

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS  
OL/mc

Exp.902587/2024  
19/07/2024

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LES  
LLICÈNCIES DE SAP I L'EINA DE GESTIO IMMOBILIÀRIA L4RE, I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT  
CORRECTIU I EVOLUTIU DE L4RE**



**ÍNDEX**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTE DEL CONTRACTE</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DURADA</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXT</b> .....	<b>4</b>
	4.1. FUNCIONAL .....	4
	4.2. TECNOLÒGIC.....	5
<b>5</b>	<b>DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI</b> .....	<b>5</b>
	5.1 MANTENIMENT CORRECTIU .....	5
	5.1.1 TIPUS D'INCIDENCIES.....	6
	5.1.2 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ .....	6
	5.1.3 MODEL OPERATIU .....	6
	5.2 MANTENIMENT EVOLUTIU .....	7
	5.2.1 MODEL OPERATIU .....	7
	5.2.2 RELACIÓ DE NOVES FUNCIONALITATS .....	8
	5.3 SUPORT A USUARIS .....	9
	5.3.1 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ .....	10
	5.3.2 MODEL OPERATIU .....	10
	5.4 GARANTIA.....	10
<b>6</b>	<b>REQUERIMENTS GENERALS</b> .....	<b>11</b>
	6.1 ACCESSIBILITAT .....	11
	6.2 LLIURABLES.....	11
	6.3 SEGURETAT .....	11
	6.4 CUMPLIMENT D'ESTÀNDARDS .....	11
<b>7</b>	<b>MODEL DE RELACIÓ</b> .....	<b>12</b>
	7.1 COMITÈ DE DIRECCIÓ .....	12
	7.2 COMITÈ DE SEGUIMENT TÈCNIC .....	13
	7.3 CANALS DE COMUNICACIÓ .....	13
	7.4 LLIURABLES.....	13
	7.5 QUALITAT.....	14
<b>8</b>	<b>EQUIP DE TREBALL</b> .....	<b>15</b>
	8.1 FUNCIONS .....	15
	8.2 UBICACIÓ I HORARIS DE TREBALL .....	15



<b>9</b>	<b>TRANSICIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>16</b>
9.1	RECEPCIÓ DEL SERVEI.....	16
9.2	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI .....	17

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)  
Avalista informàtic  
Data signatura: 22/07/2024 14:12:00  
PKCSHES5F34DAD1ED175A369461F066716361FB83C29B

FREIXAS LEJICO, NÚRIA (2 de 2)  
Coordinadora Serveis Digitals  
en nom de Cap de Servei TIC  
Data signatura: 22/07/2024 14:31:03  
PKCSHES5F34DAD1ED175A369461F066716361FB83C29B

## 1 INTRODUCCIÓ

Actualment l'IMPSOL disposa d'una aplicació de gestió immobiliària integral al núvol, L4RE, desenvolupada sota el component SAP Business ByDesign, que cobreix la part de gestió comercial, de postvenda, jurídica i comptable dels immobles promoguts per l'entitat.

Les llicències implicades són, per una banda, de SAP, com a plataforma base sota la que s'executa l'ERP de gestió immobiliària L4RE, i per una altra les llicències del propi L4RE. Aquestes llicències es van contractar amb la modalitat SaaS (Software as a Service), i per tant cal renovar-les quan acaba el període de vigència.

Per altra banda, cal comptar amb un servei de manteniment correctiu i d'atenció a usuaris, per a resoldre els errors al programari i les incidències o consultes dels usuaris que es puguin produir.

Per últim, l'evolució de les necessitats de l'IMPSOL fa que sigui necessari preveure un manteniment evolutiu, per tal de desenvolupar funcionalitats addicionals ja previstes o futures.

## 2 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació dels serveis informàtics pel **subministrament de les llicències de SAP i de l'eina de gestió immobiliària L4RE, manteniment correctiu, evolutiu i suport a usuaris de l'eina de gestió immobiliària L4RE de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.**

El present document detalla els requeriments que s'hauran de complir en la prestació d'aquest servei.

## 3 DURADA

Tal com s'estableix al Plec de Clàusules Administratives, el període de vigència del contracte és de 4 anys, a comptar a partir de la signatura del contracte i sense pròrrogues.

## 4 CONTEXT

A continuació es descriu el context funcional i tecnològic de l'aplicació i els seus components.

