

CONTRACTACIÓ DE PROGRAMARIS DE FACTURACIÓ-LIQUIDACIÓ DE REBUTS, GESTIÓ DE SUMINISTRAMENTS , GESTIÓ D'EXPEDIENTS I LA SEVA IMPLANTACIÓ PER L'INSTITUT DE MERCATS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA (IMMB)

Exp 47/22

Barcelona, maig 2021

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS I MOTIVACIÓ DEL CONTRACTE	3
2. MÒDULS FUNCIONALS	5
2.1. GESTIÓ DE CONSUMS	5
2.2. GESTIÓ D'EXPEDIENTS	8
2.3. GESTIÓ DE FACTURACIÓ I LIQUIDACIÓ DE REBUTS	18
2.4. FUNCIONALITATS DE REPORTING	27
2.5. FUNCIONALITATS DE COMUNICACIÓ I NOTIFICACIÓ	27
2.6. RELACIONS ENTRE MÒDULS FUNCIONALS I ENTITATS DE DADES	27
2.7. RELACIÓ AMB ALTRES SISTEMES	29
2.8. SISTEMES ACTUALS	30
2.9. REQUERIMENT TECNOLÒGICS	31
3. SUPORT TECNOLÒGIC I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI	34
4. GESTIÓ DEL CANVI: FORMACIÓ	36

1. ANTECEDENTS I MOTIVACIÓ DEL CONTRACTE

Creat el 1991 pel Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona, endavant IMMB va néixer amb un ampli consens, tant entre els grups polítics municipals com entre el món dels comerciants. El seu Consell d'Administració el formen representants dels comerciants, de les forces polítiques i del govern municipal de la ciutat. Configurat com un organisme autònom per a la gestió directa i l'administració dels mercats municipals, l'IMMB està sota la tutela de l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a aprovació de les ordenances, nomenament de càrrecs, creació i supressió de mercats i aprovació de les grans obres.

L'IMMB compta amb dues eines fonamentals per a la modernització dels mercats: la nova Ordenança Municipal i els nous models de gestió. Una modernització que passa per la millora del Servei de Mercats, el manteniment de la quota comercial, la gestió de la diversitat i la unificació de la regulació del comerç. L'actuació de l'IMMB es focalitza en 3 camps: millorar infraestructures i serveis, actualitzar l'oferta comercial i incorporar polítiques de promoció comercial. Tot això sense oblidar una gestió que demana un nou model de mercat per al segle XXI, l'adaptació dels mercats al seu entorn i la recuperació del paper cívic de cohesió dels mercats.

En aquest context l'IMMB es va dotar dels programaris de gestió FICOR i TREM als que més endavant es va sumar COSME.

FICOR, TREM i COSME són programaris desenvolupats a mida que estant donant actualment cobertura funcional a les necessitats dels diferents equips i clients directes de l'IMMB.

El COSME es el mòdul de gestió de consums d'electricitat i aigua que s'integra amb FICOR i que està dedicat al registre i imputació a mercats de les compres de subministres energètics que amb posterioritat l'IMMB re-factura al seus paradistes.

TREM és una eina de gestió d'expedients que bàsicament dona suport a la gestió dels diferents tràmits que es relacionen a la taula exposada en la pàgina 11 d'aquest document i que actualment es relaciona manualment i amb alguna integració de rebuts amb FICOR pel que fa referència als canvis en les titularitats de les parades.

FICOR es el programari amb funcionalitats de facturació, però específicament pensant per a la liquidació dels tributs dels paradistes d'acord amb el que indiquen les ordenances municipals, el programari FICOR fa la imputació de consums per paradistes, calcula els conceptes a factura, generar els rebuts i gestiona la liquidació de tots els rebuts del IMMB a paradistes, també aquells rebuts donats per la tramitació d'expedients a TREM.

L'objecte del present contracte és la implantació de les funcionalitats cobertes per aquests programaris i aquelles funcionalitats afegides necessàries.

Aquest projecte d'implantació inclou les següents tasques:

- El projecte de consultoria: L'anàlisi funcional, el disseny tècnic i la configuració dels programaris i la gestió del canvi
- L'adquisició de les llicències necessàries/servei SaaS en principi en una solució a hostatjar a l'Institut Municipal d'Informàtica per els 2 anys posteriors a la seva posada en producció encara que l'apartat corresponent de preus del Plec Administratiu contempla també la possibilitat que aquest hosting, amb les seves corresponents despeses d'infraestructura es puguin dur a terme durant la durada del contracte per part del mateix adjudicatari
- Les tasques de migració de les dades actuals al nou programa incloent la validació de les dades
- El servei de suport i de manteniment post implantació per els dos anys posterior la posta en producció del programari
- Pla de formació

El detall de la solució tecnològica pel que fa referència a la descripció detallada de la solució que es sol·licita, els requisits funcionals, els requisits tècnics i el requisits de seguretat estan detallats en els annexos que acompanyen aquest Plec Tècnic:

2. MÒDULS FUNCIONALS

L'IMMB divideix els sistemes per a la gestió del mercats en 3 mòduls funcionals :

- **Gestió de consums** : Factures de consums i repercussió en el tribut de cànon.
- **Gestió d'expedients** : Tràmits i expedients relacionats amb els mercats i paradistes, amb repercussió de tribut o no.
- **Gestió de facturació** i liquidació de rebuts. Generació de rebuts, entrega i control de liquidació i relació amb comptabilitat

2.1. GESTIÓ DE CONSUMS

Hi tres tipus de consums segons la repercussió que es fa als paradistes del mercat, o al IMMB.

- **General** : Les factures de consums es repercuteixen als paradistes del mercat al 100%.
- **IMMB** : Les factures de consums es repercuteixen al IMMB
- **Mixtes** : Les factures de consums es repercuteixen repartides entre els paradistes del mercat i el IMMB depenent de determinats factors com el trams, m2, els % entre d'altres. d'altres

2.1.1. Distribució dels consums comuns per parada

L'import total del consums comuns es distribueix per parada segons els següents criteris :

- Per la proporció de m2 de la parada respecte del total de m2 de les parades del mercat.
- Valor fix pactat que estableix una quantitat inicialment on s'apliquen els increments o decrements, segons l'import total dels consums comuns.
- Per mesurador de la parada en concret.
- Altres: trams...

