

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 1 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGULAR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TEMPORAL (FINS A LA CREACIÓ I ACTIVACIÓ DE LES EINES COFFEE I MINERVA) DEL MANTENIMENT DE LLICÈNCIES I SUPORT EN LA GESTIÓ D'ATENCIÓ ALS USUARIS I DE MILLORA EN LES APLICACIONS DE GESTIÓ DEL CMH (ERP): LOT 1 (SERVEI SAAS – SOFTWARE AS A SERVICE) I LOT 2 (SUPORT EN LA GESTIÓ D'ATENCIÓ ALS USUARIS I DE DESENVOLUPAMENT DE MILLORES EN LES APLICACIONS DE GESTIÓ DEL CMH)

Exp. 2023.00412

CLÀUSULA 1.- OBJECTE

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques particulars és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació del servei temporal (fins a la creació i activació de les eines COFFEE i MINERVA) del manteniment de llicències i suport en la gestió d'atenció als usuaris i de millora en les aplicacions de gestió del CMH (ERP): Lot 1 (servei SaaS – software as a service) i Lot 2 (suport en la gestió d'atenció als usuaris i de desenvolupament de millores en les aplicacions de gestió del CMH) del Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, CMH).

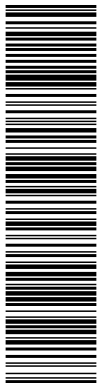
1.1. OBJECTIUS DEL SERVEI

LOT 1.-

L'objectiu del servei Software as a Service (SaaS) és proporcionar als usuaris accés al programari a través d'Internet, sense necessitat de descarregar, instal·lar o mantenir aquest programari en els seus propis dispositius. L'objectiu principal del SaaS és oferir una solució econòmica i flexible per a l'ús de programari, eliminant la necessitat de comprar llicències individuals o gestionar la infraestructura de TI associada.

Alguns dels objectius clau del servei Software as a Service (Lot 1) són:

- Accés i disponibilitat: Proporcionar als usuaris accés fàcil i en qualsevol moment a través del web a les aplicacions i serveis basats en el núvol. Això permet als usuaris utilitzar el programari sense restriccions d'ubicació o dispositiu.
- Actualitzacions i manteniment simplificats: Els proveïdors de SaaS s'encarregaran de les tasques de manteniment, actualització i gestió de la infraestructura subjacent, alliberant als usuaris de la càrrega d'aquestes responsabilitats. Els usuaris rebran automàticament les actualitzacions més recents del programari sense haver-se de preocupar d'instal·lar-les individualment.
- Escalabilitat: El servei SaaS està dissenyat per ser escalable, el que significa que es pot adaptar fàcilment a les necessitats canviant dels usuaris. Els usuaris poden augmentar o disminuir els recursos i funcions segons sigui necessari, oferint-los flexibilitat i capacitat de creixement sense problemes.



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 2 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

- Col·laboració i compartició de dades: Els serveis SaaS sovint ofereixen característiques de col·laboració i compartició de dades, permetent als usuaris treballar conjuntament en projectes, compartir informació i tenir accés en temps real a les dades rellevants. Això fomenta la col·laboració i millora la productivitat dels usuaris.

En resum, l'objectiu del servei Software as a Service és proporcionar programari i aplicacions de manera accessible, escalable, actualitzada i econòmica a través del núvol, alliberant als usuaris de la càrrega d'instal·lació, manteniment i gestió de la infraestructura.

LOT 2.-

El servei de suport en la gestió d'atenció als usuaris i desenvolupament de millores en les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL (Lot 2), amb caràcter enunciatiu que no limitatiu, comprèn els objectius següents:

- Desenvolupar les tasques de suport i atenció de primer nivell* als usuaris del CMH en l'ús dels sistemes corporatius AXIONAL.
- Donar suport per identificar i recollir les necessitats de millora des de la vessant funcional i operativa.
- Millorar la gestió de les peticions en el sistema, assegurant temps mínims d'atenció i resolució de les mateixes.
- Proporcionar al CMH la informació necessària per a la gestió dels serveis de manteniment de les diferents aplicacions amb les seves garanties de nivell de servei, procurant la seva millora continua.
- Realitzar les tasques de captació de requeriments, disseny, desenvolupament e implantació de millores i/o parametritzacions dels sistemes Axional del CMH.