### 4.1. FUNCIONAL

La gestió immobiliària de l'IMPSOL que du a terme l'eina L4RE cobreix els següents àmbits:

- Gestió de promocions
- Gestió d'entitats i tipus d'immobles: habitatge, traster, local, pàrquing, etc.
  - Característiques físiques
  - Característiques econòmiques
  - Dades registrals
  - Estat de l'entitat
  - Dades dels propietaris / llogaters

- Dades del contracte
- Gestió de sol·licituds d'habitatges
- Gestió de contractes (venda i lloguer)
- Gestió de vendes
- Gestió de manteniment i postvenda
- Comptabilitat de costos/analítica dels projectes immobiliaris
- Gestió de projectes
- Gestió financera
- Gestió de facturació
- Gestió de lloguer amb i sense opció de compra
- Gestió d'immobilitzats
- Gestió de la morositat
- Intercanvi d'informació amb l'INCASOL i Oficines liquidadores
- Gestió de comunitats de veïns dels immobles en propietat

## 4.2. TECNOLÒGIC

L4RE és una eina de gestió immobiliària al núvol que té les següents característiques:

- Integrada amb l'ERP SAP Business ByDesign
- Base de dades SAP HANA
- Interfície de treball basada en HTML5
- Alt grau de disponibilitat, garantida per contracte amb SAP
- Gestió integrada de documentació gràfica
- Capacitat de gestionar informes i KPI per part dels usuaris
- Manteniment de la infraestructura cloud SaaS per part de SAP
- Entorn analític amb SAP HANA
- Gestió d'accés mòbil (plataformes iOS i Android)
- Integrat amb eines d'Office 365

## 5 DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

Les tasques particulars que s'hauran d'executar durant el transcurs de l'execució del contracte son les que es descriuen en la descripció dels serveis que es recullen en els següents subapartats.

- Manteniment correctiu
- Manteniment evolutiu
- Suport a usuaris

### 5.1 MANTENIMENT CORRECTIU

El manteniment correctiu de l'eina de gestió immobiliària fa referència a les activitats que es realitzen per a corregir problemes i fallades que ja han ocorregut en l'aplicació o en algun dels seus components. Aquest tipus de manteniment es duu a terme en resposta a incidències que han provocat una interrupció o una anomalia en el correcte funcionament de l'aplicació o algun dels seus components.



Es defineix com a incidència una interrupció en el servei que presta l'aplicació o algun dels seus components, o una disminució en la qualitat d'aquests. Inclou qualsevol dels elements descrits en el context (apartat 4). Queden excloses les incidències atribuïbles a SAP.

Mensualment l'adjudicatari proporcionarà a l'AMB un informe amb totes les accions de manteniment correctiu realitzades, així com, la mesura dels temps de resposta per a cada cas i el nivell d'acompliment.

### 5.1.1 TIPUS D'INCIDÈNCIES

- **Incidència molt greu:** L'aplicació està indisponible o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del departament.
- **Incidència greu:** L'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal del departament.
- **Incidència lleu:** Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu.

### 5.1.2 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

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

Els acords de nivells de serveis (ANS) són:

<b>Incidència</b>	<b>Temps resposta</b>	<b>Temps resolució</b>
Molt greu	2 hores	4 hores
Greu	12 hores	48 hores
Lleu	24 hores	72 hores

### 5.1.3 MODEL OPERATIU

Les peticions d'aquest tipus de manteniment (incidències) arribarà a través de la comunicació explícita de la incidència per part de qualsevol tècnic de l'AMB que faci ús de la plataforma, ja sigui un usuari de les diferents àrees de negoci dins la plataforma o usuaris de la Coordinació de Serveis Digitals.

La petició inclourà com a informació la criticitat i una descripció de la incidència, així com l'usuari que fa la petició de manera implícita amb l'usuari que accedeix a l'eina proposada per l'adjudicatari. Aquesta petició pot arribar a través de correu electrònic, trucada telefònica o a través de l'eina de gestió proposada per l'adjudicatari.

L'adjudicatari resoldrà la incidència segons els requeriments de nivell de servei indicats a apartat 5.2.2. L'AMB validarà que no hi ha errors i la documentació entregada. Si tot és correcte, es donarà per acceptada.



Un cop acceptada, l'adjudicatari tancarà la incidència a l'eina de gestió d'incidències que correspongui i notificarà via correu a l'AMB la resolució indicant el temps de resolució.