2.1.2. Funcionalitats principals

El mòdul de gestió de consums ha de permetre les següents funcionalitats.

1. **Alta de pòlissa** : Si hi ha una nova pòlissa, donar-la d'alta abans que arribin o en el moment que arriba la/les factures de consums. En aquests moment, s'haurà d'especificar si la pòlissa es "General", "IMMB" o "Mixta".
2. **Alta mesurador** : Si hi ha un mesurador en un mercat associat a una parada o equipament comú, s'ha donar-la d'alta el mesurador i associar a la pòlissa corresponent. En aquests moment, s'haurà d'especificar si la pòlissa es "General", "IMMB" o "Mixta".
3. **Registre de factures** : Per recepció per correu o carregant fitxers dels subministradors o de forma manual. El sistema a de permetrà registrar una factura amb totes les seves dades i imports.
4. **Registre Lectures dels mesuradors de subministres** : Pel cas de factures associades à pòlisses "mixtes", s'han de recopilar les lectures dels comptadors/mesuradors de subministres a partir d'una lectura externa
5. **Càlcul dels imports corresponent a IMMB, General i Mixtes** : Una vegada registrades totes les factures, i les lectures dels comptadors, el sistema ha de calcular els imports a repercutir per mercat i parada, permetent augmentar o disminuir aquesta repercussió, deixant així per a el període següent el saldo existent.
6. **Manteniment de Saldo pendent per Mercat** : Si la repercussió dels consums ha sigut menor al 100%, s'ha de mantenir una saldo per mercat a repercutir en altres períodes.
7. **Generació del resum anual** : El programari ha de permetre fer "n" tipus de resums mensuals i agregats per diferents agrupacions temporals (vid en aquest sentit, el punt 2.4 de reporting) segons criteris dels usuaris del IMMB i directors dels mercats.

Les principals entitats de dades del programari són :

Pòlissa : Cada una ha de pertany a un mercat . Una pòlissa pot tenir n mesuradors

Mesurador : Cada un pertany a una pòlissa

Factura : Cada factura pertany a una pòlissa



Subministres : És el històric de consums per mercat i parada. Per parada s'ha diferenciat la part comuna de la part particular.

Parada : És un punt de venda de mercat

Establiment: establiment del mercat que pot tenir n parades

2.1.3. Noves funcionalitats de consum.

Descrivim aquí les funcionalitats que el sistema actual no contempla i que es requereixen per a la nova solució.

Accés al programari dels mercats

Cada mercat tindrà un a varis usuaris per a accedir al mòdul de consum i a les dades del mercat. Hi haurà una autenticació d'usuari, gestió i recuperació de contrasenya dels usuaris dels mercats.

Consulta de dades per part del mercat

El personal autoritzat de mercat podrà consultar les dades de consum del mercat, visualitzant pòlisses, factures i les dades utilitzades per el càlcul del consums.

Lectures mesuradors

El programari ha de permetre a cada mercat introduir les lectures dels mesuradors que hi ha. Es seleccionarà el mercat, el programari llistarà els mesuradors disponibles i permetrà introduir la lectura.

Cada mesurador està associat a una pòlissa que té associat el preu mig. Finalment el programari calcularà el preu corresponent a la lectura del mesurador amb el preu mig de la pòlissa.

Aquesta tasca es realitzarà des del mercat i sense la participació de l'administració central. L'Administració central podrà consultar l'estat de la introducció de les lectures i un indicador de la finalització de la tasca per part del mercat.



2.2. GESTIÓ D'EXPEDIENTS

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

Els expedients poden ser :

- **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 adjudicació Directe.
- **Expedients contractació** : Procés de licitació clàssic, o en format de subhasta. Les fase d'aquests expedients són : Inici, Procediment d'oferta, Aprovació, Publicació, Presentació d'ofertes, Valoració, Adjudicació, Notificació i Finalització.
- **Expedients Sancionadors** : Tràmits per incompliment de les ordenances municipals, que poden acabar en una sanció econòmica o no.
- **Demandes sense llicència**: No comporta rebut, ni llicència.

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

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

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

2.2.1. Funcionalitats principals

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

1. **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'IMMMB que intervenen en el procés.
2. **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
3. **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.
4. **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.
5. **Poder-se integrar amb altres eines**: el programari ha de poder integrar-se amb altres eines i específicament amb les que ha de compartir mestre de clients (paradistes) i també amb els diferents canals d'entrada del registre (físic i electrònic)
6. **Suportar la gestió d'expedients físics i electrònics**: El programari ha de permetre el treball amb expedients físics i electrònics.

2.2.2. Catàleg de tramitació actual

El catàleg de tramitació es detalla a tall d'exemple i sense caràcter exhaustiu, en la següent taula:

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 Mortis-causa X
		patents ambulants	Intervius X Mortis-causa 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
Pèrdua autorització espais	Modificació plànol oficial del mercat		X
	Amortització parades/magatzems		X
	Baixa	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 forçós per remodelació/obres mercat		
	Redamacions		X
	Traves judicials		X
	Llibre de Registre		

DEPARTAMENT ECONÒMIC-FINANCIER			COBERTURA	
Facturació i cobraments titulars parades	Confecció cànon			
	Gestió rebuts	Sancions	X	
		Anticipats/fora termini/incidències/duplicats cànon		
		Remeses	X	
		Espai subhasta/Compradors de lots		
	Fraccionats taxes adjudicacions		X	
	Control impagats cànon i fraccions		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

Caldrà alhora, poder integrar el flux de gestió dels expedients de contractació previs a la integració amb l'eina de contractació de l'ajuntament (PIXELWARE) dintre del cicle de gestió d'expedients. Definint per aquest cicle (proposta de expedient i documentació associada- lliurament a Departament Jurídic- rebuda d'esmenes de Departament Jurídic- Proposta aprovada d'expedient prèvia a la publicació) un *workflow* detallat que permeti la seva integració en una nova tipologia de tramitació

