



**Ajuntament
de Barcelona**

Registre de Sol·licitants i Adjudicació d'Habitatges

C. Doctor Aiguader, 15
08003 Barcelona
www.habitatge.barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE
MANTENIMENT I CONSTRUCCIÓ D'EVOLUTIUS DE L'APLICACIÓ DEL "REGISTRE DE
SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL I ADJUDICACIÓ D'HABITATGES"**





1	Antecedents	3
2	Objecte del contracte	4
4-	Durada del contracte	4
5-	Abast del contracte	4
5.1	Servei continuat de manteniment	5
5.2	Estimació d'hores per evolutius que necessiten de planificació i per la transició del servei	8
5.3	Estimació d'hores per la migració tecnològica	12
6-	Documentació associada	13
7-	Gestió de peticions de treball	14
7.1	Peticions al Servei continu	14
7.2	Peticions d'evolutius planificats	14
8-	Recursos necessaris	15
8.1	Recursos materials	15
8.2	Recursos humans	16
9-	Metodologia	19
10-	El sistema informàtic del Registre	20
10.1	Descripció dels serveis que es gestionen mitjançant el sistema informàtic	20
10.2	Característiques principals del sistema	25
10.3	Integracions	29
10.4	Característiques de l'enllaç web en relació amb el ciutadà	30
10.5	Composició tècnica del sistema informàtic del Registre	31
10.6	Volumetria	34
11-	Lloc de treball	34
12-	Acords de Nivell de Servei (ANS)	34
12.1	ANS de qualitat operativa del servei	35
13-	Qualitat del servei	38
13.1	Pla de qualitat	38
13.2	Qualitat del programari	38
14-	Propietat intel·lectual, confidencialitat i seguretat	39



1 Antecedents

El Consorci d'Habitatge de Barcelona és un ens de caràcter autonòmic, format per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona creat a l'empara de l'article 61.7 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, que té competències en matèria d'habitatge a la nostra ciutat. La seva finalitat és el desenvolupament en l'àmbit municipal de Barcelona de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge assequible que li atorguen en exclusiva l'article 85 de la Carta municipal de Barcelona. En aquest sentit, desenvolupa diferents serveis d'habitatge directament o gestionant per compte de la Generalitat.

Els Estatuts del Consorci de l'Habitatge de Barcelona preveuen a la seva disposició Transitòria primera que "mentre no es produeixi la creació de l'òrgan de gestió a què fa referència l'article 5.2 d'aquests Estatuts, la gestió dels serveis i activitats que exerceix l'Ajuntament de Barcelona es duren a terme mitjançant els ens instrumentals de gestió directa de l'Ajuntament de Barcelona que aquest determini. La seva coordinació amb el Consorci s'articularà mitjançant els corresponents convenis de col·laboració. Aquests convenis de col·laboració definiran el marc d'interrelació funcional i econòmica entre ambdues".

Mitjançant un encàrrec de gestió, la societat anomenada Barcelona Gestió Urbanística, S.A, 100% municipal, es va fer càrrec dels serveis en matèria d'habitatge.

En data 15 de juny de 2017 l'Ajuntament de Barcelona va acordar el traspàs de funcions i activitats d'habitatge de Bagursa al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB).

El Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona es va reorganitzar assumint més competències així com recursos humans donant lloc a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). En aquest sentit, l'IMHAB va ser fruit del projecte de reorganització dels sectors d'habitatge i d'urbanisme, que reunifica els agents que configuren l'actuació municipal en l'àmbit de l'habitatge i la Rehabilitació.

Actualment els serveis d'habitatge competència del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, i entre aquests el servei del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció oficial de Barcelona, les adjudicacions d'habitatges HPO i la emergència social per pèrdua d'habitatge, han passat a gestionar-se a través de l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis Urbans, Urbanisme i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona.

Els serveis d'habitatge es despleguen mitjançant la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona, que apropa la gestió dels serveis al ciutadà, distribuint 10 oficines en cadascun dels 10 districtes de la ciutat. Aquestes oficines actuen com a punts d'atenció al ciutadà especialitzats en habitatge, que informen i gestionen tots els serveis vinculats. Entre aquests serveis es troben el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial, l'accés a l'habitatge públic, la Borsa d'habitatges de lloguer social, els ajuts al lloguer, assessorament i mediació en matèria d'habitatge, accés a l'habitatge per a situacions d'emergència social, assistència i suport en casos de desnonament, subvencions per a rehabilitacions de finques o per a instal·lacions d'ascensors.

Tots els serveis tenen associades aplicacions informàtiques per a la gestió i tramitació dels expedients. Una de les aplicacions informàtiques pròpies, és la del servei del Registre de Sol·licitants amb Protecció Oficial de Barcelona (d'ara endavant, l'aplicació informàtica del Registre) que serveix per gestionar els processos

d'inscripció al Registre així com les adjudicacions d'habitatges i la gestió dels expedients d'emergència social per pèrdua d'habitatge, a banda que suposa una eina bàsica d'informació que permet una anàlisi de la demanda i l'orientació de les futures polítiques d'habitatge.

L'aplicació informàtica del Registre va entrar en funcionament de forma ininterrompuda l'any 2009.

Nota: El Departament del Registre de Sol·licitants d'habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona i adjudicació d'habitatges HPO i emergències socials per pèrdua d'habitatge (d'ara endavant, el Departament del Registre HPO), i l'Institut Municipal d'Informàtica un organisme autònom local, ambdós pertanyen a l'Ajuntament de Barcelona. Es troben referenciats en diverses ocasions en el present plec de prescripcions tècniques. La utilització de les seves denominacions pot arribar a ser indistinta, és a dir, en alguns casos, ambdós poden realitzar qualsevol de les funcions allà on es fa referència.

2 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte són els serveis de manteniment, la construcció d'evolutius de l'actual aplicació informàtica del Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció de Barcelona i Adjudicació d'Habitatges i la possible migració tecnològica.

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

El manteniment i la construcció d'evolutius i transició del servei consta dels següents serveis, descrits en el present plec de prescripcions tècniques:

1- Servei continuat de manteniment:

- Servei de manteniment adaptatiu
- Servei de manteniment correctiu
- Servei de manteniment evolutiu o perfectiu
- Servei de manteniment preventiu
- Servei de manteniment d'explotació o assistència
- Serveis de documentació

2- Estimació d'hores per evolutius que necessiten de planificació i per la transició del servei

3- Estimació d'hores per la migració tecnològica

4- Durada del contracte

La durada del contracte serà de nou mesos, amb possibilitat de màxim vuit mesos més de pròrroga.

5- Abast del contracte

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària es divideixen en tres respecte el sistema informàtic del Registre que es descriu en l'apartat 10 "El sistema informàtic del Registre" d'aquest document.

- Servei continuat de manteniment



- Estimació de 570 hores per a 17 mesos per evolutius que necessiten de planificació i per la transició del servei
- Estimació de 1.700 hores per a la migració tecnològica

A continuació es detallen les tasques i obligacions de l'empresa proveïdora respecte a cada servei:

5.1 Servei continuat de manteniment

Els serveis de manteniment són aquells que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del sistema i el seu ús per part dels usuaris. El servei ha de donar prioritat a les incidències i és necessari disposar d'un servei continu per a la operativa diària.

La operativa diària serà amb una disposició de 9h a 12h de dilluns a divendres. Per a la realització del pressupost s'ha estimat la participació estimada de cadascun dels perfils demanats.

L'operativa diària donarà el servei de resolució d'incidències, de manteniment del sistema, d'evolutius no planificats i altres tasques necessàries per al correcte funcionament de l'eina.

Les tasques a dur a terme durant aquest horari seran definides pel Departament del Registre HPO, qui realitzarà les peticions a l'empresa adjudicatària per les vies establertes (veure apartat "7.1- Peticions al Servei Continu").

És molt important establir un mecanisme de seguiment i control de les peticions i incidències que es vagin produint.

Per la correcta realització dels Serveis de Manteniment cal complir les següents premisses:

- Establir un canal únic de comunicació, per al que puguin verificar-se totes les peticions realitzades i es centralitzi la via d'informació.
- Informar de la realització de l'activitat o servei i preparar, si s'escau, documentació de la mateixa
- Validar i confirmar el resultat de les feines o serveis

El serveis de manteniment són:

- Servei de manteniment adaptatiu
- Servei de manteniment correctiu
- Servei de manteniment evolutiu o perfectiu
- Servei de manteniment preventiu
- Servei de manteniment d'exploració o assistència
- Serveis de documentació

Seguidament en descriuen els diferents tipus de servei de manteniment:

5.1.1- Serveis de manteniment adaptatiu

El Serveis de Manteniment Adaptatiu són els destinats a les modificacions realitzades al sistema informàtic per a donar resposta a canvis de l'entorn en el que opera el sistema per evitar l'obsolescència tecnològica.

5.1.2- Serveis de manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu fa referència a les tasques que s'executaran de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del sistema i el seu ús per part dels usuaris/de les usuàries.

El Serveis de Manteniment Correctius són els destinats a les modificacions realitzades al sistema informàtic per a corregir els errors del sistema:

- Defectes a l'aplicatiu (errors de codificació,...)
- Integracions defectuoses amb altres sistemes (traspàs d'informació padró, ...)
- Disfuncions o desajustos entre funcionalitats i característiques del Registre de Sol·licitants d'habitatge amb Protecció Oficial.

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

Si la incidència és d'origen extern, però afecta a la operativa diària, l'empresa adjudicatària haurà de portar el seguiment i lideratge en quant a la resolució de la incidència per tal que sigui resolta el més aviat possible. En aquest sentit hauran de mantenir un contacte continu amb l'IMI o proveïdors d'altres sistemes.

5.1.3- Serveis de manteniment evolutiu o perfectiu

El Serveis de Manteniment Evolutiu o perfectiu són els destinats a les modificacions i millores realitzades a l'aplicatiu per complaure l'evolució tecnològica, l'expansió de les necessitats dels usuaris, així com qualsevol modificació deguda a canvis de normativa.

Consisteix en les adaptacions i modificacions del RSHPOB i Emergències socials derivades de:

- Anàlisi i desenvolupament de noves funcionalitats sobre el sistema informàtic
- Canvis en el sistema o arquitectura tecnològica
- Canvis en especificacions sobre les que es regeix el sistema informàtic
- Introducció de millores en la solució de rendiment, ús de recursos o qualsevol altre



- Canvis en la funcionalitat o en els processos.
- Desenvolupament d'alguna petita aplicació o eina en l'esmentat àmbit
- Convivència o integració amb altres sistemes informàtics, s'inclou la realització de proves de convivència i control de les mateixes.

El desenvolupament de petits evolutius podran ser portats a terme pel Servei Continuat. Els evolutius que requereixin d'una planificació prèvia i no puguin ser desenvolupats pel Servei continu seran desenvolupats com a hores estimades (veure l'apartat 4.2 "Estimació d'hores per evolutius que necessiten de planificació i per la transició del servei" d'aquest document).