* Als efectes de la present licitació, s'entén per “primer nivell” el servei inicial i per defecte que proporcionarà l'empresa adjudicatària per a l'elaboració de les tasques de suport i atenció a l'usuari. En el cas que aquest primer nivell no pogués resoldre les tasques, aquestes es derivaran a un segon nivell.

Als efectes de la present licitació, s'entén per “segon nivell” el servei que proporcionarà l'empresa adjudicatària per l'elaboració de les tasques de suport i atenció a l'usuari derivades del primer nivell i que no hagin pogut estar resoltes. A més, aquest segon nivell també serà el responsable de les formacions específiques als usuaris i el suport i formació a l'equip de primer nivell quan es consideri adient. També serà responsable del dissenys funcional i tècnic de les solucions proposades dins del manteniment.

CLÀUSULA 2.- TREBALLS A REALITZAR

2.1. ACTIVITATS

LOT 1.-



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 3 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57 ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

El servei SaaS (Software as a Service) (LOT 1) contempla, amb caràcter enunciatiu que no limitatiu, les característiques següents:

- L'adjudicatària haurà de ser una empresa especialista en ITaaS (Tecnologies de la Informació com a Servei) i disposar de Cloud pròpia, on s'allotgi la seva infraestructura informàtica.
- Es demana que els equips que donin servei al CMH estiguin allotjats a diferents Datacenters, per tal de poder donar continuïtat al servei davant contingències. S'exigeix còpia de seguretat diària de totes les màquines virtuals en un segon Datacenter, amb els recursos de hardware necessaris, per poder donar continuïtat al servei en cas de contingència greu en el primer Datacenter.
- També es requereix que l'emmagatzament físic sigui ocult (Hidden Physical Storage) per evitar ciberatacs.
- La infraestructura comptarà, com a mínim, amb 3 frontals Deister, 2 servidor de BBDD Deister amb replicació i gestió documental.
- SLA's (Service Level Agreement), Nivells de Servei requerits del SaaS.

Dintre dels Serveis inclosos en el SaaS, es fixa un nivell de serveis a complir:

- Disponibilitat base del SaaS. 24 x 7.
- Nivell de disponibilitat del sistema: 99.70 % (23h 55,68 min. de 24 hores).
- Temps mínim de resposta per incidències reportades de 2 hores.
- Temps mig de resolució d'incidències greus: 4 hores.
- Temps mig de resolució d'incidències normals: 8 hores.
- Temps mig de resposta del sistema: menys de 0.5 segons.
- Temps màxim de resposta del sistema: 2 segons.

SLA's (Service Level Agreement), Nivells de Servei requerits de les adaptacions.

- Temps mínim de resposta per incidències reportades de 2 hores.
- Temps mig de resolució d'incidències greus: 4 hores.
- Temps mig de resolució d'incidències normals: 48 hores.

LOT 2.-

A continuació es descriuen les principals activitats del servei de desenvolupament de millores, manteniment i suport als usuaris en l'ús de les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL (LOT 2):

- Realitzar el suport i atenció a tots els usuaris interns del CMH en l'ús dels sistemes corporatius AXIONAL.
- Canal per recollir, tractar i escalar les consultes, incidències i peticions dels usuaris.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 4 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

- Realitzar el seguiment de les entrades d'un segon nivell de resposta per part de tercers (correctius, perfectius, evolutius i consultes específiques).
- Anàlisi i identificació de les millores en l'ús dels sistemes d'informació i en els processos funcionals que permetin al CMH augmentar les prestacions i el nivell de servei als usuaris interns i externs.
- Implementar les millores a través del desenvolupament i/o parametrització dels sistemes de gestió del CMH (AXIONAL), així com dels processos suportats per aquests sistemes.
- Actualització contínua del coneixement en els sistemes d'informació de l'entitat per donar un servei d'excel·lència als usuaris, i portar a terme totes les sessions de formació necessàries en totes les àrees cobertes pel sistema AXIONAL, actuals i futures.
- Ús d'eines de reporting dels sistemes de "Help Desk" utilitzats pel CMH, actuals i futurs, segons els procediments de treball establerts amb l'entitat.
- Gestió del servei de suport i reporting a la Direcció de Sistemes d'Informació del CMH.