## 5.2 MANTENIMENT EVOLUTIU

Aquesta tipologia de manteniment de l'eina de gestió immobiliària fa referència a les activitats i els canvis planificats que es realitzen per a millorar i fer evolucionar la plataforma a fi d'adequar-se a les noves necessitats, requeriments o oportunitats. Aquest tipus de manteniment té com a objectiu principal permetre que la plataforma segueixi sent útil i competitiva a llarg termini, mitjançant la incorporació de nous desenvolupaments, característiques i funcionalitats. Per tant, aquest manteniment permet a l'organització mantenir la plataforma tecnològica alineada amb els seus objectius estratègics i oferir solucions més efectives i actualitzades als seus usuaris.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de totes les tasques, des de la presa de requisits passant pel desenvolupament, les proves, el desplegament i la realització de documentació dels canvis demanats per les diferents àrees de negoci o per la Coordinació de Serveis Digitals de l'AMB.

Per donar cobertura a aquest tipus de manteniment, igual que als serveis anteriors, es disposarà d'un import fix d'acord a una distribució plurianual.

Mensualment l'adjudicatari proporcionarà a l'AMB un informe amb totes les accions de manteniment evolutiu realitzades.

Per a la realització de les tasques imputades en aquest manteniment caldrà, prèviament, el vist i plau de la Coordinació de Serveis Digitals de l'AMB.

### 5.2.1 MODEL OPERATIU

Les peticions d'aquest tipus de manteniment arribaran a través de la comunicació explícita de la necessitat per part de qualsevol tècnic de l'AMB que faci ús de la plataforma, ja sigui un usuari de les diferents àrees de negoci dins la plataforma o usuaris de la Coordinació de Serveis Digitals.

La petició inclourà com a informació la descripció detallada de la necessitat, així com l'usuari que fa la petició de manera implícita amb l'usuari que accedeix a l'eina proposada per l'adjudicatari (mateixa eina que pel manteniment correctiu). Aquesta petició pot arribar a través de correu electrònic, trucada telefònica o a través de l'eina de gestió proposada per l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de fer la pressa de requeriments i les reunions necessàries (si s'escau) amb l'usuari que fa arribar la necessitat per estimar de manera acurada el temps per realitzar l'evolutiu fins a la seva posada en producció. Aquesta estimació ha d'incloure el temps d'anàlisi, desenvolupament, proves, desplegament, documentació i formació, gestió del canvi, i en general tot allò que sigui necessari per garantir l'èxit de l'evolutiu, dins l'abast del contracte.

L'AMB autoritzarà la realització del evolutiu una vegada rebuda i estudiada l'estimació proporcionada per l'adjudicatari. Qualsevol desviació a la estimació serà responsabilitat de l'adjudicatari i l'AMB no es farà responsable dels costos ocasionats, per tant, la facturació ha de correspondre amb l'estimació indicada per l'adjudicatari.



L'adjudicatari realitzarà el desenvolupament i l'AMB validarà que no hi ha errors i la documentació entregada. Si tot és correcte, es donarà per acceptat.

Un cop acceptat, l'adjudicatari tancarà la tasca corresponent a l'eina de gestió que correspongui i notificarà via correu a l'AMB la resolució.

### 5.2.2 RELACIÓ DE NOVES FUNCIONALITATS

A continuació s'exposa les noves funcionalitats que caldria afegir a l'eina de gestió immobiliària, i que es desenvoluparien com a part del manteniment evolutiu.

Aquesta relació no és exhaustiva i es podran afegir evolutius i funcionalitats similars que no estiguin previstos en aquest plec:

Identificador	Descripció curta	Descripció llarga
RF01	Optimització del procés de variació d'existències	Adaptació del sistema per tal de poder tenir la totalitat de la part d'actius fixes i variació d'existències unida, incloent l'activació de despeses i repartir la despesa segons criteris de superfície.
RF02	Amortització especial	Flexibilitat en la comptabilització d'amortitzacions especials, donant l'opció a l'usuari de modificar el compte de destí.
RF03	Client amb varis comptes	Possibilitat de poder facturar en diferents comptes bancaris de forma automàtica sense manualitats.
RF04	Tancament de vàries ordres de servei alhora	Actualment els ordres de servei de postvenda només es poden tancar d'una en una, i en molts casos s'han de tancar de forma massiva i en grans quantitats.
RF05	Càrrega massiva d'ordres de servei	Possibilitat de carregar ordres de servei de forma massiva.
RF06	Reobrir ordres de servei	Un cop les ordres de servei estan tancades no es poden editar, i moltes vegades s'han de reobrir.
RF07	Optimització de l'IPC	Cal millorar el procés d'IPC per contractes que tenen més d'un immoble vinculat.
RF08	Optimització de la facturació	Optimització i millores en el procés de facturació, per disminuir el temps i les operacions manuals.
RF09	Tall de condicions i serveis	Possibilitat de tallar condicions i serveis de forma individual i també massiva.
RF10	Homogeneïtzació de la vista de contractes	Facilitar tenir el màxim de dades de treball de contracte en una única pantalla i en tantes pestanyes i vistes.
RF11	Facturació sense límit temporal	Possibilitat de facturar de manera retroactiva sense anar fraccionant la facturació.
RF12	Facturació amb data futura	Possibilitat de facturar amb data futura sense haver de modificar d'una en una la data de comptabilització.