5.1.4- Serveis de manteniment preventiu

El Serveis de Manteniment Preventiu són els destinats a les modificacions realitzades a l'aplicatiu sense alterar les seves especificacions, millora les propietats de manteniment del producte i facilita futures feines de manteniment. Poden millorar qüestions com el rendiment, flexibilitat, usabilitat, etc... L'objectiu d'aquestes millores són reduir el volum d'incidències, millorar el rendiment i facilitar l'ús i les integracions amb altres sistemes.

5.1.5- Serveis de manteniment d'explotació o assistència

El Serveis de Manteniment d'Explotació o assistència són els destinats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicatiu, o de l'assistència i resolució de dubtes dels usuaris. Es tracta de donar servei a usuaris referents.

5.1.6- Serveis de documentació

El servei de documentació inclou:

- La generació i actualització de la documentació relacionada amb els serveis de manteniment que es realitzin en el transcurs del contracte i que forma part del seu lliurament.
- La documentació de resolució d'incidències, entre elles la identificació proactiva d'errors recurrents.
- El manteniment de tota la documentació funcional i tècnica facilitada a l'inici del contracte.

Tota la documentació associada al sistema del Registre, serà propietat del Departament del Registre HPO.

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



5.2 Estimació d'hores per evolutius que necessiten de planificació i per la transició del servei

S'estimen un total de 570 hores per a 17 mesos. D'aquestes, un total aproximat de 540 hores per al desenvolupament d'evolutius que pel seu dimensionament necessiten d'una anàlisi i planificació prèvia, una valoració d'esforços i una aprovació per part del Departament del Registre HPO i un total aproximat de 30 hores per la possible transició del servei, ambdós són necessaris per continuar amb la gestió del servei amb qualitat i garanties.

En cas que la transició del servei no sigui duta a terme perquè no hi hagi canvi d'empresa proveïdora, les hores estimades per aquest concepte podran ser destinades al desenvolupament d'evolutius que necessiten de planificació prèvia.

5.2.1- Estimació d'hores per evolutius que necessiten de planificació

S'estimen un total de aproximadament 540 hores per al desenvolupament d'evolutius que pel seu dimensionament necessiten d'una anàlisi i planificació prèvia, una valoració d'esforços i una aprovació per part del Departament del Registre HPO. Són necessaris per continuar amb la gestió del servei amb garanties. Aquests evolutius planificats poden ser deguts a:

- Canvis de normativa
- Evolutius necessaris per complir requeriments marcats per l'IMI
- Altres tasques necessàries per al correcte funcionament de l'eina

Totes les tasques hauran de planificar a una setmana vista, un cop aprovada l'estimació d'esforços.

La necessitat de nous treballs serà comunicada a l'empresa adjudicatària, que facilitarà al Departament del Registre HPO, un Planning detallat en temps i esforç i cost de resolució.

El Departament del Registre HPO decidirà en base al plantejament presentat l'acceptació o no de la solució proposada per l'empresa adjudicatària. En cas d'acceptació de la proposta, les desviacions no atribuïbles al Departament del Registre HPO respecta a l'esmentada planificació, seran assumides per l'empresa adjudicatària.

D'altra banda aquestes hores s'estimen per a reunions amb altres proveïdors on és necessària la preparació o es genera documentació ad hoc.

5.2.1- Estimació d'hores per la transició del servei

S'estimen un total de 30 hores per a la possible transició del servei.

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



Li correspon a l'empresa adjudicatària del present contracte liderar i assegurar que la transició del servei es realitza assegurant la qualitat i transparència del procés.

La transició (recepció o devolució) del servei únicament es farà efectiva quan l'empresa adjudicatària sortint i la nova empresa adjudicatària siguin empreses diferents. Quan hi hagi continuïtat d'empresa, aquesta tasca no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat d'empresa davant els següents supòsits:

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

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

S'estimen les següents fases en la Transició:

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

En el cas del traspàs d'informació entre empreses adjudicatàries a l'inici (recepció) del contracte, s'haurà de complir el següent flux de tramitació:

L'empresa adjudicatària presentarà al Departament del Registre HPO o l'IMI, en la reunió de KickOff, el pla de treball, que haurà d'incloure com a mínim:

- o El detall de les tasques a realitzar en la Transició i les hores estimades.

o La planificació del servei de transició, assegurant la coordinació de les transicions específiques en fases, per a cada servei d'aplicació i els procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.

o La proposta de l'organització dels recursos i equip involucrats en el servei de transició.

En acabar la transició l'empresa adjudicatària presentarà al Departament del Registre HPO l'informe de finalització de la transició amb el pla de treball i el detall de les tasques realitzades.

5.2.1.1- Coordinació de la transició del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un Pla de recepció/devolució del servei sobre el conjunt de treballs previstos en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a l'inici del servei, finalització del present contracte o finalització de les possibles pròrroques, si escau.

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

- 1- En cas de nova empresa proveïdora entrant, aquesta haurà de presentar el Pla de recepció del servei en la primera setmana del contracte.
- 2- L'empresa adjudicatària haurà de presentar el Pla de devolució del servei, entre 5-6 mesos abans de la finalització del contracte.

El Pla de recepció/devolució haurà de ser aprovat pel Departament del Registre HPO/IMI i haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

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

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

- Adequació a les característiques del servei a traspasar. El Pla de devolució haurà d'estar personalitzat a les necessitats i requisits del propi servei.
- Període mínim d'1 setmana i un màxim de 4 mesos, a determinar amb el Departament del Registre HPO /IMI
- Equip necessari per garantir la devolució del servei.
- Documentació actualitzada del sistema dins de l'abast: funcional, tècnica, operativa, etc.
- Configuració i detall dels entorns de treball.
- Estat de les incidències, problemes o tasques obertes en el moment de la devolució.



- Model de gestió i coordinació detallant els diferents stakeholders (IMI, Departament del Registre HPO, Ajuntament de Barcelona i altres stakeholders implicats en el servei).
- Històric de volumetries de peticions, entrades, sortides, estoc, tasques recurrents.
- Bones pràctiques i lliçons apreses.
- Planificació de reunions.
- Planificació i contingut de formacions a la nova empresa adjudicatària.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari del servei a les oficines que el Departament del Registre HPO o IMI determinin.
- Planificació de recursos inclosos en la devolució del servei

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

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

5.2.1.2- Test de shadowing

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

El test de shadowing el realitzarà l'empresa adjudicatària i serà supervisat pel Departament del Registre HPO, l'IMI i/o l'empresa proveïdora sortint.

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

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

Aquesta prova serà definida pel Departament del Registre HPO i/o IMI, en base a les característiques i necessitats (contingut i durada de la prova), i serà comunicada a l'empresa adjudicatària amb un mínim d'un mes previ a la seva execució.

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

- Si el resultat ha sigut satisfactori, la transició s'haurà de completar tal i com s'hagi estipulat en el present plec de prescripcions tècniques.

- Si el resultat ha sigut insatisfactori:

o Haurà de repetir el test una setmana després. Si per segon cop consecutiu l'empresa receptora del servei no ha superat satisfactòriament el test, s'escalarà a la Direcció del Departament del Registre HPO la situació perquè prengui les mesures necessàries, entre les quals poden resultar:

- Es penalitzarà econòmicament a l'empresa receptora del servei amb una rebaixa del 50% del preu de la factura de la fase transició.
- Es considerarà una falta greu. Si el problema persisteix i es generen diverses faltes greus, podria significar la rescissió del contracte.

5.3 Estimació d'hores per la migració tecnològica

Durant els darrers anys el sistema informàtic objecte d'aquest contracte no ha evolucionat tecnològicament atès que es preveia l'entrada d'un nou sistema informàtic que substituiria l'actual. Actualment aquest nou sistema informàtic està en fase d'estudi en el que es definirà la planificació per a la seva implantació, és a dir, en breu es podrà preveure quan estarà operatiu el nou sistema i per tant, quan l'actual sistema ho deixarà d'estar. En aquest sentit, depenent d'aquesta planificació, la migració tecnològica es dura a terme o no. Per aquesta migració tecnològica es preveuen un total de 1.700 hores.

La migració tecnològica és la migració de desenvolupament propi de l'IMI, el servei engloba aquestes tasques:

- Instal·lar i configurar els diferents elements d'arquitectura com són els servidors d'aplicacions, eines d'accés a la BBDD, entorn de desenvolupament JDK1.5 i configurar les tasques del IMI
- Migrar i configurar, les llibreries associades, migrar la Intranet, el Portal Web y Portal Admin.
- Realitzar la verificació de la instal·lació, realitzar proves arquitectura i infraestructura, actualitzar documentació de la arquitectura, desplegament a Pre i Pro amb els nous entorns, validar el correcte funcionament en els dos entorns.
- Altres tasques a requeriment de l'IMI, si s'escau

Seguidament es mostra el detall de totes les tasques amb que s'ha fet l'estimació d'hores:

- Gestió del projecte
- Anàlisi de la migració tecnològica
- Instal·lació Entorn ELD (jdk 1.5)
- Instal·lar i configurar servidor jboss
- Instal·lar i configurar SqlDeveloper accés a Base de dades
- Configurar tasques de l'IMI
- Migració i configuració Intranet: Passar de jdk 1.4 a jdk 1.5, Configurar Maven amb totes les llibreries dels 5 projectes (132 només comptant les de Webshpere que ja no es podrà utilitzar). Les llibreries que s'utilitzen són en la seva majoria del servidor WebSphere 6.0 que ja no s'utilitza. Configurar i provar totes les llibreries de l'IMI genèriques i d'integracions (Documentum o Opentext, si escau, Padró, CtrlUser, Portasignatures, Registre Entrada (Ariadna), Servei Web del Registre de Sol·licitants HPO de Catalunya, Carpeta ciutadana, etc...). Configurar connexió a base de dades.



- Ofhreg habitatgei (configuració general): Configuració application.xml .modulemaps .j2ee .pmd .project .runtime contextIML.properties.
- ofhreg habitatgeiCatClient
- ofhreg habitatgeiCommon
- ofhreg habitatgeiPortasignatures
- ofhreg habitatgeiWeb (només en aquest projecte llibreries 132 només comptant les de WebSphere i 13 llibreries de l'IMI i integracions)
- VivBCNRenCadBatch (amb integracions a Carpeta i Registre de Catalunya)(Utilitza moltes llibreries del WebSphere).
- Migrar i Configurar Portal Web i Admin: Passar de jdk 1.4 a jdk 1.5, Configurar Maven amb totes les llibreries dels 2 projectes (S'utilitzen llibreries de WebSphere que ja no es podrà utilitzar), Les llibreries que s'utilitzen són en la seva majoria del servidor WebSphere 6.0 que ja no s'utilitzarà. Configurar i Provar totes les llibreries de l'IMI genèriques i d'integracions (Registre, Servei Web de Registre de la Generalitat, Carpeta Ciutadana...) Configurar connexió a base de Dades.
- ofhreg habitatge (configuració general): Configuració application.xml .modulemaps .j2ee .pmd .project .runtime contextIML.properties.
- ofhreg habitatgeadminWeb
- ofhreg habitatgeWeb (Utilitza moltes librerias del WebSphere)
- Verificació i implantació
- Proves aplicació Localhost
- Manual d'instal·lació i configuració entorn i aplicació
- Publicació entorns PRE/PRO
- Proves aplicació PRE
- Validació i Incidències PRE/PRO

La estimació d'hores és el màxim d'hores amb que l'empresa adjudicatària podrà disposar per a realitzar les tasques relacionades amb la migració tecnològica.