2.2. APLICACIONS A L'ABAST

Les aplicacions a cobrir per part del servei, en el moment de la redacció d'aquest plec, són les següents:

Sistema de gestió corporatiu (aplicació AXIONAL de Deister i mòduls complementaris):

- Mòdul Econòmic-Financer per la gestió de la comptabilitat pública i financera del Consorci Metropolità de l'Habitatge.
- Mòdul per la gestió d'expedients d'Ajuts a la Rehabilitació del CMH.
- Mòdul per la gestió del Programa d'Àrees Conservació i Rehabilitació (ACR).
- Mòdul de Licitació i Contractació.
- Mòdul de Gestió d'Obres i Projectes.
- Integració ERP Axional (Deister), programa comptable SICALWIN i programa de repositori i signatures FIRMADOC, per al traspàs de dades entre els tres sistemes via WebServices.

El detall de cada sistema es troba a l'apartat 5 d'aquest document.

CLÀUSULA 3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Per a una major claredat, a continuació es detallen les activitats a realitzar a l'àmbit del servei de manteniment i suport als usuaris en l'ús de les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL (LOT 2):



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 5 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57 ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

a) Activitats d'atenció i suport a usuaris:

- L'activitat principal serà la recepció, solució i traspàs de peticions dels usuaris, entenent-se per "petició":
 - Incidències: comunicació d'incidències que afecten les aplicacions que són a l'abast del servei.
 - Consultes: consultes sobre l'ús de les aplicacions.
 - Peticions: peticions varies, de formació, d'informes.
- Recepció a través dels mitjans previstos pel CMH (telèfon, e-mail, aplicació de gestió d'incidències), de totes les peticions d'usuaris relatives a les aplicacions.
- Categorització de les incidències en el sistema de gestió d'incidències, segons les tipologies definides pel CMH a l'inici del servei.
- Resolució de peticions en l'ús de les aplicacions.
- Tancament de les incidències i comunicació als usuaris implicats.
- Formació continuada en les aplicacions a l'abast, incloent nous mòduls i desenvolupaments.

b) Suport a la millora de processos:

- Coordinació de reunions interdepartamentals per a la identificació de millores en sistemes i processos, així com per a la seva aprovació i priorització.
- Suport i revisió de la qualitat de les dades introduïdes al sistema de gestió per part dels diferents usuaris del sistema.
- Identificació de millores en processos i en informes de gestió.

c) Activitats de manteniment de les aplicacions detallades a l'abast:

- **Manteniment Correctiu:** El manteniment correctiu haurà de corregir totes les incidències (tècniques i funcionals), les quals bé per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada o bé pels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments realitzats en el sistema, no siguin els adequats.
- **Correcció de Dades:** La modificació de les dades en l'aplicació per corregir i homogeneïtzar les dades que hagin estat mal entrades per part de l'usuari.
- **Suport de segon nivell,** dins d'aquest bloc s'engloben les següents activitats:



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 6 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

- Resolució de dubtes específics sobre el funcionament de les aplicacions. Les formacions específiques i especialitzades als usuaris, i el suport i formació a l'equip de primer nivell quan es consideri adient.
 - Disseny funcional i tècnic de les solucions proposades dins del manteniment.
- **Manteniment Perfectiu i Preventiu:** orientat a la disminució del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives, i identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions.
 - **Manteniment Evolutiu:** desenvolupament de les millores funcionals i/o tècniques en les aplicacions implantades derivades principalment de canvis interns o per ampliacions de funcionalitat. El volum d'hores destinat a cada evolutiu així com la data de subministrament de la solució, es pactarà evolutiu a evolutiu.
 - **Gestió de canvis i pas a producció:** Per qualsevol de les tasques de manteniment efectuades, i canvis en les aplicacions que es suporten, s'hauran de fer les proves necessàries en els entorns de desenvolupament i integració i preparar l'instal·lació per passar el canvi a l'entorn productiu.
- d) Activitats de gestió del servei:**
- **Resum periòdic del servei** al CMH.
 - **Elaboració d'informes** detallats sobre els temps de resposta de les incidències reportades, d'acords amb els nivells de categorització establerts a l'inici del servei i de forma tal d'assegurar el control del compliment dels nivells de servei en els casos previstos en els contractes de manteniment específics.
 - **Propostes de millora contínues** al llarg del període de prestació del servei, enfocant-se principalment a poder detectar necessitats de formació o millores en el sistema, a fi de reduir el volum d'incidències i millorar la productivitat dels usuaris.