RF13	Càrrega automàtica d'extractes	Possibilitat de carregar automàticament els extractes bancaris sense haver de fer-ho manualment.
RF14	Rescissions amb data futura	Possibilitat de que el sistema talli el flux de facturació correctament quan es realitzen rescissions amb data futura.
RF15	Optimització del control per projectes	Millora en la part de gestió per projecte, que permeti fer càrregues de dades pressupostades i adjudicades, sense haver de fer-ho de forma manual.
RF16	Connexió amb la plataforma d'emissió de factures electròniques	Possibilitat de connectar amb el programa B2B Router per fer l'enviament de factures electròniques emeses, com per exemple dels convenis amb ajuntaments.
RF17	Enviament de factures al SII amb criteri de caixa	Adaptació per poder enviar les factures al SII de manera automàtica amb criteri de caixa sense haver de canviar-ho manualment al portal de l'AEAT.
RF18	Estructura informes financers i adaptació de comptes	Revisió dels informes financers, que garanteixi que compleixen amb l'estructura, adaptació i flexibilització en l'ús dels comptes de major.
RF19	Navegació pels informes	Possibilitat de que tots els informes siguin navegables, no únicament els informes estàndard de SAP.
RF20	Implementar mòdul de préstecs	Crear un centre de treball on es pugui definir i portar un control dels préstecs, interessos, etc.
RF21	Enllaç de les declaracions fiscals amb l'Agència Tributària	Possibilitat de preparar les declaracions de manera que es puguin enviar les declaracions dels models tributaris de forma automàtica a la plataforma de l'Agència Tributària.

### 5.3 SUPORT A USUARIS

El servei de suport a usuaris fa referència al servei que dona assistència i ajuda als usuaris dels diferents serveis de l'IMPSSOL. Aquest suport té com a objectiu assegurar que els usuaris puguin utilitzar de manera efectiva i eficient els recursos i les funcionalitats de l'eina de gestió immobiliària, i resoldre problemes que puguin sorgir en aquest aspecte.

Inclou qualsevol dels elements descrits en el context (apartat 4).

Per donar cobertura a aquest tipus de servei es disposarà d'una quota fixa mensual. Amb aquesta quota fixa l'adjudicatari es compromet a dur a terme totes les tasques de suport a usuaris que es generin en aquest període.

Mensualment l'adjudicatari proporcionarà a l'AMB un informe amb totes les accions de suport a usuaris realitzades, així com la mesura dels temps de resposta per a cada cas i el nivell d'acompliment.



Aquest servei de suport al usuari serà en dies laborables de dilluns a divendres en el següent horari, de 8:00 a 17:00.

S'identifiquen les següents activitats de suport:

- **Atenció a consultes i preguntes:** El servei ha d'incloure la possibilitat que els usuaris facin preguntes o consultes relacionades amb l'ús de l'eina de gestió immobiliària o algun dels seus components. Això pot ser mitjançant correu electrònic, reunions telemàtiques, telèfon o eina destinada a tal efecte (mateixa eina que pel manteniment correctiu).
- **Resolució de problemes:** L'adjudicatari ajudarà els usuaris a resoldre problemes tècnics o dificultats que puguin sorgir en l'ús dels sistemes o programaris relacionats amb l'eina de gestió immobiliària o algun dels seus components. Això pot incloure la correcció d'errors, l'ajuda amb la solució de problemes i la identificació de solucions.
- **Formació a usuaris:** El servei ha d'incloure la formació dels usuaris perquè puguin utilitzar eficaçment el sistema o programari relacionat amb l'eina de gestió immobiliària, així com per comprendre les característiques i funcionalitats més importants.
- **Accés a recursos addicionals:** El servei ha d'incloure l'accés a recursos addicionals com poden ser la realització de documentació de suport, recursos en línia, eines de suport, etc.