En cas que el Departament del Registre HPO decideixi realitzar la migració, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un pla de migració tecnològica en el que estimarà les hores necessàries per a dur a terme el projecte i el temps necessari d'execució. Les hores estimades així com les executades hauran de ser justificades al Departament del Registre HPO /IMI que validarà si corresponen amb la realitat del projecte. En cap cas podran ser superiors a les 1.700 hores estimades.

Correspon a l'empresa adjudicatària d'aquest contracte liderar la migració, realitzant les reunions i tasques necessàries, en cas que aquesta es dugui finalment a terme.

6- Documentació associada

Una vegada iniciat el contracte, el Departament del Registre HPO facilitarà a l'empresa adjudicatària la següent documentació:

- Codi Font del sistema

Al document annex 1 es troba tota la informació relativa a:



- Manual de les funcionalitats dels diferents mòduls (Sol·licituds al Registre, Adjudicacions d'habitatges i Emergències Socials). Diversos documents relacionats amb el disseny tècnic del sistema.

7- Gestió de peticions de treball

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'inici del contracte el telèfon i adreça electrònica del Cap del Projecte o de la persona que sigui la representant en l'operativa diària.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, d'una eina (ticketing) que registri, d'entre altres, les diverses peticions, les persones peticionaries, la descripció de la petició, l'estat i encamini i permeti traçar des de l'inici fins a la resolució, les peticions formulades en el projecte. L'eina ha d'estar orientada als procediments objectes d'aquest contracte. Aquesta eina serà compartida per les persones que es designi peticionaries del Departament del Registre HPO. Aquestes persones podran comunicar incidències o peticions de treball directament a l'eina o a través d'una compte de correu electrònic habilitada a tal efecte.

Aquesta eina ha d'estar disponible pel Departament del Registre HPO de tal manera que en qualsevol moment es pugui tenir accés a tot allò que s'ha demanat i en quin estat està (informació a temps real).

Les peticions de treball seran introduïdes a l'aplicació mitjançant un sistema gestor, que permeti emmagatzemar informació descriptiva de cada petició, realitzar cerques avançades de les peticions registrades i gestionar el seguiment i l'actualització de l'estat de cadascuna de les peticions registrades durant el seu cicle de vida.

Seguidament es mostra quina és la gestió mínima de peticions del servei:

7.1 Peticions al Servei continu

Les peticions al Servei continu es podran realitzar per les següents vies:

- Principalment per l'eina que disposi l'empresa adjudicatària
- Telèfon de servei (disponible en horari de servei)
- Correu electrònic
- Altres eines o canals aprovats pel Departament del Registre HPO

Per a la gestió d'aquest servei és important que la comunicació entre les persones referents que designi el Departament del Registre HPO i la o les persones designades per l'empresa adjudicatària sigui fluida.

7.2 Peticions d'evolutius planificats

Les peticions d'evolutiu planificats es comunicaran a una compte de correu electrònic habilitada a tal efecte o per la eina que disposi l'empresa adjudicatària.

A cada petició se li assignarà un identificador per a poder realitzar el seguiment de les mateixes.



La informació mínima que s'haurà d'aportar com a descripció de la sol·licitud serà:

- Títol: text per identificar la sol·licitud
- Data de petició: Data en la que es realitza la petició
- Persona de contacte: Responsable de la petició
- Descripció: Explicació de la funcionalitat desitjada

A continuació, l'empresa adjudicatària procedirà a la revisió de la informació aportada per comprovar que està correcta i completament definida.

Una vegada revisada, avaluarà el treball que precisarà l'estimació, incloent la següent informació:

- Número de petició: Assignació d'un número creat pel sistema de peticions de treball
- Número d'hores necessàries per a realitzar l'estimació
- Data de disponibilitat: Data prevista per disposar de la estimació

El Departament del Registre HPO rebrà l'avaluació de la estimació per a la seva aprovació.

Una vegada aprovada, el persona tècnic de l'empresa adjudicatària assignat al projecte realitzarà l'avaluació de l'evolutiu que constarà almenys de la següent informació:

- Número de petició: Assignació d'un número de petició de treball
- Número d'hores necessàries per implementar l'evolutiu
- Data de disponibilitat: Data prevista de pas a producció
- Costos addicionals

El Departament del Registre HPO haurà d'aprovar l'estimació de la previsió. Una vegada aprovada, es procedirà al desenvolupament de la mateixa.

Una vegada desenvolupat l'evolutiu, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les proves necessàries per a garantir que funciona correctament i una vegada verificat el bon funcionament, s'informarà al Departament del Registre HPO per a que realitzi la comprovació i acceptació del desenvolupament.

8- Recursos necessaris

Seguidament es mostren els recursos necessaris mínims que ha de disposar l'empresa adjudicatària al contracte:

8.1 Recursos materials

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos materials necessaris per a cadascuna de les persones de l'equip objecte d'aquest contracte, perquè duguin a terme les tasques objectes d'aquest

contracte: hardware, software, mobiliari, telefonia, material de papereria i connexió a internet suficientment ràpida per treballar amb garanties.

8.2 Recursos humans

El Departament del Registre HPO estima que per a dur a terme les tasques del servei objecte d'aquest contracte és necessita de diversos perfils amb una experiència i coneixements mínims, atès que és un servei que no pot aturar-se.

8.2.1- Perfils

El Departament del Registre HPO estima que l'experiència/coneixements mínims requerits pels perfils necessaris que ha d'aportar l'empresa adjudicatària per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són els que es llisten a continuació.

Perfil	Tasques
Cap del projecte	Màxim/a responsable de la correcta execució del contracte en les condicions i terminis establerts, i la consecució dels objectius fixats. Les seves funcions són: - Interlocució amb els responsables del El Departament del Registre HPO i òrgans de govern del projecte. - Gestió dels recursos (personals i materials) assignats al projecte - Gestió i seguiment de l'execució del projecte: - o Planificació i seguiment de tasques i fites - o Assegurament de la qualitat global del projecte - o Gestió de riscos: Anticipació i anàlisi de possibles desviacions del projecte (d'abast, qualitat temporals, econòmiques) i proposició de mesures correctores - Titulació mínima: Titulació en Enginyeria informàtica superior o similar
Analista funcional	Liderarà el projecte a nivell funcional i ha de tenir una ampla visió tècnica. Serà la persona responsable d'assegurar la qualitat del sistema i l'adaptació funcional a les necessitats del El Departament del Registre HPO. Les seves principals tasques són: - Participar a les reunions de presa i definició de requeriments funcionals - Elaborar les propostes funcionals - Acompliment dels requeriments funcionals - Seguiment de la planificació i traçabilitat dels documents - Validació i lliurament dels documents funcionals - Elaborar el pla de proves funcionals - Executar proves funcionals - Gestió del coneixement funcional: documentació i difusió - Titulació mínima: Titulació en Enginyeria tècnica informàtica o similar



Analista Programador	Responsable d'assegurar la qualitat del sistema pel que fa als aspectes tècnics. Les seves principals tasques són: - Responsable de tasques de construcció i implementació - Garantir que totes les tasques tècniques es duen a terme d'acord amb els criteris de qualitat i seguint les indicacions de l'arquitecte, de l'analista funcional i la planificació prevista. - Generar la documentació tècnica d'anàlisi i maquetes. - Parametritzacions - Gestió dels desplegaments - Titulació mínima: Cicle Superior en desenvolupament d'aplicacions multiplataforma o similar
Arquitecte de sistemes	Haurà de garantir que la construcció d'evolutius i el manteniment es du a terme d'acord amb els requisits tècnics i de qualitat i les directrius i plantejaments de l'IMI pel què fa a l'arquitectura de la solució: - Analitzar i valorar l'impacte de la solucions proposades dins del propi contracte o per altres equips de desenvolupament - Elaborar/supervisar la documentació tècnica i d'operació dels sistemes. - Coordinació amb altres equips tècnics - Coordinació amb altres unitats de l'IMI (arquitectura, seguretat, telecomunicacions, etc) - Anàlisi i canalització de requeriments (arquitectura) - Govern dels desplegaments - Govern dels repositoris de codi - Gestió del coneixement , documentació i difusió dels temes tècnics S'encarregarà dels temes de seguretat per tal de vetllar perquè el projecte es realitzi d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i la normativa de seguretat vigent i les millors pràctiques i estàndards del mercat. En aquest sentit haurà de: - Garantir que el projecte es desenvolupa garantint un nivell adequat de confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de les dades. - Assegurar la informació regular a l'IMI de tot allò relacionat amb la seguretat. - Participar en la definició de l'arquitectura del projecte. - Assegurar una correcta gestió dels riscos de seguretat del projecte, identificant-los i escalant-los a les persones adequades. - Informar a l'equip de qualsevol obligació a la que estigui sotmès i formar-lo en la política i instruccions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal. - Titulació mínima: Titulació en Enginyeria tècnica informàtica o similar

8.2.2- Experiència

El Departament del Registre HPO estima que l'experiència que els perfils mínims necessaris que ha d'aportar l'adjudicatari per a la prestació dels serveis d'aquest contracte són:

Perfil	Experiència
Cap del projecte	- Amb una experiència mínima de 5 anys de gestió en projectes com a Cap de projecte.
Analista funcional	- Experiència mínima de 5 anys com a Analista funcional - Com a mínim haver participat com a Analista Funcional almenys durant 4 anys en projectes de manteniment de sistemes informàtics d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, en els darrers 10 anys. - Com a mínim 4 anys d'experiència en l'ús de RAD7 (desenvolupament de codi) en projectes similars. - Com a mínim 4 anys d'experiència en l'ús de Servidor d'aplicacions (websphere) en projectes similars.
Analista Programador	- Experiència mínima de 3 anys com a Analista programador/a - Com a mínim haver participat com a Analista Programador almenys durant 2 anys en projectes de manteniment de sistemes informàtics d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, en els darrers 10 anys. - Com a mínim 4 anys d'experiència en l'ús de RAD7 (desenvolupament de codi) en projectes similars. - Com a mínim 4 anys d'experiència en l'ús de Servidor d'aplicacions (websphere) en projectes similars.
Arquitecte de sistemes	- Experiència mínima de 3 anys com a Arquitecte de sistemes.