e) Eina de gestió de peticions:

El servei de suport a usuaris haurà de fer servir l'eina de Help Desk / gestió de peticions que utilitza actualment el CMH, desenvolupada sobre la plataforma Web Studio d'Axional (Deister), la qual disposa de les funcionalitats següents:

- Registre d'incidències.
- Escalat d'incidències.
- Classificació en múltiples nivells de les incidències (tipologia, àmbit, criticitat,...).
- Control dels temps de tractament de les incidències.
- Obertura incidències.
- Temps de resposta.
- Temps de solució.
- Elaboració de estadístiques bàsiques mensuals de qualitat de servei basat en WEB.
- Workflow de situació de peticions.



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 7 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57 ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 341059 A67CP-WFLER-7C2AA EFA0B8B9E049E2432E12B1798F1DC6E67A5660F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://gambito.amb.cat/verificador/Documento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 4.- ESQUEMA DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

L'esquema de relació entre els diferents components que formen part del servei és el següent:

Usuaris → CAU

- Comunicació de petició.
- Informació de petició.
- Sol·licita estat de petició.

CAU → Usuaris

- Comunicació del tancament de petició.
- Requeriment d'informació addicional per a la categorització i tancament de les peticions.

CAU → Equips de Manteniment

- Traspàs de les peticions (mitjançant l'eina de gestió).

Equips de Manteniment → CAU

- Comunicació de resolució de les peticions (mitjançant l'eina de gestió).
- Formació en les eines / aplicacions de negoci.

CAU → CMH

- Suport de segon nivell en l'ús de les aplicacions.
- Necessitats de formació.
- Propostes de millora.
- Reporting i anàlisi del servei.

4.1. DIRECCIÓ DEL PROJECTE

L'adjudicatària designarà un responsable del Projecte que reportarà a la cap d'Oficina d'Organització i Comunicació del CMH, com a responsable del projecte per part del CMH.

4.2. VOLUM DE SERVEI

La dimensió del Servei SaaS (Lot 1) ha de garantir, com a mínim els requeriments de seguretat i qualitat, següents:

- L'adjudicatària haurà de ser una empresa especialista en ITaaS (Tecnologies de la Informació com a Servei) i disposar de Cloud pròpia, on s'allotgi la seva infraestructura informàtica.
- Els equips que donin servei al CMH hauran d'estar allotjats a diferents Datacenters, per tal de poder donar continuïtat al servei davant contingències.
- S'exigeix còpia de seguretat diària de totes les màquines virtuals en un segon Datacenter, amb els recursos de hardware necessaris, per poder donar continuïtat al servei en cas de contingència greu en el primer Datacenter.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octobe de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 8 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 341050 A67CP-WFLER-7C2AA EFA0B8B9E0A9E2432E12B1798F1DC6E67A5660F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumentos/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- Emmagatzament físic ocult (Hidden Physical Storage) per evitar ciberatacs.
- Estructura de, com a mínim, 3 frontals, 2 servidor de BBDD amb replicació i gestió documental.
- Major seguretat i privacitat, mitjançant serveis de manteniment i còpies, ja que la seguretat i la protecció de dades són aspectes crítics en un servei SaaS.
- Major qualitat i disponibilitat del servei d'assistència, reducció dels temps de resposta.

SLA's (Service Level Agreement), Nivells de Servei requerits del SaaS.