### 5.3.1 TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

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

Els acords de nivells de serveis (ANS) són:

Tipus petició	Temps resposta	Temps resolució
Suport	4 hores	24 hores

### 5.3.2 MODEL OPERATIU

Les peticions d'aquest tipus arribaran a través de la comunicació explícita per part de Serveis Digitals o l'IMPSOL, a través de telèfon o correu electrònic.

La petició inclourà com a informació la descripció detallada de la necessitat.

L'adjudicatari haurà d'entendre la petició rebuda, analitzar-la i, en funció de la tipologia d'aquesta, donar-li resposta.

## 5.4 GARANTIA

Les tasques del contracte tindran una garantia de 12 mesos a partir de la finalització del contracte.

LOPEZ MOLINA, OLGA (1 de 2)  
Avalista informàtic  
Data signatura: 22/07/2024 14:12:00  
PKCSHES3F34DA0D1ED175A3B9481F056716361FB83C29B

FREIXAS LEUCO, NÚRIA (2 de 2)  
Coordinadora Serveis Digitals  
en nom de Cap de Servei TIC  
Data signatura: 22/07/2024 13:31:03  
PKCSHES3F34DA0D1ED175A3B9481F056716361FB83C29B

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap mena de cost per a l'AMB. Els nivells de servei (temps de resposta i temps de resolució) seran els mateixos indicats per les tasques de manteniment correctiu.

## 6 REQUERIMENTS GENERALS

### 6.1 ACCESSIBILITAT

Els components que formin part de les interfícies d'usuari de la solució incorporaran prestacions de navegació que garanteixin l'accés a la informació i als serveis proporcionats minimitzant al màxim les limitacions o restriccions per raó de discapacitat de qualsevol tipus o condicionants tècnics, atenent així a la normativa existent.

Serà obligació de l'adjudicatari garantir el compliment del Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

### 6.2 LLIURABLES

Totes les activitats realitzades hauran d'estar documentades segons la naturalesa de les tasques a realitzar.

La forma d'entregar els lliurables serà, a excepció de que s'acordi el contrari, a través del gestor documental de l'AMB prèvia notificació d'una nova versió del document. A l'inici del servei l'AMB facilitarà la nomenclatura i estructura de carpetes a seguir.

Tots els lliurables hauran d'estar traduïts com a mínim al català o al castellà.

### 6.3 SEGURETAT

El desenvolupament i gestió de les solucions hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'AMB, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

Les solucions com a mínim hauran d'aplicar-se les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), per a sistemes d'informació de categoria Mitjana; sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals (atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles) i la informació que suportin aquests sistemes.

### 6.4 CUMPLIMENT D'ESTÀNDARDS

El compliment d'estàndards és imprescindible per la consecució amb èxit dels serveis demandats. Sense això, els desenvolupaments estarien sotmesos a sistemes propietaris i dificultarien tant la integració amb els altres sistemes, com el seu creixement. Per això, tant les funcionalitats desenvolupades com els mecanismes d'integració han d'estar basats en la utilització d'estàndards com són J2EE, XML, JSON o altres que siguin d'aplicació.

## 7 MODEL DE RELACIÓ

Amb caràcter general l'AMB controlarà mitjançant la figura d'un Responsable de contracte de l'AMB el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i la seva execució segons la metodologia definida.

Igualment l'AMB proporcionarà, si s'escau, interlocutors per a les diferents disciplines del contracte (p.ex.: presa de requeriments, arquitectura i disseny, implantació, proves, etc.). Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts de la solució que estiguin sota la seva responsabilitat segons la metodologia de l'AMB.

Cal que els licitadors detallin a les seves propostes quina es l'organització que proposen per al contracte.

Cal que aquesta organització inclogui la figura del Responsable de contracte de l'adjudicatari, que serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'AMB per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.

L'organització del contracte s'haurà d'ajustar als requisits mínims que s'especifiquen als següents apartats.

### 7.1 COMITÈ DE DIRECCIÓ

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

Es reuneix normalment un cop al mes, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formen part:

- Responsable de contracte de l'AMB.
- Responsable del contracte de l'adjudicatari.
- Responsable per part del Servei de Control de Processos i Gestió de l'IMPSOL.
- Cap projecte de la Coordinació de Serveis Digitals de l'AMB.
- Cap projecte del contracte de l'adjudicatari.