2.2.3.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



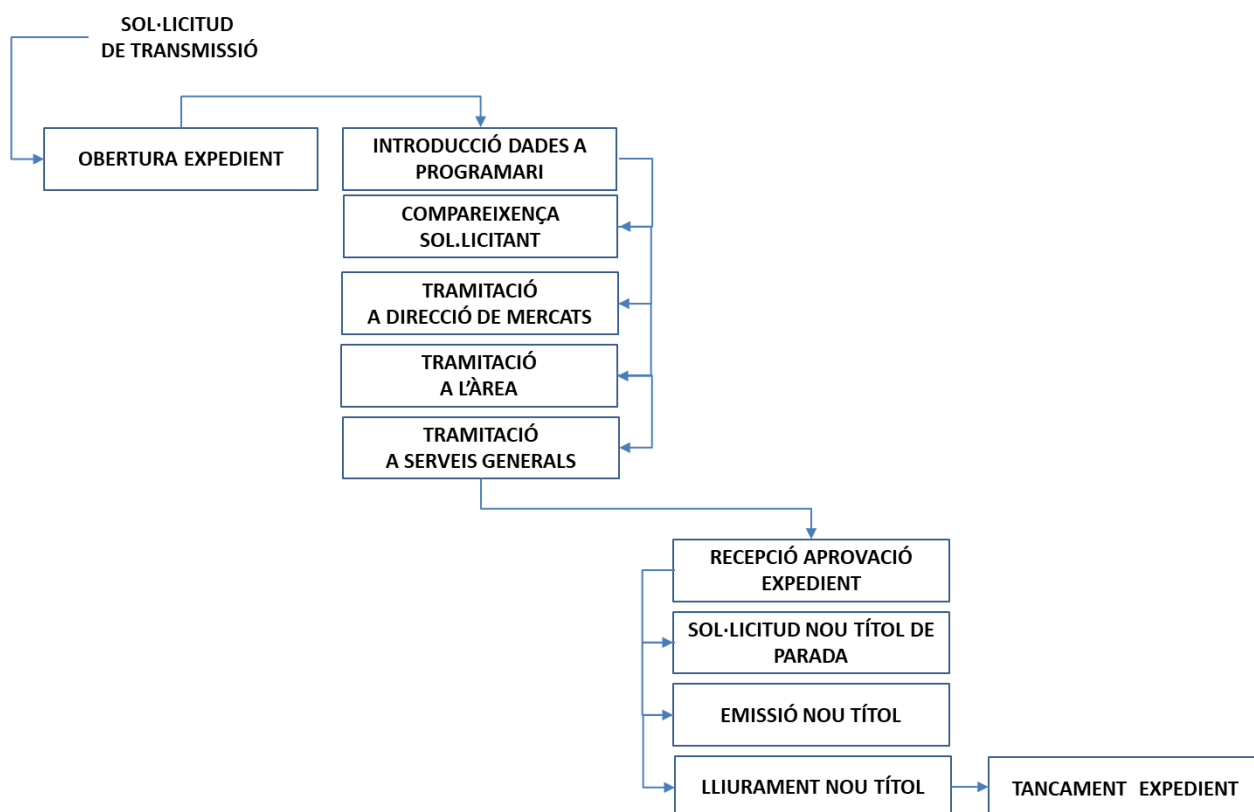
- **BBDD de plantilles:** repositori. Actualment és una BBDD on es hi ha les diferents plantilles associades als diferents model de comunicats i formularis que s'utilitzen en el model actual
- **Terminis legals:** Els associats a diferents parts del procés per disposició legal (per exemple temps legal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

2.2.4. Flux estàndard de tramitació: exemple

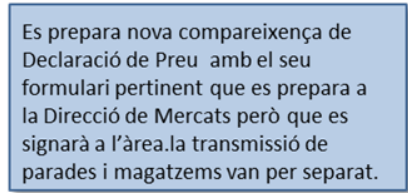
A continuació es mostra a alt nivell el flux estàndard del procés de transmissió de parades per exemplificar les característiques de les diferents activitats i sub-activitats a les que ha de donar cobertura funcional el mòdul de gestió d'expedients.

Les diferents fites són idèntiques per a diferents modalitats de traspassos: intervisus (persona física-persona física; persona física-persona jurídica; persona jurídica-persona jurídica; persona jurídica-persona física), per les cessions de pares a fills i entre conjugues, i pels traspassos *mortis-causa*. Únicament variarà la documentació que caldrà que aportin els diferents interessats en cada cas i el text de cadascuna de les diferents plantilles i formularis que cal utilitzar depenent del tipus específic de transmissió a la que s'estigui fent referència.