Dintre dels Serveis inclosos en el SaaS, es fixa un nivell de serveis a complir:

- Disponibilitat base del SaaS. 24 x7.
- Nivell de disponibilitat del sistema: 99.70 % (23h 55,68 min. de 24 hores).
- Temps mínim de resposta per incidències reportades de 2 hores
- Temps mig de resolució d'incidències greus: 4 hores
- Temps mig de resolució d'incidències normals: 8 hores
- Temps mig de resposta del sistema: menys de 0.5 segons
- Temps màxim de resposta del sistema: 2 segons

SLA's (Service Level Agreement), Nivells de Servei requerits de les adaptacions:

- Temps mínim de resposta per incidències reportades de 2 hores
- Temps mig de resolució d'incidències greus: 4 hores
- Temps mig de resolució d'incidències normals: 48 hores

En base a l'anterior, s'ha establert el següent:

USUARIS

Autoritzats	10
SOAP (1 cada 17)	300

INFRAESTRUCTURA I SERVEIS

Infraestructura i serveis de manteniment i còpies 1
La infraestructura comptarà, com a mínim, amb 3 frontals Deister, 2 servidor de BBDD Deister amb replicació i gestió documental.

S'entén que la dimensió del servei de suport a usuaris i desenvolupament de millores en les aplicacions de gestió del CMH (Lot 2) ha de garantir, com a mínim:

- 240 hores de supervisió del servei.
- 240 hores d'analista/programador sènior.
- 180 hores d'analista/programador júnior.



Àrea de Processos i Operativa

4.3. METODOLOGIA

Per a cada un dels grups d'activitats presentats a l'apartat anterior, les empreses licitadores hauran d'especificar la metodologia de treball proposada, els mecanismes de control i els elements diferenciadors del servei.

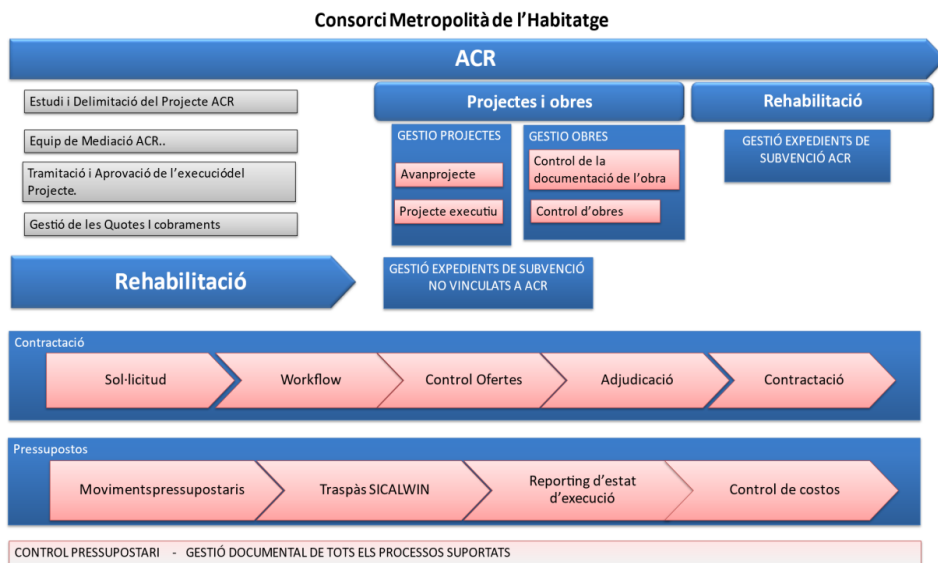
CLÀUSULA 5.- DETALL DE LA SITUACIÓ ACTUAL

PROCESSOS DE NEGOCI

— *Flux de negoci a través de les diferents àrees funcionals:*

El procés general del CMH es pot resumir amb el diagrama de fluxos següent:

Processos de negoci



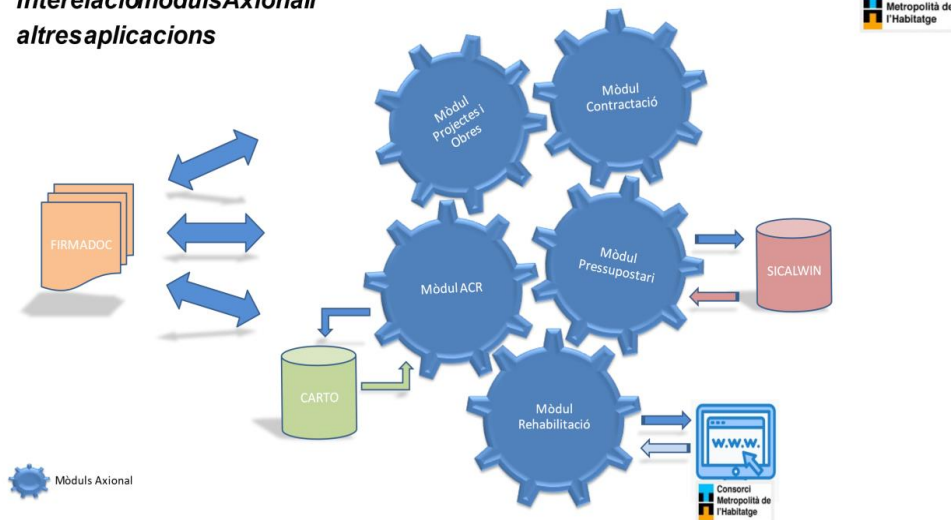


Àrea de Processos i Operativa

Mòduls de gestió AXIONAL

MÒDULS DE GESTIÓ					
MÒDUL GENERAL	MÒDUL PRESSUPOSTARI	MÒDUL REHABILITACIÓ	MÒDUL ACR	MÒDUL PROJECTES I OBRES	MÒDUL CONTRACTACIÓ
- Incorporar estructures i processos a la base de dades - Parametrització i configuració bàsica Configuracions d'empresa - Configuració de tercers - Configuració de departaments, delegacions i altres taules mestres. - Integració SICALWIN	- Gestió d'expedients - Partides pressupostàries - Proposta moviments pressupostaris - Generació de documentació - Proposta generació quotes - Control econòmic - Consulta cobraments i pagaments - Registre de factura - Integració SICALWIN	- Convocatòries - Gestió d'expedients - Control econòmic - Integració amb mòdul pressupostari - Generació de documentació - Integració www.	- Determinació projecte ACR - Gestió de dades del sector i edificis - Equip mediació - Gestió d'expedients - Tramitació i aprovació projecte - Control econòmic - Integració amb mòdul pressupostari - Generació de documentació - Integració CARTO	- Gestió pressupost - Control de la documentació de l'obra - Gestió Certificacions - Interacció amb els redactors de projecte i direccions facultatives - Integració CARTO	- Licitació - Tramitació d'expedients - Gestió i control d'ofertes - Adjudicació - Contracte - Ampliacions i modificacions de contracte - Integració amb mòdul pressupostari - Generació de documentació
Integració amb eines ofimàtiques i altres aplicacions externes					
Work flow i gestió documental					

Interrelació mòduls Axionali altres aplicacions



5.1. Gestió d'Expedients d'Ajuts a la rehabilitació del Consorci Metropolità de l'Habitatge

Gestió de les convocatòries de subvenció

- Alta de noves convocatòries.
- Definició d'actuacions.
- Assignació pressupostària.
- Parametritzacions de criteris atorgament i control de documentació.
- Gestió de l'aprovació de la convocatòria.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 11 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57 ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 341059 A67CP-WFLER-7C2AA EFA0B8B9E0A9E2432E12B1798F1DC6E67A5660F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumentos/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Gestió d'expedients RHB

- Gestió total de l'expedient de rehabilitació des de l'alta fins la seva finalització.
- Control de documentació aportada (Gestió documental).
- Càlcul automàtic de la subvenció atorgada segons parametrització de la convocatòria.
- Generació de resolucions i propostes de moviments pressupostaris.
- Generació de pagaments d'ajuts.
- Gestionats a través del FRONTAL AXIONAL (SGO), que permet l'accés a tècnics externs al CMH per la gestió de l'expedient.

Gestió pressupostària dels expedients

- Control pressupostari dels expedients de RHB.
- Integració amb el Sicalwin pel traspàs de propostes de moviments comptables (ADO) via WebServices.

5.2. Gestió de Programa d'Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) del CMH

DETERMINACIÓ DEL PROJECTE D'ACR

Fase de Prospecció projecte d'ACR

- Visites del gestors.
- Informar detall de dades de finques, entitats i propietaris.