Les seves funcions principals són:

- Seguiment de planificació, fites, riscos.
- Òrgan de presa de decisions i aprovació de fites.
- Seguiment de facturació.

L'AMB podrà convidar als responsables d'Àrea de negoci que consideri en cada comitè.

L'AMB podrà requerir al personal de l'adjudicatari que consideri en cada comitè.

L'adjudicatari podrà proposar a l'AMB l'assistència de les persones que cregui oportú, i l'AMB es reserva el dret d'acceptar aquesta assistència.



L'adjudicatari serà el responsable de fer les convocatòries d'aquest comitè, l'elaboració de la documentació de seguiment del contracte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest comitè a què hi assisteixi.

## 7.2 COMITÈ DE SEGUIMENT TÈCNIC

S'encarrega del dia a dia del contracte. Resol les incidències i conflictes menors que apareguin al llarg de la vida del contracte.

Es reuneix normalment un cop al mes, encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Estarà format per:

- Cap projecte de la Coordinació de Serveis Digitals de l'AMB.
- Cap projecte del contracte de l'adjudicatari.
- Responsable per part del Servei de Control de Processos i Gestió de l'IMPSOL.

Les seves funcions principals són:

- Seguiment de planificació, fites, riscos.
- Òrgan de presa de decisions i aprovació de fites.
- Control de l'execució del contracte:
  - Validació de la feina i fites.
  - Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
  - Revisió de l'estat dels punts de control.
  - Revisió d'aspectes varis a la vida del projecte: auditories, qualitat, etc.

L'AMB podrà convidar a les persones que consideri en cada comitè.

L'AMB podrà requerir al personal de l'adjudicatari que consideri en cada comitè.

L'adjudicatari podrà proposar a l'AMB l'assistència de les persones que cregui oportú, i l'AMB es reserva el dret d'acceptar aquesta assistència.

L'adjudicatari serà el responsable de fer les convocatòries d'aquest comitè, l'elaboració de la documentació de seguiment del contracte necessària per a tal fi i també d'aixecar l'acta de les reunions d'aquest comitè a què hi assisteixi.

## 7.3 CANALS DE COMUNICACIÓ

L'adjudicatari posarà a disposició de l'AMB els següents canals de comunicació:

- Telèfon.
- Correu electrònic.

Aquests canals serviran perquè l'AMB pugui sol·licitar activitats del servei de qualsevol tipologia.

## 7.4 LLIURABLES

A continuació s'enumeren els lliurables més destacats que l'adjudicatari haurà d'entregar durant el servei i que fan referència a la gestió general del servei. És important notar que la taula numera tots els lliurables, només els més destacats.



L'AMB espera veure la relació dels lliurables particulars de cada una de les diferents tipologies de serveis a les propostes corresponents, tal com es descriu en capítols anteriors.

Document	Freqüència d'entrega	Informació del document
Acta llançament (o Kick-off)	Inici del servei	L'adjudicatari haurà d'entregar l'acta de la reunió de llançament que reculli les discussions, decisions i acords presos durant aquesta trobada.
Actes de reunió	Després de cada reunió	L'adjudicatari haurà d'entregar acta de totes les reunions que es realitzin.
Informe de seguiment del servei	Mensual	Resum mensual de l'estat del servei en relació el contracte (productivitat, econòmic, etc.) Evolució mensual i total. Indicadors que permetin una lectura ràpida. KPI's i ANS del servei. Punts de bloqueig, riscos i previsió de necessitats. Facturació associada al resum mensual.
Documentació de les activitats	Després de cada activitat	Documentació generada o actualitzada després de cada activitat entregada. Aquesta documentació pot incloure, en funció de la tipologia de l'activitat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi funcional</li> <li>- Disseny tècnic</li> <li>- Pla de proves</li> <li>- Manuals d'usuari</li> <li>- Manuals específics (desplegament, integració, etc.)</li> <li>- Procediments</li> <li>- Protocols</li> </ul>
Codi font	Al finalitzar el contracte	Opcionalment, l'AMB es reserva poder demanar en qualsevol punt del contracte el codi font.
Informe de tancament	Finalització del servei	L'adjudicatari haurà d'entregar l'informe de tancament que resumeixi les conclusions finals del servei.
Pla de devolució del servei	Finalització del servei	Pla amb el procediment de migració dels sistemes, productes i serveis a les instal·lacions d'un possible nou proveïdor.