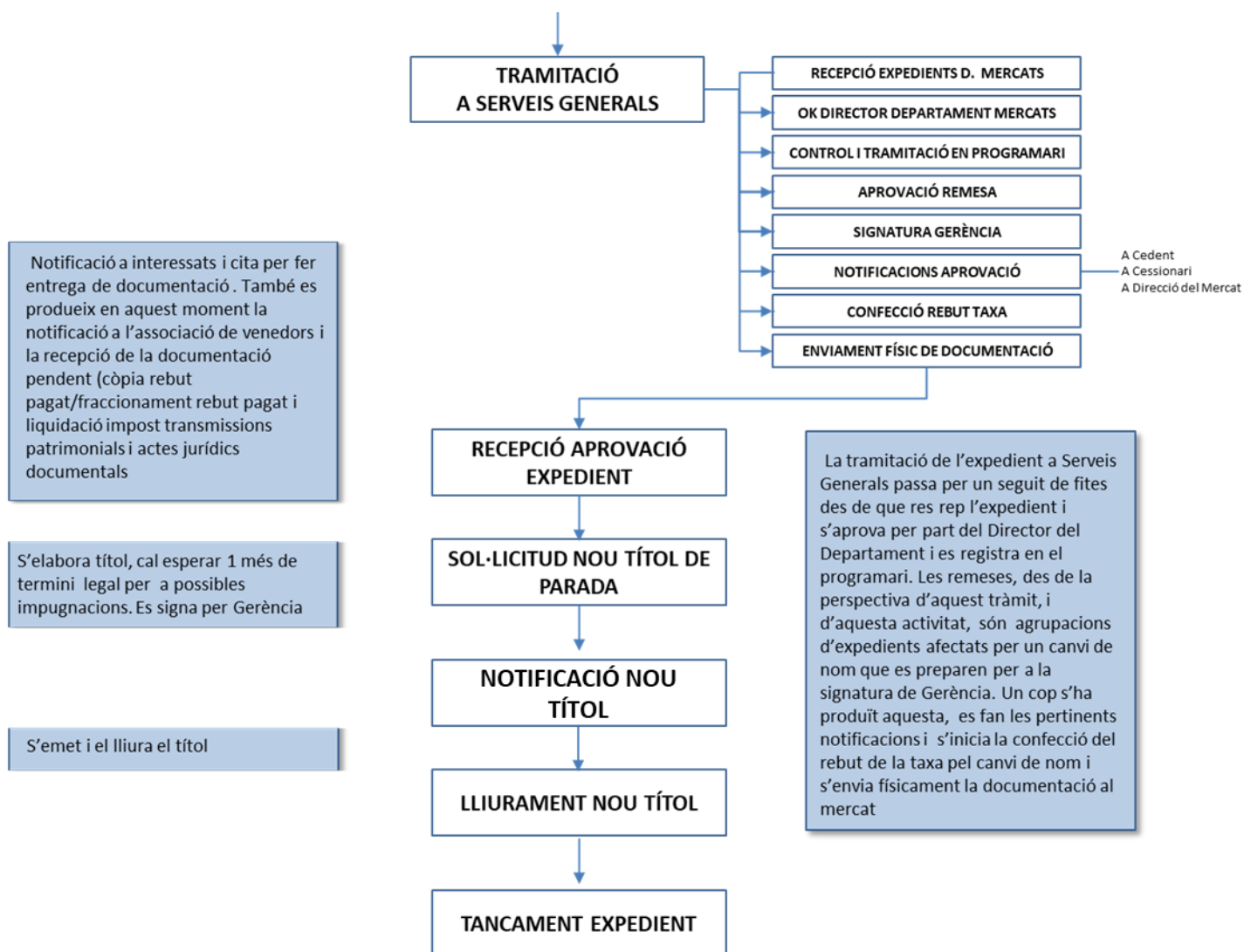
Genèricament i a efectes d'exemple, el flux que descriu el procés de transmissió d'una parada en el context de l'IMMB és el següent:



El nivell de detall de cadascuna de les següents activitats per un nivell de profunditat N2-N3 del següent procés seria el següent sense que aquest diagrama pugui substituir un anàlisi funcional que queda contemplat en l'abast d'aquest projecte és el següent per la part inicial que fa referència a les activitats del procés que van des de la sol·licitud fins l'inici de la part corresponent de la tramitació a Serveis Generals:



Desplaçament físic del Director del mercat cap a l'Àrea per lliurar físicament l'expedient i procedir a la signatura per part del cap d'Àrea, cedent i cessionari.



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

2.2.5. 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 cànons es treballen tant per el Departament de Mercats com per el d'Administració General.

Alhora 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.

2.2.6. 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 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 alhora 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 alhora 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 final 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, a: Impagaments per taxa d'adjudicació, taxa de canvi de nom de remodelació. Variarien els suports documentals i l'ordre dels diferents fluxos en els processos associats

Aquest procediment descrit 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)

2.2.7. Noves funcionalitats expedients

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

Generar més d'un model de gestió d'un mateix expedient

El programari ha de poder contemplar un escenari de gestió de l'expedient amb i sense tramitació electrònica però possibilitant aquesta des d'un inici. Aquest requeriment ha de permetre que l'IMMB pugui tenir en un moment determinat gestionats per el mateix programari X expedients amb format físic i Y en format digital, graduant d'aquesta manera , d'acord amb les necessitats de l'IMMB , el pas cap a un escenari 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.

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)

Integració amb la gestió de facturació-liquidacions



El programari ha de poder integrar amb la gestió de facturació i liquidació quan un expedient té com requisit el pagament d'un tribut. Igualment ha d'integrar-se amb el mòdul de facturació en aquells expedients que comportin qualsevol modificacions que es faci sobre la titularitat dels paradistes i que afecta a la liquidació del cànon de la parada.

En aquest sentit, els dos programaris haurien de ser transparents i gestionar les entitats de dades principals com si fos una sola base de dades.

Documents Adjunts

El programari permetrà la possibilitat d'adjuntat documents addicionals a les entitats mestres com parada, mercat, etc... i també al procés de tramitació de qualsevol expedient en qualsevol estat i en qualsevol format. Aquest documents quedaran desat a la BD i es podran consultar.

2.3. GESTIÓ DE FACTURACIÓ I LIQUIDACIÓ DE REBUTS

El IMMB adjudica les parades dels mercats segons les ordenances municipals per a que s'hi realitzi una activitat comercial. El titulars de la parada adjudicada han de liquidar el tribut anomenat "Cànon" de forma genèrica, el qual inclou el Cànon Base, les despeses de consums ,la brossa i altres conceptes. El titular també pot gaudir d'altres recursos del mercat, com magatzems o cambres frigorífiques que estaran incloses com a partides en el rebut de cànon.

2.3.1.Parades, recursos i titulars

Cada mercat te un nombre de parades, definides per m2, cantonades disponibles i tipus d'activitats possibles. La parada es un tipus de recurs "principal" que permet al titular disposar d'altres recursos, tal com magatzems o cambres frigorífiques. El magatzems i les cambres tenen també tenen m2 i un titular amb dret d'ús.

Els titulars son persones jurídiques o empreses adjudicatàries de les parades, amb l'obligació de liquidar el tribut de cànon amb periodicitat que correspongui en cada cas. Aquesta pot ser mensual, trimestral principalment. El programari ha de permetre definir la periodicitat en cada cas.

El tipus de recurs són entre d'altres, el següents :

- Parada – Lloc Fix
- Parada – Lloc Especial
- Parada – Lloc Temporal
- Magatzem



- Cambra frigorífica
- Plaça d'aparcament

La classificació per tipus d'activitat, l'anomenem partida (o denominació) i és actualment:

- Autoserveis alimentació
- Espai Restauració
- Flors i Plantes
- Ocells i Gàbies
- Varis
- Patent de Transport
- Bar i Cafeteria
- Quiosc
- Botiga
- Autoserveis (No comestibles)
- Llibres Ocasíó / Productes Culturals
- Venda Directa
- Galeria Comercial

La partida (denominació) és la que defineix el preu del cànon base.