Tramitació i aprovació del projecte

- Pressupost.
- Aprovació del projecte.

Gestió d'Obres del projecte

- Control del pressupost i certificacions d'obres.
- Dades tècniques de les obres.

Gestió econòmica i de les quotes de l'ACR

- Gestió de les quotes a pagar.
- Recàlcul de les quotes a pagar.
- Gestió econòmica de cobraments.
- Control de vicissituds en el transcurs de les obres.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 12 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 341050 A67CP-WFLER-7C2AA EFA0B8B9E0A9E2432E12B1798F1DCCE67A5660F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

5.3. Gestió mòdul d'Administració i finances

Comptabilitat financera i pressupostària

- Generació de propostes de moviments pressupostaris des de cada mòdul de gestió (ADO).
- Sistema de reporting pressupostari de cada centre de cost pressupostari.

Integració amb el paquet de comptabilitat corporatiu d'AMB (SICALWIN)

- Interfase SICALWIN WebServices.

5.4. Gestió mòdul de licitació i contractació

Gestió del procés de licitació

- Alta noves licitacions.
- Expedient de tramitació de la licitació.
- Recepció d'ofertes.
- Criteris d'adjudicació.
- Pliques econòmiques i tècniques.
- Adjudicació.
- Contracte.
- Ampliacions.

5.5. Mòdul de gestió documental

Els processos de gestió documental són processos transversals a tota l'organització del CMH. La gestió documental comprèn tres activitats bàsiques:

- Registre d'entrada / Registre de sortida.
- Arxiu documental.
- Integració via WebServices amb FIRMADOC per la gestió de signatures i comunicació electrònica via eNotum.

APLICACIONS

A) AXIONAL

El CMH ha adoptat AXIONAL de Deister com a eina de gestió en els mòduls esmentats anteriorment. El sistema està en producció des del desembre de 2021.

A continuació es presenten els diferents mòduls que componen el sistema AXIONAL així com els processos més significatius de cadascun d'ells.

Funcionalitats

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 13 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 341059 A67CP-WFLER-7C2AA EFA0B8B9E0A9E2432E12B1798F1DC6E67A5660F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumentos/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- FI: Finances.
Comptabilitat pública.
- CON: Licitació i Contractació.
Licitació i Contractació
- EXP: Gestió d'Expedients, ACR i Obres (àrea tècnica).
 - Gestió d'expedients de rehabilitació del Consorci Metropolità de l'Habitatge.
 - Mòdul per la gestió ACR
 - Mòdul de gestió d'Obres i Projectes
- Usuaris: 10.
- Manteniment: equip extern.
- Tecnologia: INFORMIX, J2EE y XSQL, WEB Studio Axional, principalment.

Addicionalment, l'abast del servei haurà d'incloure totes les aplicacions futures que el CMH posarà en producció durant la duració del servei, vinculades al ERP Axional.

B) FRONTAL AXIONAL (SGO)

El CMH ha adoptat el FRONTAL AXIONAL (SGO) com a eina de gestió de Front Office per la gestió dels següents mòduls:

- Gestió d'expedients de rehabilitació.
- Gestió d'ACR.
- Gestió d'Obres i projectes vinculats a ACR.
- Tecnologia: Angular. Framework Javascript – TypeScript.

CLÀUSULA 6.- DURACIÓ ESTIMADA

El període inicialment previst per a la prestació del servei és de QUATRE (4) MESOS o, fins a l'adjudicació dels contractes de l'expedient 2023.00126, tant per al Servei SaaS, com per dur a terme el servei de suport als usuaris i desenvolupament de millores en les aplicacions integrades als sistemes corporatius AXIONAL del CMH, a comptar a partir de la data de signatura de la resolució de l'adjudicació del contracte (per Lot). Donat que aquest contracte té caràcter temporal fins a l'adjudicació del procediment obert 2023.00126, no es preveu pròrroga.