## 7.5 QUALITAT

La gestió de la qualitat integrarà els treballs i pràctiques de qualitat al llarg del cicle de vida de les sol·licituds de desenvolupament i manteniment de l'eina de gestió immobiliària i els seus components. El proveïdor adjudicatari haurà aplicar des de l'inici del contracte la metodologia



proposada a la seva oferta per a l'assegurament i el control de la qualitat dels processos i els serveis descrits a aquest contracte.

## 8 EQUIP DE TREBALL

Les empreses licitadores hauran de facilitar el seu equip de treball pel desenvolupament del projecte. Com a mínim l'AMB indica els següents criteris en termes de funcions, ubicació i horari de l'equip per la prestació dels serveis demandats.

### 8.1 FUNCIONS

Es relacionen a continuació les funcions mínimes que l'AMB considera imprescindibles en els perfils de l'equip per la prestació dels serveis demandats, si bé l'adjudicatari ha de preveure tots els perfils necessaris per executar les activitats del contracte:

- **Director del projecte.** Màxim responsable de la gestió i execució del contracte. Agilitza la presa de decisions. Dona compliment dels objectius, en el temps i cost acordat, i assegura la qualitat final.
- **Cap de projecte:** Planificació, seguiment i control de tasques. Compliment de fites. Gestió dels riscos. Gestió dels recursos materials i no materials. Interlocució amb els interessats. Gestió del canvi. Assegurament de la qualitat. Documentació. Responsable del lliurament de versions de codi i lliurables.
- **Consultor de SAP ByDesign/L4RE:** Interlocució amb els interessats. Resolució de consultes, peticions i incidències segons naturalesa de les tasques descrites en el contracte. Identificació de necessitats, presa de requeriments i propostes de solució. Coherència amb l'ecosistema actual. Configuració i parametrització de les eines de SAP ByDesign. Documentació.
- **Desenvolupador amb eines de SAP ByDesign/L4RE:** Programació amb les eines de SAP ByDesign i L4RE. Capacitat per utilitzar eines estàndards o pròpies del client. Publicació i utilització de serveis web i APIs. Disseny i execució de proves manuals i automatitzades. Coherència amb l'ecosistema actual. Configuració i parametrització de les eines de SAP ByDesign i L4RE. Control de versions del codi font i documentació.

L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat de tot l'equip de treball en l'horari laboral establert per a la prestació dels serveis, és a dir, en cas que es produeixi alguna baixa temporal o total, l'empresa ha de substituir la persona que ha sigut baixa per una altra del mateix perfil. El període de formació i convivència entre la persona que causa baixa i el relleu anirà a càrrec de l'adjudicatari.

AMB es reserva el dret de variar aquest sistema de treball sempre que ho consideri necessari.

### 8.2 UBICACIÓ I HORARIS DE TREBALL

L'adjudicatari estarà obligat al fet que l'equip de persones que prestin el servei de desenvolupament objecte d'aquest contracte tinguin el seu lloc de treball en espais contigus de l'AMB, si ho decideix l'AMB. L'horari de les persones assignades es pactarà prèviament entre l'AMB i l'adjudicatari, essent aquest el responsable que es compleixi.



El desenvolupament d'activitats de l'àmbit del projecte que s'hagin d'efectuar fora de les esmentades dependències, s'acordaran entre l'AMB i l'adjudicatari.

Correspon a l'adjudicatari dotar a l'equip de treball de les eines professionals necessàries per desenvolupar les tasques, com ara equips informàtics, serveis de telecomunicacions, equips informàtics d'emmagatzematge i el programari que calgui. Aniran a càrrec de l'adjudicatari els costos de lloguer i manteniment de l'espai físic, si s'escau.

## 9 TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'objecte del servei de transició és garantir el traspàs d'informació entre adjudicataris a l'inici/finalització del contracte en el cas que ambdós siguin proveïdors diferents. Aquesta transició és crítica per garantir una continuïtat efectiva de les operacions i minimitzar els impactes negatius durant els canvis de proveïdors. Quan hi hagi continuïtat de proveïdor, aquesta fase no caldrà executar-la. S'entén que hi ha continuïtat de proveïdor davant els següents supòsits:

- És el mateix proveïdor.
- Forma part d'una unió temporal d'empreses.
- És subcontractat pel proveïdor adjudicatari del manteniment.
- Es tracta d'una empresa del mateix grup empresarial.