9- Metodologia

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar mensualment un informe elaborat per la persona Cap del Projecte amb informació detallada de les peticions i treballs que es vagin resolent durant el mes, indicant les dates de període al que correspon el informe i totalitzant l'esforç de les tasques realitzades pel Servei Continu, d'altra banda dels evolutius i/o servei de transició estimat en hores i per altra banda, de les hores per migració tecnològica, si finalment és executada.

Finalment, l'informe reflectirà econòmicament la regularització de facturació a realitzar al tancament del mes analitzat.

D'altra banda tots aquells evolutius o tasques no realitzades no podran ser facturades.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar el servei, especialment les incidències que es vagin produint, ja siguin de la pròpia aplicació com d'altres serveis externs (serveis de l'IMI, els relacionats amb les connexions amb el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Catalunya, etc...). Per aquest motiu es necessària una bona comunicació amb els diferents referents de l'IMI. Establirà un canal únic de comunicació en el que es puguin mostrar en quin estat es troben les peticions realitzades.

L'empresa adjudicatària haurà de fer una planificació (timing, hores previstes i resum de la petició) de les peticions d'evolutius que li vagin arribant per part del Departament del Registre HPO o IMI. Les propostes finalment requeriran de l'aprovació del Departament del Registre HPO per a ser dutes a terme. En quant a les prioritats en la construcció d'evolutius, seran acordades per l'empresa adjudicatària i el Departament del Registre HPO en els diferents comitès de seguiment.

L'empresa adjudicatària ha de garantir els màxims nivells de qualitat, i identificar millores que puguin ser aplicades.

Un dels punts més importants és la comunicació amb els diferents actors que poden afectar al sistema. En aquest sentit l'empresa haurà de planificar les reunions necessàries per als canvis o incidències que es puguin anar derivant. La comunicació ha de ser fluida amb el Departament del Registre HPO i IMI. En aquest sentit, com a mínim s'han de convocar dos Comitès, un Comitè de seguiment setmanal o quinzenal a nivell tècnic i un Comitè de Direcció mensual.

El Comitè setmanal o quinzenal (a determinar amb el Departament del Registre HPO durant el contracte) serà tècnic i consistirà en poder resoldre i informar de les qüestions tècniques del sistema (incidències, planificació, etc...) així com acordar els nous evolutius. En aquest comitè hi haurà com a mínim una de les persones analistes de l'empresa adjudicatària i les referents del Departament del Registre HPO i de l'IMI, si s'escau, que determinin.

El Comitè mensual (de direcció) servirà per informar de cadascuna de les hores facturades i del servei general i veure l'acompliment dels ANS. En aquestes reunions hi hauran de ser la Responsable del contracte del Departament del Registre HPO o la persona que hi designi i la persona responsable del projecte de l'empresa adjudicatària.



10- El sistema informàtic del Registre

El sistema informàtic de gestió del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona és un sistema d'informació centralitzada, que permet gestionar els serveis del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (d'ara endavant, "el registre"), les emergències socials i els processos d'adjudicació d'habitatges.

La gestió del servei del Registre i dels diferents processos d'adjudicació d'habitatges és portat quasi en la seva totalitat mitjançant el sistema. En quant a les emergències socials, el sistema permet la gestió únicament dels expedients dels ciutadans però la gestió de la mesa d'emergències són gestionats des de fora del sistema. D'altra banda des del sistema es gestiona un lloc web de relació amb el ciutadà.

10.1 Descripció dels serveis que es gestionen mitjançant el sistema informàtic

Seguidament es fa referència als serveis que es gestionen mitjançant el sistema informàtic del Registre:

10.1.1 Servei del Registre de Sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Barcelona i adjudicació d'habitatges:

- **El Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona**

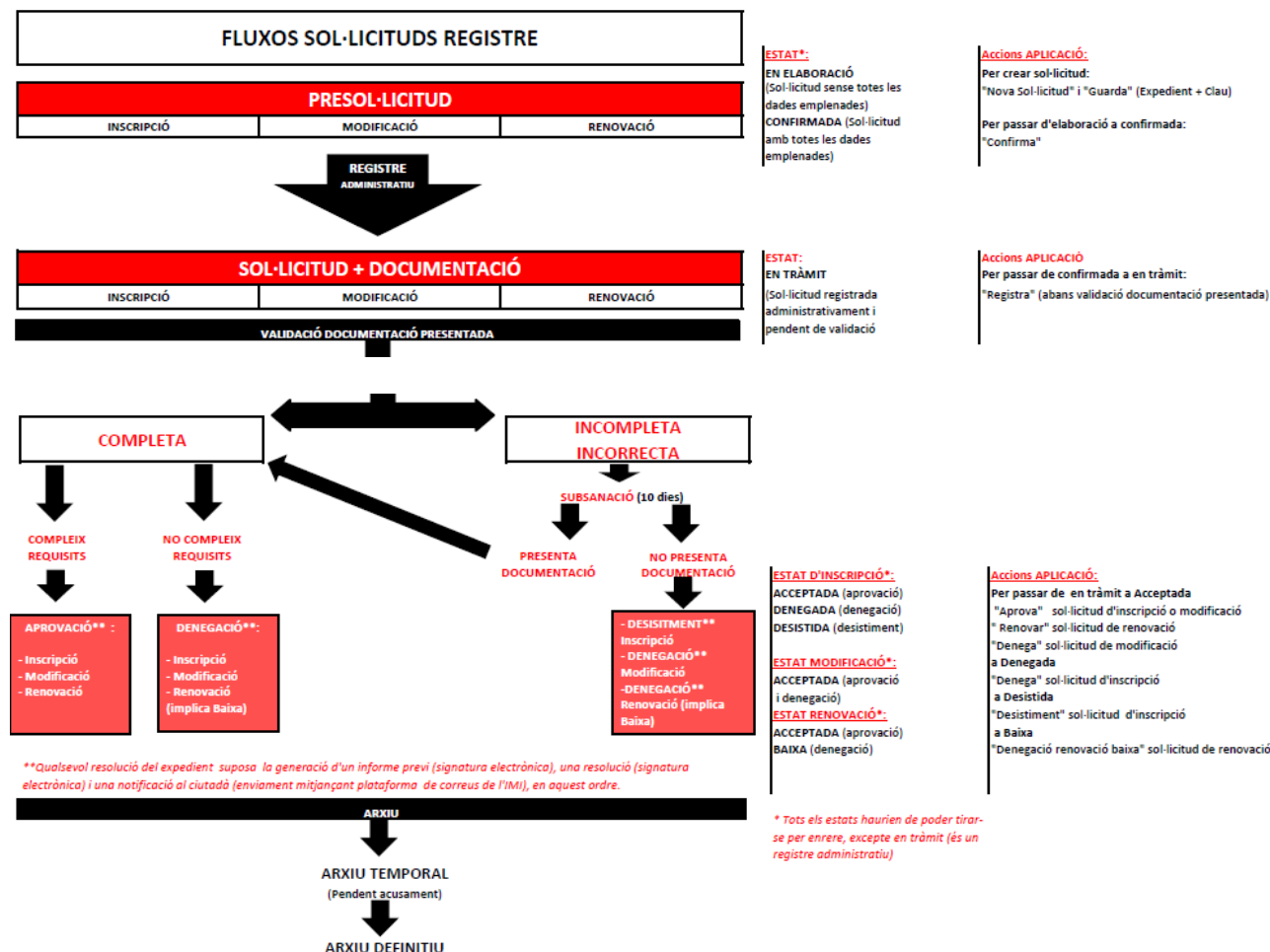
El Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona és un registre administratiu, amb abast a tot el municipi que té per finalitat la gestió integral de la demanda del parc d'habitatges amb protecció oficial al municipi de Barcelona.

Aquest registre, previst a la Llei del dret a l'habitatge i desenvolupat pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona, d'acord amb les competències que li atribueix la Carta Municipal, té com a finalitat:

- Facilitar i agilitar els processos d'adjudicació i transmissió d'habitatges protegits.
- Garantir la màxima transparència de tots els processos.
- Informar de la demanda real d'habitatges protegits de Barcelona.

El Registre es troba regulat al "Reglament del Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial de Barcelona".

El servei gestiona els diferents procediments vinculats a la inscripció al Registre, a la modificació de dades, a la renovació, la baixa de la inscripció i a la revocació de la inscripció a través del sistema informàtic objecte d'aquest contracte. Per a dur a terme aquesta tramitació s'han de revisar les sol·licituds, la documentació associada, validar-les i dur a terme les accions corresponents per finalitzar el procediment. S'adjunta imatge explicativa del procés a grans trets:



• Els processos d'adjudicacions d'habitatges

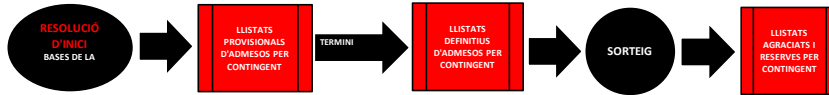
Les persones que consten inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona poden participar en les convocatòries d'habitatges, d'acord amb els requisits fixats en les bases de la convocatòria. Els habitatges poden ser de promotors públic o privats.

La gestió dels procediments d'adjudicació d'habitatges té per objecte tramitar les convocatòries d'adjudicació d'habitatges així com els expedients vinculats, d'acord amb les directrius i les dades facilitades pel Departament del Registre HPO i/o pel promotor dels habitatges.

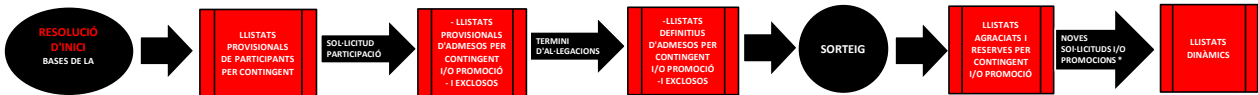
Els procediments d'adjudicació d'habitatges es poden dur a terme per sistema de sorteig o de barem, segons el tipus de convocatòria d'adjudicació d'habitatges. Els esquemes següents mostren els diferents tipus de procediments d'adjudicació d'habitatges així com el flux del propi procediment:

PROCESSOS D'ADJUDICACIÓ (TIPUS CONVOCATÒRIES)

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **SORTEIG** SENSE SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **SORTEIG** AMB SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ

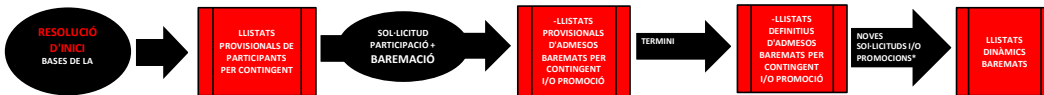


* Només en cas de convocatòries obertes

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **BAREMACIÓ** SENSE SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ

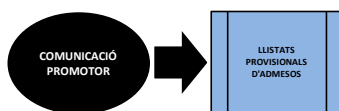


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **BAREMACIÓ** AMB SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ



* Només en cas de convocatòries obertes

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **LLIURE**

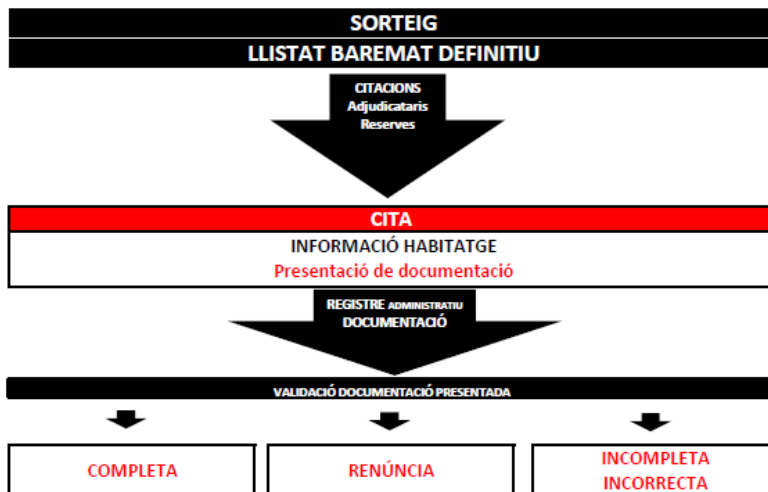


ESTATS CONVOCATÒRIES

- 1 "Obert" →
- 2 "Llits en elaboració" →
- 3... Estat Nom del llistat corresponent en cada moment →
- Final "Adjudicada"

Tots els estats han de ser reversibles, guardant sempre copia dels llistats finalment tancats.