Així mateix, el termini de lliurament de les llicències (Lot 1) haurà de ser com a màxim cinc dies naturals després de la formalització del contracte. El termini concret dependrà d'aquell que hagi ofert l'adjudicatària en la seva proposta.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 14 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57 ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 7.- LLOC DE TREBALL

El lloc de prestació del servei seran les oficines de l'adjudicatària. De manera puntual es podrà requerir certs serveis o reunions a la seu del CMH, assistència que serà requerida amb una antelació mínima de 24 hores.

CLÀUSULA 8.- EQUIP DE TREBALL

En el cas del Lot 2, l'execució dels treballs haurà de ser prestada per un equip d'especialistes en la matèria, amb les característiques mínimes següents:

- Al menys UN/A (1) CAP DE PROJECTES I SUPERVISOR/A DEL SERVEI: Titulació universitària de grau o diplomatura d'enginyeria, o equivalent, i experiència professional mínima de 10 anys en projectes similars a l'objecte d'aquest contracte.
- Al menys UN/A (1) ANALISTA/PROGRAMADOR/A SÈNIOR: Titulació universitària de grau o diplomatura d'enginyeria tècnica, o equivalent, i experiència professional mínima de 5 anys en projectes similars a l'objecte d'aquest contracte.
- Al menys UN/A (1) ANALISTA/PROGRAMADOR/A JÚNIOR: Titulació universitària de grau o diplomatura d'enginyeria tècnica, o equivalent, i experiència professional mínima de 2 anys en projectes similars a l'objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatària haurà de garantir la continuïtat de l'equip/persona durant tot el termini d'execució dels treballs. Qualsevol canvi en les persones integrants de l'equip haurà d'ésser comunicat prèviament al CMH, i la/les persona/es substituïda/es haurà/n de tenir un perfil igual o superior al de la persona/es sortint/s.

CLÀUSULA 9.- FACTURACIÓ DEL SERVEI / TREBALL PRESTAT

La facturació del servei es farà de forma mensual per treball realitzat, justificant mensualment l'import corresponent a l'ús de les llicències (Lot 1) o les hores prestades al servei (Lot 2) que, abans de la seva tramitació comptable, ha de ser validada pel responsable del contracte.

Les condicions de facturació són les que figuren al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i en tot cas, aquelles que es divulguin a través de la secció COMUNICATS del web del Consorci.

CLÀUSULA 10.- DESPESES INCLOSES EN EL SERVEI / TREBALL PRESTAT

Resten incloses en el present servei o treball prestat totes aquelles despeses necessàries per a l'execució del mateix, en particular:

1. Impostos i quotes a la seguretat social.
2. Assegurances de tota mena i col·legiació (quan s'escaigui), incloses les de legalització d'informes.
3. Despeses i impostos amb motiu del contracte (llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit – IVA).
4. La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari per a la prestació del servei/treball.



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2023.00412 PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: A67CP-WFLER-7C2AA Data d'emissió: 9 de Octubre de 2023 a les 7:43:23 Pàgina 15 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap d'Oficina d'Organització i Comunicació de CONSORCI METROPOLITA HABITATGE. Signat 04/10/2023 13:57
	ESTAT SIGNAT 04/10/2023 13:57



Àrea de Processos i Operativa

5. Dietes i manutenció i possibles desplaçaments.
6. Assistència a reunions (en seu del Consorci, de l'adjudicatària o de qualsevol extern, ubicat a l'àrea metropolitana de Barcelona).
7. El temps emprat en la resposta a la circularització dels auditors (quan estiguin inclosos en la mostra triada per aquests) i que serà obligatòria.
8. Les altres expressament detallades en aquest plec, en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en l'oferta de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 11.- SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CMH, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'adjudicatària prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat del CMH.

L'adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CMH o tercers durant l'execució del contracte. L'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel CMH, especialment:

- Es limitarà l'accés a les dades i informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Únicament es podrà extreure informació o dades personals del CMH prèvia autorització d'aquest i de forma temporal per a la prestació dels serveis. Aquesta informació haurà d'allotjar-se a servidors o instal·lacions ubicades a l'Espai Econòmic.
- Si es requereix el tractament de suports físics o documentació s'haurà de garantir el transport, emmagatzematge, arxiu i custòdia segura dels mateixos.
- S'aplicaran les mesures de seguretat que el CMH indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.