El programari ha de permetre la possibilitat d'afegir a la informació de la parada altres atributs, com per exemple, aspectes relacionats amb caracteritzacions segons necessitats i tipologia. Aquests atributs s'han de poder exportar en format Excel o CSV per a generar informes.



2.3.2. Conceptes del rebut

El tribut que anomenem Cànon, esta compost per varis conceptes que tenen diferent procediment de càlcul.

1. **Cànon Base** : Es el tribut per a l'adjudicació d'un parada.
2. **Cantonades** : Es el tribut segons el nombre de cantonades que te la parada adjudicada.
3. **Brossa** : El tribut per el servei de brossa
4. **Adj. Termini** : Posar definició. Son uns 15 titulars de 9 Mercats en partides de lloc fix, Magatzems (un en Auto servei alimentació)
5. **Alt. Denominacions** : Posar definició. Son uns 80 titulars de 11 Mercats en partides de lloc fix, Magatzems i Tenda
6. **Manteniments** : És el tribut per els Serveis Tècnics de manteniment preventiu de les instal·lacions del mercat.
7. **Aparcament** : És el tribut per el pupil·latge de una plaça de aparcament.
8. **Varis**
9. **Obres**
10. **Campanyes**
11. **Subministraments comuns** : És la repercussió dels consums de les àrees comuns del mercat.
12. **Subministraments particulars** : És la repercussió dels consums donats per un mesurador "particular" instal·lat en una parada.

La llista de conceptes d'un rebut ha de ser obert. Així un rebut pot tenir només un concepte o n conceptes. Per altre banda ha d'existir la possibilitat de definir nous conceptes en el rebut amb el seu procediment de càlcul associat.

2.3.3. Càlcul dels imports dels conceptes del rebut

El càlcul dels imports del conceptes del rebut ve donat per les ordenances. El programari ha de poder adaptar-se als càlculs requerits.

2.3.4. Procediment de facturació

Entenem com a procediment de facturació a aquelles tasques necessària per a calcular el conceptes de rebut per parada, l'agrupació per titular, la generació del rebut en format electrònica o en paper, i l'entrega del rebut al titular.

Els procediment de facturació, segons la naturalesa de rebut, aquests son :

- Rebuts de cànon.
- Rebuts de gestió d'expedients/Remeses.
- Rebuts fraccionats

2.3.4.1. Rebuts de cànon

Els rebuts del cànon tenen un període tributari mensual o trimestral. El programari ha de permetre definir els períodes de facturació que s'estableixin en un futur. El procediment complet de facturació es realitza actualment els **10 primers dies hàbils del més**. Tots els conceptes aplicats son del mes en curs, excepte els subministraments que es repercuteixen del mes anterior.

Les tasques necessàries son :

1. **Càlcul de conceptes** : Per rebut i parada. Això inclou la incorporació del concepte de subministraments, provinent de la gestió de consums. Els altres conceptes, sinó hi ha cap canvi en les adjudicacions d'expedients, es mantenen d'un més al següent. El re-càlculat de la distribució del imports del conceptes es necessari, cada vegada que hi ha un canvi en l'estructura del mercat (nous llocs, canvi en m2, etc...) o degut al canvi en les ordenances municipals.
2. **Validació** : Actualment i degut a la complexitat del càlcul amb els programaris actuals, els directors de mercat, validen els rebuts i envien els canvis a aplicar si els detecten. L'objectiu del nou programari es eliminar o minimitzar la tasca de validació en el possible.

3. **Generació** : Una vegada es considera el rebut calculat correctament, els canvis aplicats i la validació tancada, es procedeix a generar els rebuts i agrupar per titular i mercat. Per tant un titular amb 3 parades en un mercat, rebrà un sol rebut amb totes les seves parades.

La generació crea el document electrònic PDF del rebut en format Din A4 segons l'estàndard definit per a document financers de la "Asociación Española de Banca" (AEB). El sistema ha de permetre generar els rebuts inclouen un codi de barres on es troba mecanitzada tota la codificació pertinent a la norma 60, llest per a ser presentat en una entitat financera per a el seu pagament.

L'aplicació hauria de contemplar la possibilitat de dividir el canon en dos parts (tributació i consums)

4. **Distribució i entrega** : El rebut s'ha de poder imprimir – tant individualment com en lots podent fer seleccions variables- encara que el procediment estàndard d'obtenció del rebut serà la descàrrega d'aquest d'un espai web (fora de l'abast del projecte del que ja disposa actualment l'IMMB)

2.3.4.2. Rebuts de gestió d'expedients/Remeses.

Aquests rebuts son part del procediment de gestió d'un expedient, això fa que la seva generació sigui continua, sense períodes establerts de generació i requerits a demanada segons l'estat del procediment del expedient.

Les tasques necessàries son :

1. **Càlcul import i conceptes**: L'expedient iniciador del rebut, defineix els conceptes del rebut i els seus imports.
2. **Generació/remesa** : Una vegada es considera el rebut calculat a partir de la gestió d'expedients, es procedeix a generar els rebuts pendents de tots els expedients. La generació crea el document electrònic PDF del rebut en format Din A4 segons l'estàndard definit per a document financers de la "Asociación Española de Banca" (AEB). El sistema ha de permetre generar un rebut amb el codi de barres EAN 128 descrit en aquest estàndard, llest per a ser presentat en una entitat financera per a el seu pagament.
3. **Distribució i entrega** : Fins el moment el rebut es lliura a cada titular en paper. Es requereix l'entrega telemàtica validada fefaentment com a nou procediment d'entrega . L'IMMB, com hem indicat anteriorment en el punt 2.3.4.1.4, ja disposa d'un procediment que s'haurà de validar i/o completar en aquest sentit.



2.3.5. Procediment de liquidació

Entenem com a procediment de liquidació a aquelles tasques necessària per a cobrar cada rebut, control d'impagats per rebut i titular, i tasques per a la gestió comptable.