FLUXOS SOL·LICITUDS ADJUDICACIÓ



ESTAT ADJUDICACIÓ:

Accions APLICACIÓ:

ESTAT REGISTRE:

PROVISIONAL

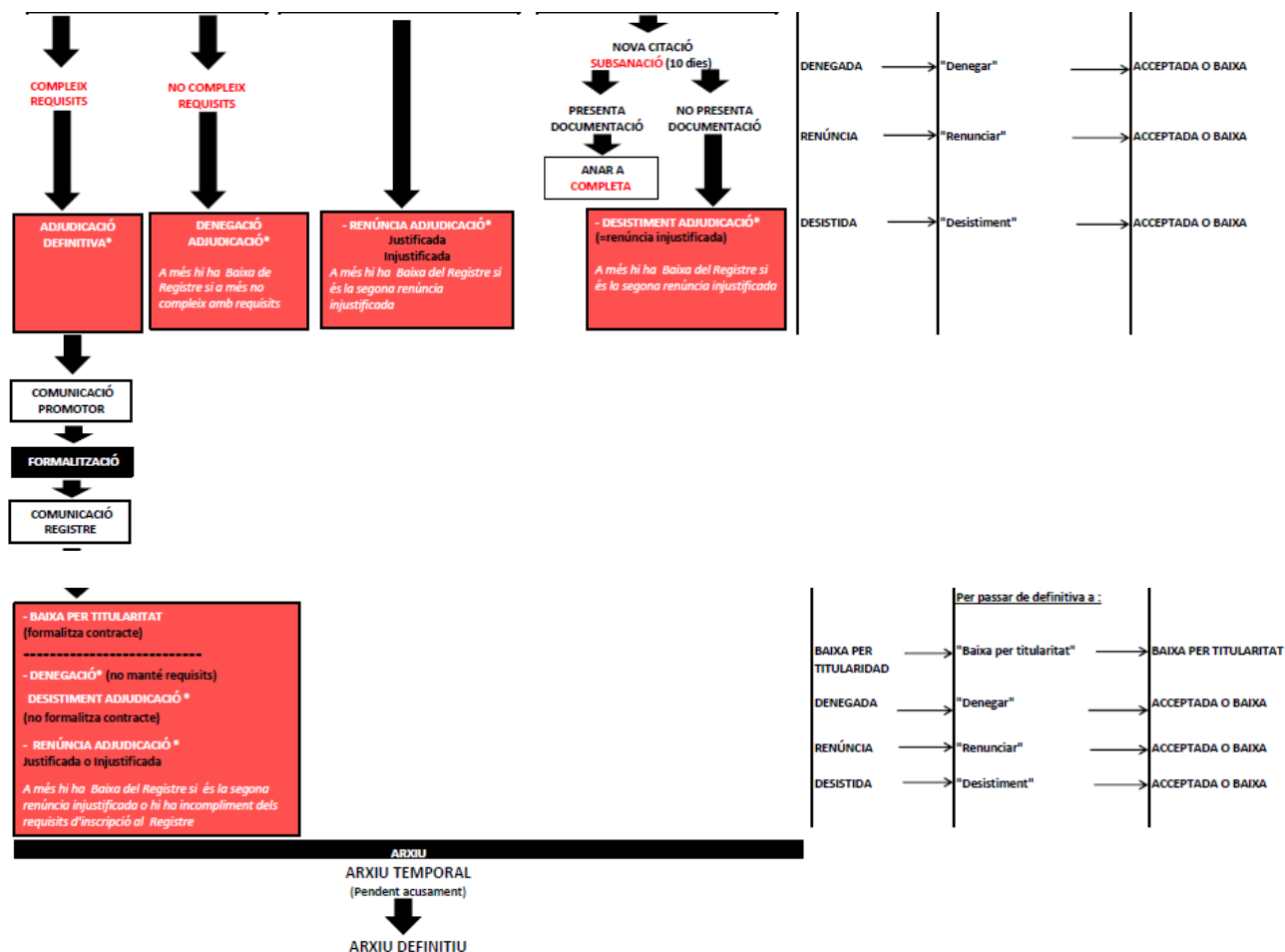
Per passar a provisional:
- Agraciat procés d'adjudicació
- Reserva que li toca el seu torn

EN ELABORACIÓ
(versió anterior inscrita)
CONFIRMADA
(versió anterior inscrita)
EN TRÀMIT
(versió anterior inscrita)
ACCEPTADA

DEFINITIVA

Per passar de provisional a :
"Passar a definitiu"

ADJUDICADA



*Qualsevol resolució del expedient suposa la generació d'un informe previ (signatura electrònica), una resolució (signatura electrònica) i una notificació al ciutadà (enviament mitjançant plataforma de correus de l'IMI), en aquest ordre.

10.1.2 Servei d'adjudicacions d'habitatges per a Emergències Socials per pèrdua d'habitatge

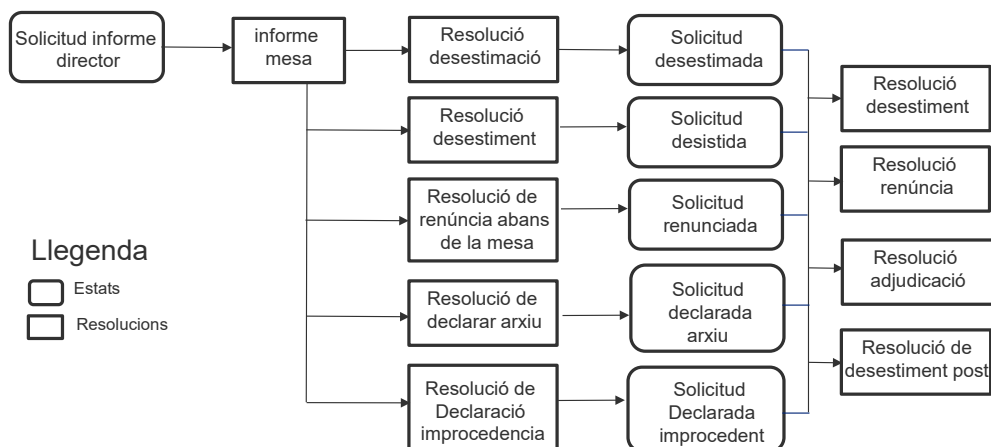
Té com a objectiu gestionar els expedients relatius a les sol·licituds d'habitatges per a emergències socials que es tramiten i es reben a les Oficines d'Habitatge de Barcelona, així com el suport a la gestió de la mesa de valoració d'emergències socials.

S'entén per emergència social trobar-se en una situació de pèrdua imminent de l'habitatge com a conseqüència d'una situació de vulnerabilitat extraordinària i excepcional.

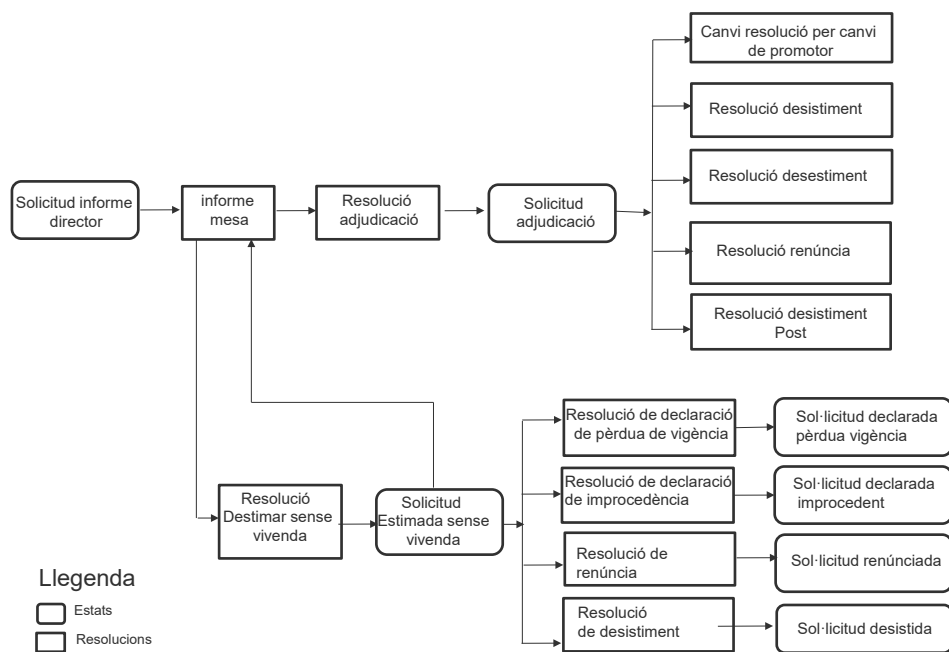
Des de la Xarxa d'oficines d'Habitatge de Barcelona es realitza l'atenció al ciutadà, informant-los del programa i iniciant la tramitació del seu expedient d'emergències per a continuar amb la seva derivació cap al back-office d'Emergències. Ve regulat pel Reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge.

