Informe de seguiment de l'avenç: (mensual)

- Estat de cada una de les tasques en curs del contracte
- Passos que s'han realitzat fins la data actual.



- Properes fites del contracte
- Estat planificació del contracte.
- Gestió de riscos oberts . Identificació de riscos del contracte i proposta de solució.
- Necessitat de dedicació d'usuari en properes tasques de projecte.
- Tasques futures previstes.

8. TRANSFERÈNCIA: PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de mantenir en tot moment de la vigència del contracte de manteniment (2 anys posteriors a la posada en producció de la solució) el accés al personal de l'IMMB a la solució parametrizada per l'Institut, així como la documentació actualitzada dels correctius i/o evolutius que s'hagin pogut fer al programari amb posterioritat a la primera posada en producció i l'haurà de lliurar a l'IMMB un cop finalitzi el seu contracte.

En el cas de que a la finalització del contracte de manteniment, l'adjudicatari del nou concurs no sigui el mateix, el personal responsable del manteniment de la solució de l'IMMB per part de l'adjudicatari sortint haurà de fer una transferència de les dades a i solució a Sistemes IMMB

En aquest procés de transferència s'estima una dedicació mínima de tres setmanes amb dedicació completa de com a mínim un recurs presencial amb el suport d'un helpdesk per part de l'adjudicatari sortint.

Aquest període de traspàs del servei tindrà adicionalment al suport al nou adjudicatari que s'acompanyarà d'una actualització dels manuals d'usuari, administració i operació d'acord amb l'estat del programari i processos associats en el moment de la devolució i també d'una llista dels elements crítics que ha de tenir en consideració el nou adjudicatari. (caldrà estimar que val aquesta tasca i període per si no hi ha canvi d'adjudicatari)



9. FACTURACIÓ

L'adjudicatari facturarà segons s'acordi en relació a les llicències de subscripció. Pel que fa a les tasques de parametrització, configuració inicial, migració de dades i formació, anirà facturant l'import del un cop estiguin finalitzades cadascuna d'aquestes tasques d'acord amb el Pla de Projecte i amb els diferents lliuraments que es detallen en aquest Plec Tècnic per cada etapa del projecte i que hauran de ser validats per l'equip de Sistemes d'Informació de l'IMMB.

Elena Navarro Delgado
Direcció d'Organització, Màrqueting i Sistemes
Institut Municipal de Mercats de Barcelona