Aquest servei es compon de dues fases, la de recepció i devolució, que es solapen entre el nou adjudicatari i l'adjudicatari sortint, i tenen una durada màxima d'un mes des de la signatura del contracte.

### 9.1 RECEPCIÓ DEL SERVEI

En aquesta fase es farà la transferència de coneixement de les aplicacions que componen l'eina de gestió immobiliària i els seus components, mitjançant reunions planificades entre l'AMB, l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari. Durant aquest període, el nou adjudicatari haurà d'assegurar l'equip necessari per realitzar la recepció del servei.

És responsabilitat de l'adjudicatari del present plec, un cop finalitzada la fase de recepció, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels nivells de serveis establerts.

Per dur a terme el procés de recepció del servei es responsabilitat de l'adjudicatari realitzar com a mínim les següents accions i assegurar que s'han completat de manera satisfactòria:

- **Identificació del coneixement crític:** Determinar quins són els coneixements i les habilitats més crítiques que han de ser transferits. Això pot incloure processos operatius, codi font, documentació tècnica i altres aspectes rellevants.
- **Documentació completa:** Assegurar que tot el coneixement essencial estigui documentat de manera completa i precisa. Revisió de la documentació proporcionada per l'AMB o el proveïdor que surt per assegurar que disposa de tota la informació necessària per la recepció del servei.
- **Planificació adequada:** Desenvolupar un pla de traspàs de coneixement que estableixi els passos, els terminis i les responsabilitats associades amb la transferència de coneixement entre proveïdors.





- **Formació i mentoria:** Demanar al nou proveïdor, a través de l'AMB, si s'escau, formació pràctica, incloent sessions de mentoria o acompanyament durant la transició. Això permet que els nous membres assimilïn ràpidament els coneixements clau.
- **Sessions de transferència de coneixement:** Organitzar, a través de l'AMB, sessions estructurades per a la transferència de coneixement, ja siguin reunions, presentacions, o altres formats que facilitin la comunicació i la comprensió.
- **Verificació i validació:** Verificar que la transferència de coneixement s'hagi dut a terme de manera adequada. Això pot implicar la revisió de documents, proves pràctiques i altres formes de validació.
- **Gestió del canvi:** Gestionar els aspectes psicològics i de resistència al canvi que poden sorgir durant el traspàs de coneixement entre els diferents actors d'aquests canvis.

## 9.2 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Al final del contracte l'adjudicatari lliurarà a l'AMB tota la informació emmagatzemada, incloent els continguts generats, les informacions estadístiques i qualsevol altra dada obtinguda durant l'execució del mateix, no romanent cap dada propietat de l'AMB en les seves instal·lacions.

És responsabilitat de l'adjudicatari proporcionar i comprometre's a executar un pla de devolució del servei on inclourà un procediment de migració dels esmentats continguts a les instal·lacions d'un possible nou proveïdor.

Per dur a terme el procés de devolució del servei, és responsabilitat de l'adjudicatari realitzar com a mínim les següents accions i assegurar que s'han completat de manera satisfactòria:

- **Documentació completa:** Assegurar que tot el coneixement essencial estigui documentat de manera completa i precisa. Proporcionar documentació detallada d'arquitectura de la plataforma, configuracions, codi font, bases de dades, etc.
- **Transferència d'eines i llicències:** Transferir totes les eines de desenvolupament, software, llicències i qualsevol altre recurs tècnic que sigui necessari per mantenir i operar la plataforma.
- **Sessions de transferència de coneixement:** Assegurar la màxima cooperació amb el nou proveïdor, a partir de peticions de l'AMB, en les sessions estructurades per a la transferència de coneixement, ja siguin reunions, presentacions, o altres formats que facilitin la comunicació i la comprensió.
- **Formació i mentoria:** Assegurar la màxima cooperació amb el nou proveïdor, a partir de peticions de l'AMB, en temes de formació pràctica, incloent sessions de mentoria o acompanyament durant la transició.
- **Col·laboració en la resolució de problemes:** Col·laborar amb el nou proveïdor, a petició de l'AMB, para abordar qualsevol problema que pugui aparèixer durant la transició, proporcionant orientació i experiència.
- **Col·laboració en les proves de transició:** Col·laborar amb el nou proveïdor, a petició de l'AMB, per garantir que el servei continua funcionant de manera correcta durant el període de transició.