Les tasques necessàries son :

1. **Generació de la remesa de rebuts domiciliats** : Per a aquells titulars que tinguin el rebut domiciliat, es genera un fitxer de remesa per a enviar a la entitat financera.
2. **Control de cobraments** : Tan els rebuts domiciliats com els rebuts al comptat, es liquiden a través de la entitat financera. L'entitat financera ens proporciona un llistat en format electrònic dels cobraments de rebuts que hem d'incorporar com a "Cobrats".
3. **Control d'impagats** : Tots els rebuts tenen un període de liquidació de n dies. El programari ha de generar automàticament el llistat de rebuts no liquidats en el període. Mensualment s'ha de generar un llistat en format electrònic per a enviar a l'Institut Municipal d'hisenda, per a iniciar el procediment de impagats (procediment de cobrament per executiva)
4. **Generació Lots comptables per a SAP** : Mensualment es genera el resum per conceptes per la comptabilitat de IMMB. Veure apartat 2.7 Relació amb altres sistemes

2.3.6. Noves funcionalitats facturació

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

Accés al programari des dels mercats

Els programari permetrà el accés des de els mercats a través d'una interfície Web amb autenticació d'usuari. Aquest accés permetrà realitzar les funcionalitats descrites en aquest apartat.

Integració amb el mòdul de gestió de consums

Els consums de qualsevol tipus han d'estar associats al mercat i repercutits per parada i titular. El programari ha de permetre consultar el càlcul de la repercussió del consum a un rebut específicament. El consums han d'estar associats a la parada per tal de poder establir quina part de la repercussió correspon a una fractura de consum del mercat.

Conceptes de rebut

Actualment el rebut es divideix en uns 10 conceptes. El programari ha de permetre afegir o eliminar conceptes de rebut fent la llista de possibles conceptes de rebut parametrizable.

Proposta de cànon i validació telemàticament

El procés de generació de rebuts de cànon mensual incorpora actualment la validació de rebuts, abans de la seva generació per part dels responsables del mercat. Aquesta validació es fa a través d'uns llistats en PDF. El nou programari ha de permetre que el responsable del mercat consulti els rebuts en estat "proposta" de forma telemàtica, a través d'un accés amb navegador Web i una autenticació d'usuari. El responsable del mercat visualitzarà el total per rebut, detall de rebut, total de tot el mercat per conceptes. El responsable del mercat podrà marcar un rebut "proposta" com a "validat" o com a "A revisar" i incorporar comentaris en el programari. Aquestes validacions o revisions seran visualitzades i gestionades per l'equip d'administració central.

Consulta de detall del rebut telemàticament

Una vegada el rebut es genera, els usuaris dels mercats tindran la possibilitat d'accedir amb un navegador Web i autenticació d'usuari al programari i consultar el detall de qualsevol rebut emès.

Distribució i entrega de rebuts telemàticament

Actualment el rebut/factura s'entrega al titular preferentment en paper i també de forma telemàtica per correu electrònic o eNotum. El nou programari prioritzarà la notificació electrònica. Una vegada el rebut es generi, els titulars dels rebuts tindran la possibilitat d'accedir amb un navegador Web i autenticació d'usuari al programari i consultar el detall

dels seus rebuts. L'autenticació d'usuari es realitza previ registre del usuari a través d'un mètode de validació segur ja existent i contrastat

Estats dels rebuts i notificacions

Els rebuts/factures tindran com a mínim els següents estat :

- Pendent cobrament: No té cobraments assignats.
- Cobrada: Cobrada per complet.
- Parcialment cobrada: Té cobraments assignats i import pendent de cobrar.
- Anul·lada: Factura que ha estat Anul·lada, generant una rectificativa completa.
- Anul·lació: Factura rectificativa generada des d'una altra factura normal.
- Retornat: Factura rectificativa manual sense import pendent
- Pendent IMH : Factura no cobrada, enviada al Institut Municipal d'Hisenda per el cobrament en executiva
- Cobrada en Executiva :

S'ha de permetrà crear nous estats de rebut, si el IMMB ho determina.

El programari ens ha de permet enviar un recordatori de cobraments pendents a múltiples clients per email. Aquesta acció s'ha de poder fer creant diferents dissenys, que es fessin servir com a adjunt en format PDF del correu.

Remeses bancàries i conciliació

El programari ens ha de permetrà agrupar rebuts/factures en un fitxer, una grup de venciments per ser enviats al banc. Aquests rebuts poden ser, rebuts/factura de cànon o rebuts procedents de la gestió d'expedients. Es podran crear remeses per tipus de rebuts i períodes de venciment.

Es podrà consultar una vista prèvia de la Remesa abans de descarregar-la i es permetrà editar les remeses un cop creades, treien i afegint rebuts.

La generació remesa crea el fitxer a la carpeta assignada, a punt per pujar al banc

El programari ha de permetrà tenir els comptes bancaris sincronitzades, i detectar automàticament si un moviment coincideix amb una remesa, i et proposi realitzar la conciliació.

El programari, t'informarà dels rebuts/Factures de la remesa :



- Pagats
- Pagats fora de termini
- No pagats

Liquidació de rebuts i estat del client/titular

El programari ens de permetrà realitzar les següents tasques :

- Consultar l'històric de venciments i cobraments del històric de rebuts realitzats a un client.
- Accedir al detall de cada venciment o cobrament.
- Poder consultar el saldo de client.

Documents Adjunts

El programari permetrà la possibilitat d'adjuntar documents addicionals a les entitats mestres com parada, mercat, etc... i també al procés de facturació i liquidació en qualsevol estat i en qualsevol format. Aquest documents quedaran desat a la BD i es podran consultar.

2.4. FUNCIONALITATS DE REPORTING

El programari ha de oferir de manera pre-definida un conjunt d'informes sobre les diferents atributs de les parada, volumetries associades a la gestió d'expedients, volumetries associades a la gestió de facturació i liquidació de rebuts. Aquestes dades, atributs i volumetries han de poder ser exportades a CSV, Excel.

El programari ha de oferir de manera pre-definible un conjunt d'informes sobre les diferents volumetries associades a la gestió d'expedients. Aquestes volumetries han de poder ser exportades a CSV, Excel.

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

Els sistema de "reporting" ha de permetre veure en format taula o gràficament amb un "chart" la traçabilitat d'un rebut en el seu cicle entre el diferents estats de generació i liquidació.

2.5. 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.