El procediment dels expedients d'emergències segueixen el flux que es recullen en els diagrames següents:

Resolució negativa:



Resolució positiva:

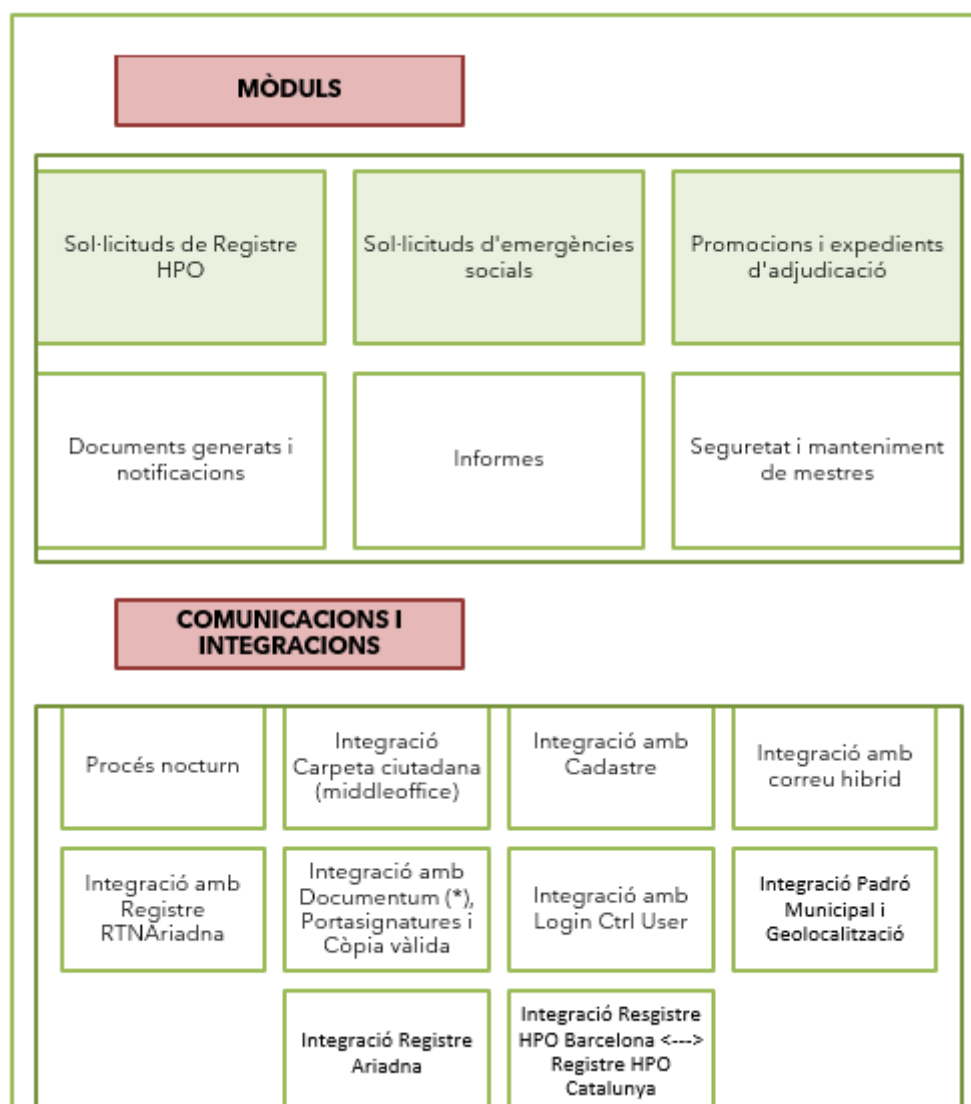


El sistema informàtic actual permet la gestió dels diferents expedients d'emergències socials. Aquest mòdul de gestió va ser construït posteriorment al mòdul dels serveis del Registre i adjudicacions d'habitatges.

La gestió de les diferents meses d'emergències i els diferents llistats d'espera actualment no es realitzen mitjançant el sistema informàtic.

10.2 Característiques principals del sistema

L'aplicació de gestió integra les següents entitats:



*Algunes d'aquestes integracions actualment no funcionen correctament per diferents motius

- **Sol·licituds:**

En quant al Registre, els sol·licitants poden fer les diferents sol·licituds (inscripció, modificació i renovació) al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona a través de:

- Un lloc web connectat amb l'aplicatiu en el que el ciutadà pot iniciar les sol·licituds d'inscripció, modificació i renovació al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona.
- A través de servei 010 on també fan ús de l'eina
- Mitjançant qualsevol de les Oficines d'Habitatge de Barcelona

Posteriorment el sistema permet gestionar les diferents sol·licituds fins a la seva resolució i que a grans trets aquestes serien les gestions possibles:

- 1- Mecanitzar les sol·licituds enviades per mitjans tradicionals
- 2- Enviament de requeriments per a subsanar la informació/documentació aportada
- 3- Comprovació de la documentació presentada i validació de la mateixa i la resolució de conflictes que eviten l'acceptació de la sol·licitud (sol·licitud amb inscripcions inscrites, per renunciacions anteriors a adjudicacions o per ser titulars d'un habitatge.
- 4- Activitats necessàries per al manteniment del Registre de sol·licitants:
 - Generació de versions de les sol·licituds per l'actualització d'informació de la unitat de convivència demandant (modificacions i renovacions)
 - Tramitació de les baixes al Registre per sol·licitud de la persona o d'ofici
 - Tramitació de denegacions
 - Control de les caducitats/Renovació de sol·licituds caducades

- **Promoció:**

El sistema del Registre permet gestionar tots els processos d'adjudicació d'habitatges públics i privats. Aquests són els diferents processos d'adjudicació d'habitatges:

- **Adjudicacions públiques:** L'adjudicació és controlada pel Departament del Registre HPO i realitzada a través de sistema per sorteig o barem. Participen les unitats de convivència inscrites en el Registre que compleixen els requisits fixats a cadascuna de les bases de les convocatòries.
- **Adjudicacions privades:** L'adjudicació és controlada per el promotor privat. En aquest cas el Departament del Registre HPO facilita al promotor privat una llista de persones inscrites al Registre que compleixen amb les bases publicades a la web de Registre de sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona. El promotor privat realitza les adjudicacions amb el procediment que s'estableix a cadascuna de les bases de les convocatòries.

El sistema informàtic proporciona el suport necessari per a l'execució dels processos previs d'adjudicació:

- Descripció de la promoció: Permet especificar la informació bàsica de la promoció, el número d'habitatges, garatges i trasters, etc...
- Definició del catàleg d'habitatges de la promoció: El sistema permet introduir un registre de cadascun dels habitatges, garatges i trasters vinculats a les promocions

- **Expedients d'adjudicació:**



Els expedients d'adjudicació poden ser d'adjudicació per sorteig o per barem. Segons es configuri d'un tipus o d'un altre es segueixen processos i accions diferents en la generació dels llistats de participants i en l'adjudicació. Seguidament es mostren les passes que ofereix el sistema:

- El sistema permet omplir les dades de l'expedient d'adjudicació, en aquest es relacionen promocions que el composaran i concretament els habitatges tipologies d'habitatges que formaran part de l'expedient, es defineixen els diferents contingents.
- En la configuració dels contingents es defineixen uns filtres que s'utilitzaran per afegir o no les diferents sol·licituds en el llistat del contingent. En els expedients de barem es poden afegir criteris per a la baremació: criteris econòmics, personals, de necessitat d'habitatge, d'habitatges i criteris de desempat, un grup, un tipus, nom, puntuació i afegir una expressió. En percentatge de criteris, apareix el percentatge total d'aquest criteri per a la baremació .
- **Generació de llistats inicials:** Procés automàtic de creació de llistats provisionals per a cadascun dels contingents de la promoció. En cada llistat, s'inclouen les Unitats de Convivència (UC) inscrites en el Registre i compleixen els requisits de la convocatòria.
- **Gestió de llistats provisionals:** Procés automàtic de creació de llistats provisionals per a cadascun dels contingents de la promoció. En cada llistat, s'inclouen les Unitats de Convivència (UC) inscrites en el Registre i compleixen els requisits de la convocatòria. Després de la generació del llistat, es disposa d'eines per afegir / eliminar sol·licituds, gestionar sol·licituds que figuren en diversos contingents, aprovar llistats provisionals per a la seva publicació, i imprimir llistats complets, etc...
- **Gestió d'al·legacions:** Un cop publicats els llistats provisionals i fins al tancament dels llistats definitius, té lloc el període d'al·legacions. Durant aquest període, el sistema permet resoldre les reclamacions realitzades pels ciutadans al·legant el seu dret d'estar inclòs o exclòs de l'adjudicació d'un habitatge.
- **Gestió de llistats definitius:** Procés de confecció dels llistats definitius de la promoció, aprovació i impressió de llistats per a la seva publicació.
- **Generació de números de sorteig:** En el tancament dels llistats definitius, si lla convocatòria d'adjudicació és per sorteig, el sistema genera de forma aleatòria un número de sorteig per a cada sol·licitant dins de cada llistat.
- **Registre dels resultats dels sortejos**
- **Generació del llistat de baremats:** Si l'expedient és del tipus baremació es generen a més llistats provisionals baremats, llistats definitius baremats i llistats de reserves. En el procés de baremació s'assignen els habitatges a las sol·licituds que tinguin major puntuació. Quan els llistats son definitius es poden afegir criteris per a la baremació. Es poden afegir criteris econòmics, personals, d'habitatge, de necessitat d'habitatge i de desempat.
- **Adjudicació:** Registrat el resultat dels sortejos o segons l'ordre per els punts del procés de baremació, es pot procedir a realitzar l' adjudicació d' habitatges, adjudicació de vacants a reserves en cas de renúncia o denegació d'un adjudicatari provisional, i generació de notificacions d'adjudicació i de petició de documentació als adjudicataris provisionals.
- **Gestió de l' adjudicació:** Permet mantenir l' estat de les adjudicacions, podent trobar-se entre els següents: provisional, definitiva, titularitat, denegada per no aportar documentació, denegada per no complir requisits, renúncia justificada o renúncia injustificada.



Convocatòries d'adjudicació privada:

- El sistema permet generar llistats de participants per al promotor privat, realitzar les diferents adjudicacions, etc...

D'altra banda, el sistema de Registre permet la gestió dels habitatges de "segones", és a dir, habitatges que el Departament del Registre HPO va recuperant i que s'incorporen a les diferents convocatòries.

- **Titularitats:**

El sistema de Registre, permet identificar les titularitats ja sigui per procediments d'adjudicació pública com privada una vegada es procedeix amb la signatura del contracte per part del promotor.

- **Notificacions/comunicacions:**

El sistema de Registre administra tota la comunicació oficial en correu ordinari amb les persones inscrites al Registre. En aquest sentit, mitjançant diferents plantilles que poden ser generades i enviades a l'empresa encarregada de la impressió i ensobrat i posterior entrega a l'operador postal (distribuïdora de les cartes), el sistema permet la gestió d'aquestes notificacions/comunicacions (es mostren les més rellevants):

Notificacions: d'inscripció, modificació, renovació i baixa al Registre (que poden ser acceptades, denegades o desistides), d'arxiu, de segregació, de subsanació, d'adjudicacions provisionals, de citació, de petició de documentació per l'adjudicació d'una vacant, per adjudicació definitiva (les adjudicacions poden ser acceptades, denegades o desistides), per renúncies d'adjudicacions.

Comunicacions: de noves convocatòries, de processos que requereixen de sol·licitud de participació.