El nou programari ha d'integrar l'estat de les notificacions telemàtiques en les dades mestre i actualitzar l'estat de tramitació si el destinatari de la notificació realitza qualsevol acció sobre la notificació en e-Notum.

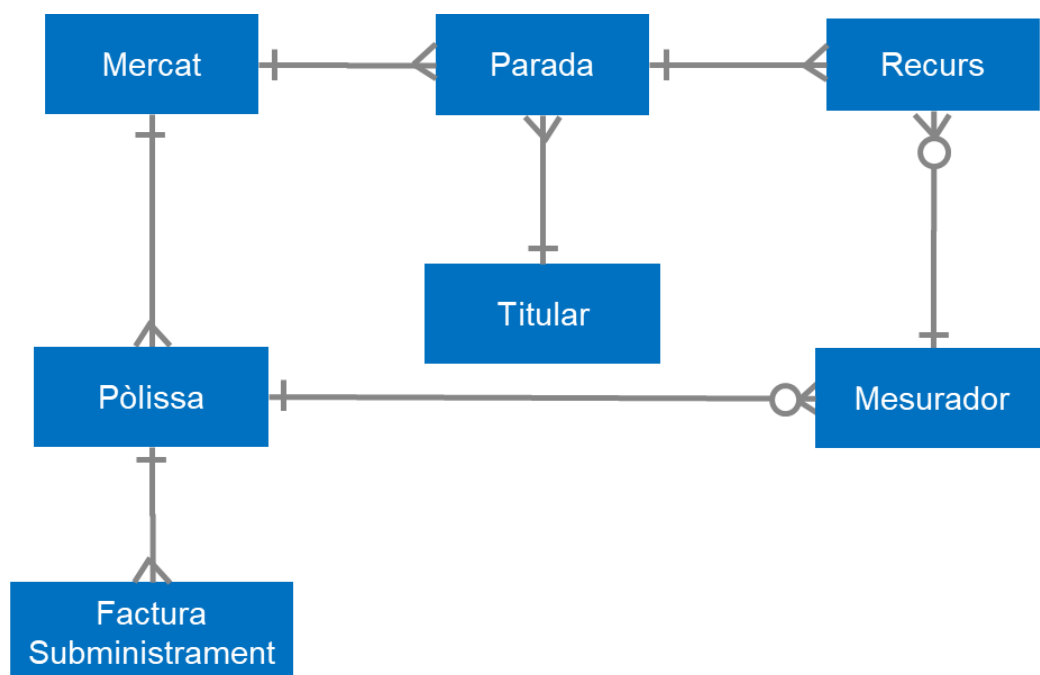
Les comunicacions s'han de poder realitzar a partir de les dades mestres de titulars, expedients, facturació i liquidació, amb una integració amb el sistema de notificacions/comunicacions o exportant les adreces electròniques de forma segmentada amb els atributs de dades necessaris per poder segmentar els enviaments d'informació o notificacions telemàtiques.

En el cas de les comunicacions en paper, es requerirà l'exportació de dades com adreça postal. Igualment, totes les dades de la base de dades mestre de parades, titulars, expedients. Facturació i liquidació s'han de poder exportar en formats Office com l'Excel o CSV.

2.6. RELACIONS ENTRE MÒDULS FUNCIONALS I ENTITATS DE DADES

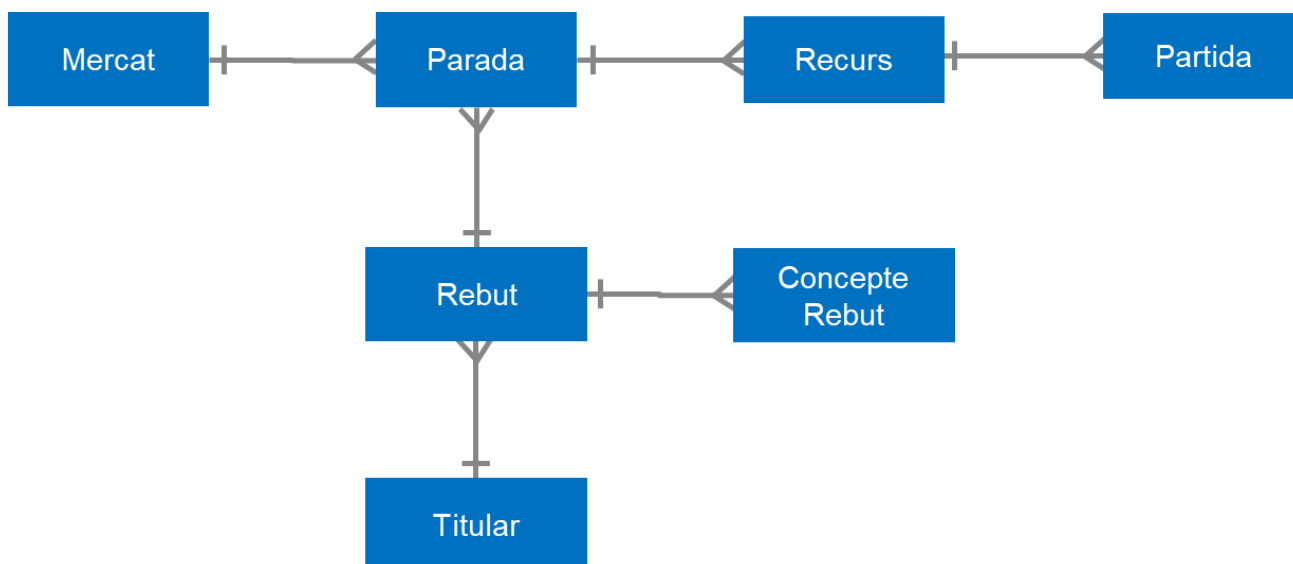
El mòduls funcionals de gestió d'expedient, facturació i consums comparteixen entitats de dades i inicien procediments d'altres mòduls.

Per a la gestió de consums les entitats principals són :

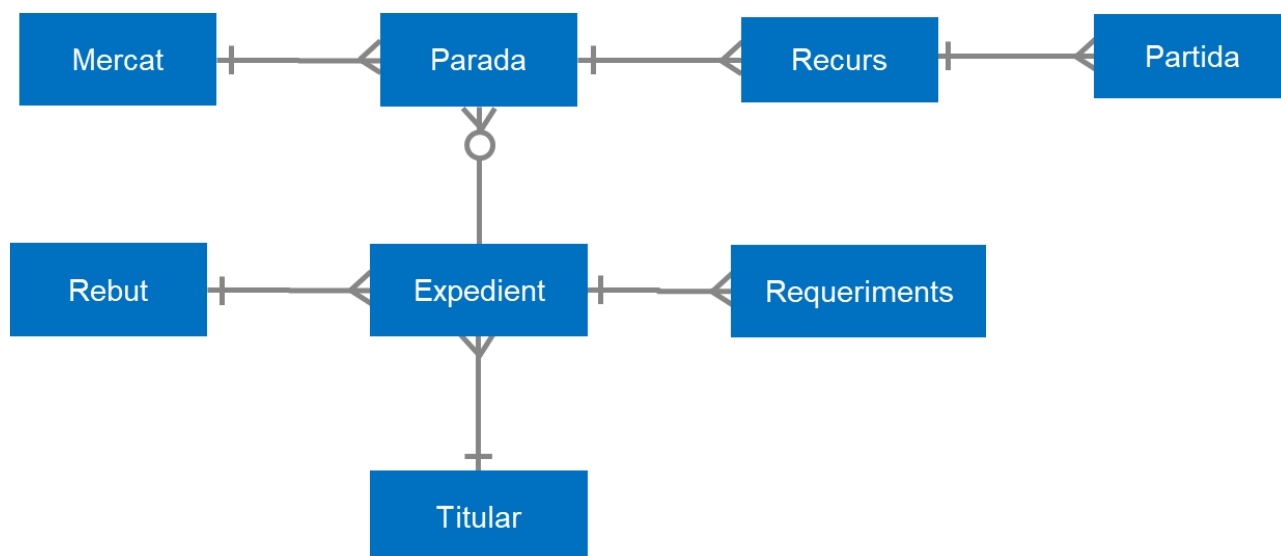


Per tal de aclarir, un recurs seria per exemple : Lloc fixe, plaça d'aparcament, una cambra frigorífica, un magatzem, etc...

Per a la gestió de facturació les entitats principals són :



Per a la gestió d'expedients les entitats principals són :



Els tres mòduls funcionals comparteixen les entitats de dades que es detallen en els diagrames ER preliminars.

Aquests diagrames d'entitats seran definits en detall en la fase inicial del projecte.

2.7. RELACIÓ AMB ALTRES SISTEMES

Els sistemes externs amb els que enviarem o rebrem dades són :

- SAP FI-CO
- Institut Municipal d'Hisenda - IMH
- Entitats Financeres

En detall, les relacions amb aquests sistemes són :

SAP

1. Generar LOT per comptabilització a SAP. Actualment en format fitxer. Caldrà disposar d'una API estàndard testada que serà objecte de valoració en el Plec Administratiu per la connectivitat entre el programari i SAP o estarà inclòs en l'abast del projecte el seu desenvolupament

IMH

2. Enviament Impagats al IMH : Actualment en format fitxer.
3. Recepció de cobraments en executiva per part del IMH. Actualment en format fitxer.

Entitat financera

4. Enviament domiciliats a la entitat financera. Actualment en format fitxer.
5. Recepció de cobraments per part de l'entitat financera. Actualment en format fitxer.

2.8. SISTEMES ACTUALS

Els programaris actuals són :

- FICOR :Gestió de facturació i liquidació de rebuts.
- TREM : Gestió d'expedients.
- COSME : Gestió de consums.

Els programaris actuals donen servei aproximadament a 10 usuaris del departaments de Mercats i Administració General.

La plataforma es Visual Basic amb base de dades d'ORACLE i MsAccess. Hi ha funcionalitats suportades per codi en Visual Basic en MsAccess.

La base de dades Oracle, manté les principals entitats de dades.

- 41 mercats.
- Es generen 2.500 rebuts mensuals, la BBDD de titulars és de 4.000.
- El volum d'expedients que es tramiten anualment és en mitjana de 1.800 d'acord amb el període 2017-2019

2.9. REQUERIMENT TECNOLÒGICS

La solució ha d'estar desplegada en l'arquitectura de maquinari existent a l'empresa adjudicatària o bé en Clouden aquest cas, segons els requeriments tecnològic que determini l'IMI, i 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 multidepartamentals 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.

2.9.1. Solucions en SaaS/Cloud

S'acceptaran propostes en SaaS/Cloud com un 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'encarrega d'hostejar, 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. Permeten 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 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.

2.9.2.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 d'aportar una API RESTFull de serveis Web per a que altres aplicacions puguin accedir i executar transaccions en el nou programari.

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

2.9.3.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
- Proves i integracions
- Pre-producció

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

2.9.4. Tipus d'usuaris

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.

L'autenticació d'usuaris es realitzarà segons els requeriments establerts per a l'IMI.

2.9.5. Quantificació d'usuaris

- Mòdul de gestió d'expedients: 30 usuaris
- Moduls de taxes-econòmic financer: 9 usuaris

2.9.6. Accessibilitat

Els components que formin 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 de contemplar aquesta informació com a requeriment de les plantilles de presentació.

2.9.7. Requisits de seguretat

L'adjudicatari haurà de detallar els 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

3. SUPORT TECNOLÒGIC I MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

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 de la plataforma.

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 descobreixin posteriorment, així com la correcció de la que tingui deficiències.

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. 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.

4. GESTIÓ DEL CANVI: FORMACIÓ

L'adjudicatari s'encarregarà de realitzar la formació a tot el personal que es vegi afectat per el canvi del programari actual a la nova eina. El requeriments en aquest sentit són els següents:

S'identifiquen 2 col·lectius diferenciats al que s'ha de formar amb finalitats , materials i dedicacions diferents. Aquests col·lectius són els següents:

- Personal de l'equip central de IMMB: d'Administració , Organització, Mercats i Gerència
- Directors de Mercats i caps d'àrea

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

Degut a les característiques de descentralització de l'equip de l'IMMB , especialment de l'equip de Directors de Mercats, Directors d'Àrea i tècnics desplegats sobre el terreny, la formació requerirà de múltiples sessions presencials o virtuals i no es contempla la modalitat *train the trainer* o formació de formadors