Les notificacions i comunicacions poden ser creades automàticament per el sistema (per exemple: la notificació d'acceptació d'inscripció al Registre) o de forma manual.

Totes les notificacions/comunicacions generades es poden enviar de forma conjunta per a la seva impressió, tramitació i enviament.

- **Informes:**

El sistema inclou una útil eina de generació d'informes estadístics que ajuda a la presa de decisions permetent quantificar la demanda real d'habitatge protegit segons demarcacions geogràfiques, perfils dels sol·licitants, causes de necessitat d'habitatge, etc.

Aquesta eina permet definir per a cada informe la informació resultant de la sol·licitud, les condicions específiques que han de complir les sol·licituds que s'inclouran en l'informe i les agrupacions de dades que s'aplicaran a l'estructura de dades resultants.

- **Expedient d'emergències**

El sistema permet la gestió de les sol·licituds d'Emergència Social per pèrdua d'habitatge d'una forma similar a las del Registre de Sol·licitants d'HPO.



L'aplicació controla tot el flux de procés pel qual passa una sol·licitud que és classificada com a emergència social; el registre de la mateixa en el sistema, la resolució que emet el director de l'oficina, l'adjudicació de l' habitatge o la desestimació perquè no compleix els requisits necessaris i la renúncia a l'adjudicació per part del ciutadà

10.3 Integracions

El sistema del Registre s'integra amb diferents serveis i llibreries:

-Integració amb el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Catalunya: Es traspasa dades dels expedients i canvi d'estat i es comprova si les sol·licituds que es volen fer ja consten inscrites al Registre de Catalunya.

-Integració RegistreS RTN Ariadna. Quan es registra una sol·licitud d'emergències, una sol·licitud de registre, documentació, sol·licitud de participació en un expedient d'adjudicació, documentació de la sol·licitud i al·legació d'una sol·licitud en un expedient d'adjudicació.

-Integració amb la zona de càrrega del gestor documental. S'integra l' aplicació del registre per mitjà de la llibreria d'accés a documentum a la zona de càrrega d'Opentext en crear una notificació, en modificar una Notificació i en afegir a l'Expedient Electrònic.

-Integració amb Portasignatures de l'IMI: es configura un flux de signatura en les resolucions i s'envia a signar al protasignatures.

-Integració amb Còpia Vàlida. Un cop s'han signat les notificacions, s'imprimeix una còpia vàlida que indica que es tracta d'un document amb validesa legal. Per a això es comunica amb el mòdul de Còpia de l'IMI.

-Integració amb CtrlUser. El sistema s'integra amb el servei de Login del Ctrluser, l'usuari ha d'estar donat d' alta en el sistema d'accés d'usuaris de la xarxa de l'IMI, amb el mateix identificador amb el qual es valida en l'aplicació.

-Integració amb Padró Municipal Habitants. El sistema s'integra amb el Padró Municipal Habitants per comprovar si la persona sol·licitant està empadronada a Barcelona.

-Integració amb Registre Tràmit RAT. S'integra amb el servei del registre RAT en diferents accions de l'aplicació: en crear, veure, modificar, imprimir o eliminar una sol·licitud, en validar documentació.

El sistema compta amb altres integracions que actualment no es troben en funcionament.

- **Creació d'expedients a través de fitxers JSON:**

Actualment s'està desenvolupant el tràmit d'inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb protecció oficial a través de l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona. En aquest sentit, les persones es podran inscriure al Registre a través del Portal de Tràmits i el tràmit resultarà finalista.





Les dades introduïdes al tràmit seran bolcades al sistema informàtic del Registre HPO mitjançant dues accions: en primer lloc es realitzaran trucades per a obtenir els JSON resultants i es dipositaran a la Base de dades del sistema backoffice del Registre i per altra banda es traslladaran aquestes dades al sistema informàtic per a la gestió de l'expedient (inclosa la creació d'expedients).

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà d'assegurar que les dades que es traslladen al sistema siguin les correctes i fer front a les possibles incidències que puguin sorgir, col·laborant, si escau, amb altres actors externs involucrats en aquest procés.

10.4 Característiques de l'enllaç web en relació amb el ciutadà

L'enllaç web es disposa en una plataforma multiidioma i permet al ciutadà consultar informació general i condicions d'accés al Registre de Demandants d'Habitatge Protegit, tramitar la seva sol·licitud d'inscripció, fer seguiment de l'estat de la sol·licitud cursada i consultar les llistes d'adjudicació de promocions d'habitatge protegit, etc

La pàgina web del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/APPS/ofhrehabitatge/>) compta amb la següent informació:

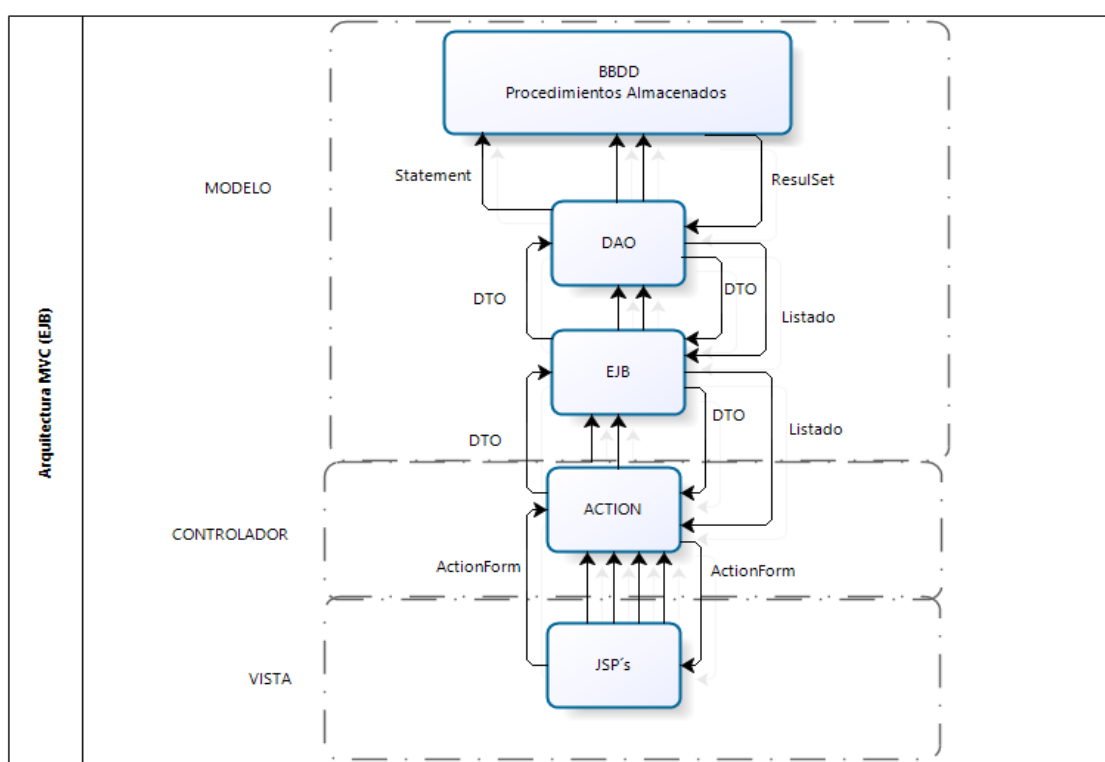
- **Informació General**
 - Reglament del Registre de Sol·licitants (accés al document)
 - Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
 - Característiques i tipologies de l'habitatge
 - Càlcul d'ingressos familiars
 - Preguntes freqüents
 - Glossari
- **Registre de Sol·licitants**
 - Que és el registre
 - Requisits d'inscripció
 - Documentació que cal presentar
 - Com us hi podeu inscriure
 - Com funciona el registre
 - Cita prèvia
 - Sol·licitud d'inscripció
 - Modificació de les dades d'inscripció
- **Convocatòries i processos d'adjudicació**
 - El procés d'adjudicació
 - Processos d'adjudicació realitzats
 - Processos d'adjudicació en curs
 - Properes convocatòries
 - Promocions d'adjudicació directa de promotor

El sistema de Registre permet la gestió de continguts de la web a través d'una eina que permet la modificació/actualització de tota la informació mostrada a la web.

10.5 Composició tècnica del sistema informàtic del Registre

Actualment es fa ús de RAD7 per a desenvolupament de codi així com integració amb el Servidor d'aplicacions (websphere).

El model d'arquitectura de software del sistema de gestió i del portal web està basat en la divisió en capes segons el patró MVC (Model View Controller per a web) utilitzant el framework Struts i jsp.



El sistema informàtic del Registre està dissenyat en tres capes:

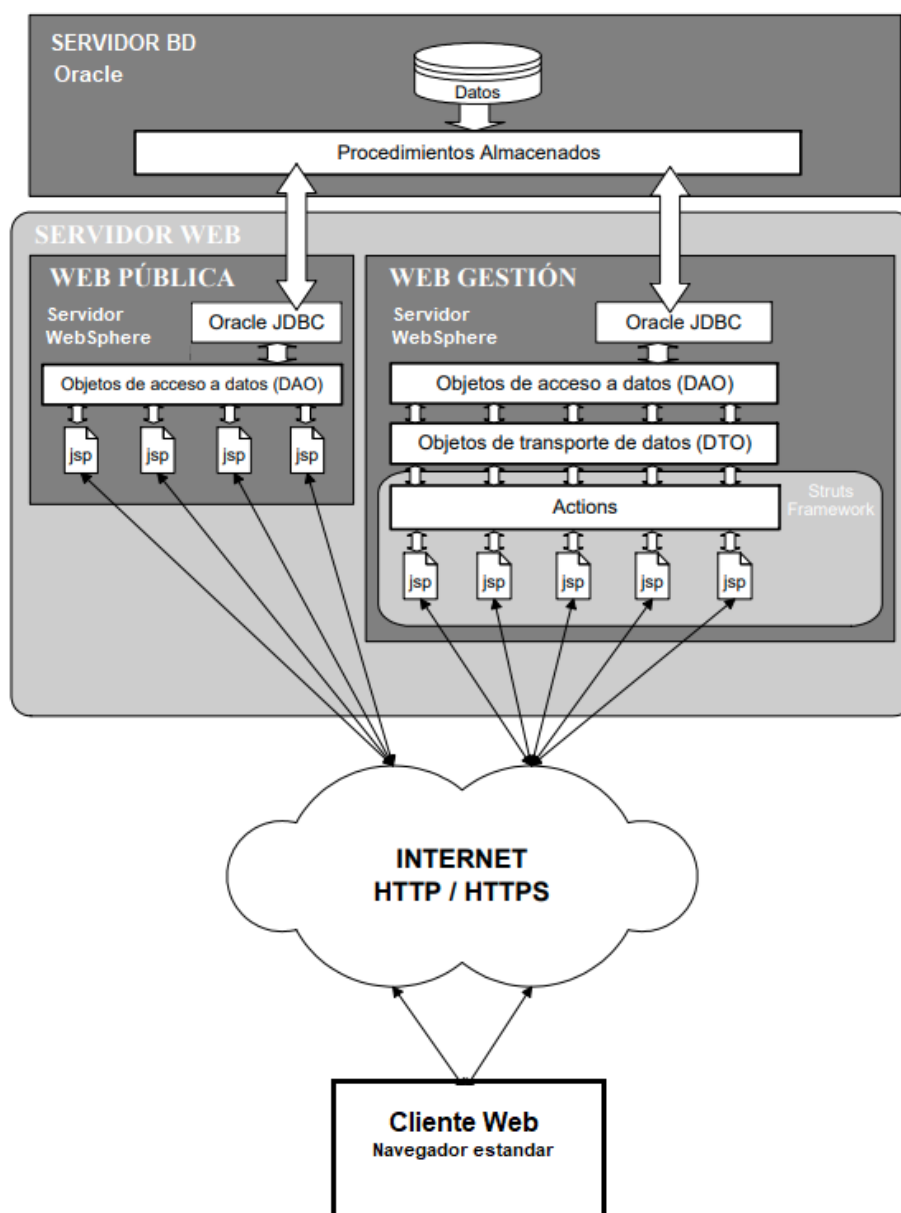
- **Capa de presentació:** Obtenció o presentació d'informació a l'usuari a través de vistes, s'utilitza la tecnologia JSP, javascript
Per a la definició i gestió dels fluxes de navegació entre pàgines dins del sistema s'utilitza Servlet
- **Capa de negoci:** lògica de negoci del sistema mitjançant tecnologia JavaBeans per a la comunicació entre la capa de presentació i la capa de dades.
- **Capa d'accés a dades:** Accés al proveïdor de dades, Oracle, està centralitzat en objectes tipus DAO (Data Access Object)



- **Objectes de transport (DTO).** Que s'utilitzen per transferir les dades de la base de dades a l'acció corresponent de struts. Els DTO contenen les propietats corresponents als camps de la base de dades.
- **Objectes d'accés a Dades (DAO).** Els DAO (Data Access Objects) són els objectes de la capa d'accés a dades. Contenen mètodes que es corresponen amb els procediments emmagatzemats de la Base de dades o Abstracció de l'esquema de bases de dades. Es crea una classe d'accés a dades per cada entitat lògica del domini d'aplicació. Una entitat lògica pot estar formada per una o diverses taules relacionades i Accés a la base de dades

La plataforma tecnològica del sistema del Registre i el portal web públic està basat en:

- Servidor de Base de dades Oracle
- Servidor d'aplicacions Websphere
- L'aplicació de gestió i el portal web públic estan desenvolupats en Java J2EE, framework Struts i jsp
- Per a la generació d'impressos s'utilitzaran llibreries iReports (Jasper Reports)



- **Control d'accés:**

El sistema conté un desenvolupament que inclou control d'accés amb usuari i contrasenya i basat en perfils d'usuari. Per validar-se en l'aplicació de gestió i obtenir el perfil assignat s'utilitza la llibreria CtrlUser de l'IMI.

Els permisos de l'aplicació s'agrupen en rols, i aquests s'assignen als usuaris. Un usuari pot tenir diversos rols. Prèviament a executar una acció determinada es comprova si l'usuari posseeix permisos per realitzar-la. Les funcionalitats no accessibles per a usuaris amb un rol determinat no es són visibles per a ells.



Al portal Web públic l'accés a la realització i consulta de sol·licituds precisa de la introducció del codi i contrasenya de la sol·licitud.

L'accés a l'aplicació d'administració de continguts i a les seccions autenticades de l'aplicació (realització i consulta de sol·licituds) es realitza utilitzant el protocol SSL per a comunicacions segures.

- **Auditoria:**

Les operacions realitzades sobre l'aplicació de gestió per cadascun dels usuaris s' emmagatzemaran en una taula de la base de dades.

- **Control d'errors:**

En els procediments de Registre de Sol·licituds es verifica la integritat de les dades, l'aportació de totes les dades necessàries per a cursar les sol·licituds i les condicions de refús.

La comunicació amb els navegadors es realitza sobre HTTP i HTTPS.

10.6 Volumetria

Actualment el sistema del Registre consta amb dades de +/-363.000 expedients del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona.

En quant als expedients de sol·licituds d'un habitatge d'Emergències Socials per pèrdua d'habitatge, actualment el sistema de Registre compta amb +/- 7.608 expedients amb dades.

En quant a informes realitzats hi ha +/- 3.000 i un volum de 1.625.000 notificacions.

11- Lloc de treball

Les tasques objecte d'aquest contracte seran dutes a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, sense perjudici que en moments puntual puguin haver de realitzar algunes de les tasques a les instal·lacions del Departament del Registre HPO o de l'IMI.

12- Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

Els indicadors tindran la següent estructura en comú:

- Indicador: Codi de l'indicador.



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

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

L'empresa adjudicatària enviarà la informació requerida i prèviament pactada amb el Departament del Registre HPO.

L'incompliment dels ANS per causes externes a l'empresa adjudicatària no seran imputades a l'empresa i per tant, no seran d'aplicació les possibles penalitzacions.

12.1 ANS de qualitat operativa del servei

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

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

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

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

12.1.1- ANS de manteniment correctiu /resolució d'incidències

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

Indicador	Descripció	Càlcul	Criticitat incidència	ANS	Descompte factura
ANS de manteniment correctiu/resolució d'incidències					
Temps de resolució incidència (Inc. Res.)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i la resolució efectiva.	Inc res= Data resolució incidència (*) - data d'entrada incidència	Greu	Inc res <= 1 dia laboral	Import de les hores treballades a la incidència
	No ha de superar el llindar d'hores definit		Normal	Inc res <= 3 dies laborals	Import de les hores treballades a la incidència
Tancament incidència (Inc Tanc.)	Temps que transcorre entre la comunicació d'una incidència i la resolució efectiva.	Inc tanc= Data resolució incidència (*) - data d'entrada incidència	Greu	Inc tanc <= 2 dies laborals	200 € per incidència que compleixi l'ANS
	No ha de superar el llindar d'hores definit, que és de 1 dia laboral addicional sobre el llindar de Incres. per a la mateixa criticitat d'aplicació/incidència		Normal	T tanc <= 4 dies laborals	200 € per incidència que compleixi l'ANS
Incidència no resolta (Inc Pen)	Incidències no resoltes en la data prevista Inc Tanc	Inc no res = N° incidències que tenen activat l'ANS Inc tanc en la data del comitè i no estan resoltes			200 € per incidència que incompleixi l'ANS (**)

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

(**) L'ANS "Inc Pen" serà d'aplicació mensual fins la resolució de la incidència, és a dir, una mateixa incidència podrà penalitzar en diverses factures mensuals

12.1.2- ANS de manteniment evolutiu perfectiu

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

Indicador	Descripció	Càlcul	Criticitat incidència	ANS	Descompte factura
ANS de manteniment evolutiu perfectiu					
Compliment dates d'entrega (Cde)	Manteniment recurrent realitzat i lliurat al Departament del Registre HPO a la data compromesa.	Cde = Data de lliurament (*) - Data compromesa (**)		Cde <= 2 dies laborables	10% de l'import estimat de la valoració del recurrent per petició que incompleixi l'ANS



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

(**) Data compromesa quan s'aprovi l'evoluti. La planificació actualitzada de cadascun dels evolutius haurà d'estar registrada i actualitzada a l'eina del servei de manteniment, per poder mesurar aquest indicador.

12.1.3- ANS d'evolutius que necessiten de planificació (Estimació d'hores)

El càlcul dels següents ANS s'haurà de fer per cada petició d'evolutius que necessiten de planificació amb periodicitat mensual i considerant dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul	Criticitat incidència	ANS	Descompte factura
ANS d'evolutius que necessiten de planificació (estimació d'hores)					
Anàlisis i planificació de peticions (Plani)	Temps que transcorre entre la sol·licitud de valoració d'una petició d'evoluti planificat i el lliurament al Departament del Registre HPO de la valoració.	Plani = Data de lliurament de la valoració - data sol·licitud de valoració del recurrent.		Plani <= 10 dies laborables	200 € per petició que incompleixi l'ANS
Compliment dates d'entrega (Cde)	Evoluti planificat realitzat i lliurat al Departament del Registre HPO a la data compromesa.	Cde = Data de lliurament (*) - Data compromesa (**)		Cde <= 5 dies laborables	10% de l'import estimat de la valoració del recurrent per petició que incompleixi l'ANS

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

12.1.4- ANS serveis de documentació

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

Indicador	Descripció	Càlcul	Criticitat incidència	ANS	Descompte factura
ANS Serveis de documentació					
Entrega d'actes i documentació (Tdocu)	Retard en l'entrega d'actes i documentació (*)	Tdocu = data d'entrega real de cada document - data prevista d'entrega		Tdocu <=4 dies laborables	200 € per document que excedeixi l'ANS

(*) Es considera data d'entrega quan la documentació està elaborada i en disposició del Departament del Registre HPO

13- Qualitat del servei

13.1 Pla de qualitat

El pla de qualitat del servei i inclourà tots els requisits descrits en el present plec.

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

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

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

13.2 Qualitat del programari

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



Dintre d'aquest conjunt de proves es preveuen les de càrrega, regressió i conceptuals, que es realitzaran utilitzant els mètodes, eines i programari accessori que el Departament del Registre HPO determini, obligant-se l'empresa adjudicatària a la realització i/o col·laboració en la confecció dels scripts corresponents a tal efecte.

14- Propietat intel·lectual, confidencialitat i seguretat

L'empresa adjudicatària mantindrà en condicions de confidencialitat i accés únic per part del seu personal autoritzat, la documentació en format electrònic i paper en els que s'arxivin les dades confidencials, l'àmbit de la confidencialitat abasta les dades gestionades pel Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial, l'adjudicació d'habitatges i el servei d'emergències socials per pèrdua d'habitatge.

Constitueix una obligació del personal del projecte notificar al Cap del Projecte les incidències de seguretat de les que en tinguin coneixement respecte a les dades protegides. Tots ells hauran de guardar el degut secret i confidencialitat sobre les dades que coneguin en el desenvolupament del seu treball

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona o del Departament del Registre HPO, necessaris per la realització del servei, no pressuposa en cap cas la cessió dels mateixos ni els seu ús sense autorització expressa.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a no difondre i a guardar el més absolut secret a tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució dels servei, i a subministrar-la només al personal autoritzat pel Departament del Registre HPO. En tot cas haurà d'actuar amb estricte compliment de les previsions contingudes al Reglament General de Protecció de dades i a la Llei Orgànica 15/1999 per la que es regula la Protecció de Dades de Caràcter Personal, a la seva normativa de desenvolupament estatal i comunitària i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

Vist i plau,

Javier Moraleda Perez

Esther Ródenas i Estopiñà

Registre de Sol·licitants i Adjudicació
d'Habitatges

Directora Tècnica del Registre de Sol·licitants i
Adjudicacions d'Habitatges de Barcelona